

Prototipa testēšanas ziņojums

3. PIELIKUMS FONDA PLECS JAUNAJAI NPAIS STRATĒGIJAI

SATURS

PROTOTIPA IZSTRĀDES PĪEEJA	2
DARBU SECĪBA	3
TESTA SCENĀRIJS	4
KONCEPTUĀLAIS PIEDĀVĀJUMS	6
GADĪJUMA VADĪBA.....	6
PROTOTIPA TESTĒŠANA	11
INDIVIDUĀLĀS INTERVIJAS UN TO REZULTĀTI.....	12
NPAIS DARBA GRUPĀ VEIKTĀ APTAUJA UN TO REZULTĀTI	13
PROTOTIPA IZSTRĀDES UN TESTĒŠANAS SECINĀJUMI.....	17
PROTOTIPA SVID ANALĪZE	19
PROTOTIPA TESTĒŠANAS GAITĀ SECINĀTĀS PROBLĒMAS, KAM NEPIECIEŠAMS RISINĀJUMS	20
IETEIKUMI NĀKAMAJIEM SOĻIEM	20
IZMANTOTĀ LITERATŪRA.....	21

NPAIS jaunās stratēģijas izstrādes gaitā izstrādājām ideju prototipu. Prototipa izstrādes galvenais mērķis bija pārbaudīt konceptuālās idejas, tomēr tikpat svarīgi bija, lai, caur dizaina inovāciju principiem modelētu institūciju savstarpējās informācijas apmaiņas vērtību. Nozīmīga loma prototipa izstrādei bija, lai pārbaudītu vai dizains palīdz redzēt paralēlo iestāžu darbības, darbību pēctecību un dotu iespēju ieraudzīt vai un kā ir novēršama darbību dublēšanās. Būtiski prototipa dizaina izstrādē bija pārbaudīt vai dizains palīdz izveidot gadījuma vadības sistēmu, kuras centrā ir bērns un skaidri definēt sasniedzamo mērķi un rīcības plānu.

PROTOTIPA IZSTRĀDES PIEEJA

Prototipa jeb parauga izstrāde ir pieeja, lai attīstītu un pārbaudītu idejas to agrīnā stadijā, pirms tik piešķirti liela apjoma resursi to īstenošanai. Parasti prototipu izstrādi izmanto pakalpojumu attīstības cikla sākumposmā, kad ir kaut kas tāds, ko vēlas izziņāt vairāk un pārbaudīt salīdzinoši ātri, praksē un kopā ar citiem. Salīdzinot ar tradicionālajiem pakalpojumu izstrādes procesiem, prototipēšana rada vairāk sākotnēju darbu un aktivitāti ideju radīšanā. Komercciozarēs prototipu izstrāde inovāciju procesā tiek pielietota bieži, jo tas ļauj redzēt, sajust un piedzīvot alternatīvas idejas, pirms pieņemt lēmumu par to tālāko attīstību. Līdzīgi prototipēšana var tikt izmantota arī publiskā sektorā. (NESTA, 2011)

Sabiedrisko pakalpojumu prototipu veidošana var būt veids, kā izmēģināt agrīnās stadijas idejas ar pakalpojumu lietotājiem, lai palīdzētu izvēlēties alternatīvas. To var arī izmantot, lai pārdomātu galvenos aspektus, kā pakalpojums varētu darboties, un pārbaudītu to ar cilvēkiem. Prototipēšana ir elastīga metodoloģija, to var izmantot jaunu pakalpojumu izstrādei vai esošo pakalpojumu uzlabošanai. To var izmantot vienkāršu vai sarežģītāku pakalpojumu izstrādē, un, atkarībā no nepieciešamā dziļuma līmeņa, tas var būt salīdzinoši lēts un ātrs veids vai arī sarežģītāks un ilgāks process. Papildus idejas vispārējās dzīvotspējas pārbaudei ir trīs galvenie pakalpojumu aspekti, kurus prototipēšana var palīdzēt pārbaudīt un attīstīt ar potenciālajiem pakalpojumu lietotājiem, ieskaitot fizisko saturu/kontekstu, informācijas sniegšanu, sistēmas un procesus un cilvēku mijiedarbību (skatīt – Attēls Nr. 1). Ierobežota laika un resursu dēļ var būt nepieciešams izlemt, kuras pakalpojuma daļas prototipēt. Iespējams ir jāpiešķir prioritāte tiem elementiem, kas ir vissvarīgākie pakalpojumu sniegšanai vai kur ir izdarīti lielākie pieņēmumi par pakalpojuma darbību.



Attēls Nr. 1 Pakalpojuma daļas, kuras prototipēšana var palīdzēt pārbaudīt un attīstīt kopā ar lietotājiem

Prototipu veidošana ir arī vērtīgs iesaistīto pušu saziņas un iesaistīšanas veids – vai tie būtu pakalpojumu sniedzēji, darbinieki, vai pakalpojumu lietotāji. Padarot kaut ko vizuālu un taustāmu, cilvēkiem ir lielāka skaidrība – viņi to saprot – it īpaši, ja runa ir par sarežģītām pakalpojumu sniegšanas jomām, kuras ir grūti iedomāties. Prototipu veidošana palīdz

ieinteresētajām pusēm un gala lietotājiem sniegt jēgpilnu ieguldījumu, pat ja viņiem nav zināšanu par jomu vai viņi nepārzina profesionāļu lietoto žargonu. Prototipus var izmantot kā iesaistīšanas vai tirgus izpētes metodi, kurā ierosinātās idejas vai produktus vizualizē vai modelē, lai iegūtu atsauksmes no lietotājiem vai ieinteresētajām personām. Izmantojot prototipus pakalpojumu izstrādes procesā, ir viegli iegūt labu izpratni par to, kā idejas darbosies praksē, iesaistot plašu ieinteresēto personu loku.

Prototipēšana notiek pirms pilotprojekta vai tā sagatavošanas laikā. Lai gan prototipēšana un pilotēšana jeb sistēmas aprobācija var pārklāties, tie nav viens un tas pats. Sabiedrisko pakalpojumu prototipi ir saistīti ar pakalpojuma daļu vai pakalpojuma Idejas izstrādi, izmēģināšanu vai testēšanu. Izmēģināšana būtu vairāk jāvērs uz pakalpojumu izstrādes galīgajiem testēšanas posmiem — nelielu problēmu izlīdzināšanu un salīdzinoši labi noteikta (kaut arī vēl jauna) pakalpojuma rezultātu mērīšanu. Tādējādi prototipi palīdz agrīnās pakalpojumu izstrādes un modelēšanas aspektos, bet pilotējot rada apstākļus plašākai ieviešanai, mērogam un izvēršanai.

Prototipu izstrādei publiskā sektora problēmu risināšanai ir vairākas priekšrocības – labāku pakalpojumu izstrāde, risku samazināšana, cilvēku iesaistīšana un salīdzinoši lētākas izmaksas kā uzreiz attīstot pilnu sistēmu. Vissvarīgākais prototipu veidošanas iemesls ir labāku pakalpojumu izstrāde, pārbaudot pakalpojumu dzīvotspēju un funkcionalitāti iepriekš. Rezultāts var būt labākas kvalitātes pakalpojums nekā tas, kas izstrādāts bez prototipu veidošanas. Prototipu veidošana ir saistīta ar eksperimentiem, kas atļauj kļūdīties un šīs kļūdas viegli labot. Pilnīgu sistēmu ieviešanas gadījumā, šādas kļūdas var izmaksāt ļoti dārgi. Iesaistot vairākas ieinteresētās puses pakalpojumu izstrādē, prototipu veidošana palīdz stimulēt labāku saziņu un apmainīties ar viedokļiem par izstrādātā prototipa priekšrocībām un trūkumiem. Līdz ar to daudzi cilvēki var dot ieguldījumu pakalpojumu attīstībā, ļauj ātri ģenerēt atgriezenisko saiti. Salīdzinot, ar pilna apjoma pakalpojumu/sistēmu attīstību, prototipēšana ir salīdzinoši lētāks process, kur daudz lielāka nozīme tiek pievērsta pētniecībai, atgriezeniskai saitei no lietotājiem, kā rezultātā var novērst dārgas kļūdas izstrādes procesā. (NESTA, 2011)

Prototipiem vajadzētu dot tikai tik daudz laika, pūļu un ieguldījumu, cik nepieciešams, lai radītu noderīgu atgriezenisko saiti un attīstītu ideju. Jo vairāk “gatavs” prototips šķiet, jo mazāk ticams, ka tā radītāji pievērsīs uzmanību un gūs labumu no atsauksmēm. Prototipēšanas mērķis nav pabeigt. Mērķis ir, uzzināt par idejas stiprajām un vājajām pusēm, kā arī noteikt jaunus virzienus, ko darīt tālāk. (Brown, 2008)

DARBU SECĪBA

Lai gan vizuāla prototipa izstrāde nebija līgumā norādītajos darba uzdevumos, tomēr līguma īstenošanas gaitā, pēc sākotnējām intervijām ar iesaistītajām pusēm un dalības NPAIS darba grupā, secinājām, ka vizuāla koncepta izstrāde un testēšana būtu vērtīgs papildinājums. Pirms prototipa izstrādes tika veikta esošās situācijas izpēte un problēmu identificēšana, analizēta pasaules pieredze bērnu aizsardzības sistēmas darbībā, veikts izvērtējums tam, kā šobrīd tiek veikta risku analīze dažādās institūcijās. Procesā laikā tika iegūti dati un idejas, kuras vēlējāmies pārbaudīt, radot prototipu.

Praktiskā prototipa radīšanai vispirms izveidojām testa scenāriju, lai uz konkrēta gadījuma piemēra, radītu sistēmas paraugu.

Praktiskā prototipa izstrāde notiks 2020.gada jūlijs – septembris, kad vairākos piegājienu, testējot starp PLECA darbiniekiem un demonstrējot pirmās versijas skices dažiem potenciālajiem sistēmas lietotājiem, ieguvām versiju, ar ko varējām sākt prototipa testēšanas fāzi.

Prototipa testēšanu veicām trīs fāzēs, katru reizi uzlabojot un precizējot gan ideju konceptus, gan vizuālo izskatu, ņemot vērā iegūto atgriezenisko saiti.

TESTA SCENĀRIJS

Prototipa izstrāde tika balstīta konkrētā stāstā – testa scenārijā, lai gadījuma analīze būtu nevis hipotētiska, bet pamatota ar faktiem. Testa scenārijs ir kā pamats gadījuma vadības modeļa izveidei.

Situācijas apraksts

Leo Bērziņš, 14 gadi

Pirmie signāli par to, ka Leo nepieciešams pieaugušo atbalsts, parādījās pirms vairākiem gadiem - 2017. gada 15. septembrī zēns aizbēga no internātskolas, kas atrodas netālu no viņa ģimenes dzīvesvietas. Tika ziņots pašvaldības policijai un uzsākta meklēšana. Mājās zēna nebija, māte neko par Leo nezināja, un tikai pēc desmit dienām viņu kopā ar vairākiem puīšiem, kas jau bija nonākuši policijas uzmanības lokā, atrada pamestā dzīvoklī. Kā norādīts policijas ziņojumā, “ar zēnu veiktas audzinoša rakstura pārrunas”, tomēr patiesie iemesli bēgšanai tā arī palika nenoskaidroti. Policija sazinājās ar zēna māti, informēja par notikušo un aicināja zēnu “labāk pieskatīt”.

10. oktobrī Leo atkal bez atļaujas pameta internātskolas teritoriju, un policija reida laikā viņu atrada tajā pašā dzīvoklī. Par spīti trešajam stāvam, Leo mēģināja izbēgt caur logu, tomēr viens no policistiem paguva viņu saķert aiz drēbēm un atraut atpakaļ. Tā kā zēns izskatījās pārbijies un izturējās neadekvāti, tika nolemts veikt pārbaudi narkotisko vielu konstatēšanai, un tā izrādījās apstiprinoša.

Turpmāk vērojama strauja lejupslīde - aptuveni reizi mēnesī zēns tika izsludināts meklēšanā, un ikreiz, viņu atrodot, zēna ķermenī konstatēja narkotisko vielu klātbūtni. Iesaistījās sociālais dienests, tomēr zēns izturējās noraidošs un sarunā ar sociālo darbinieci tikai klusēja, nedz apstiprinot, nedz noliedzot narkotiku lietošanu. Ja pārrunās piedalījās Leo māte, kura gan raudāja, gan kļiedza uz zēnu, piesaucot līdzību ar Leo tēvu, viņš parasti piecēlās un devās prom, dusmās aizcērtot durvis.

15. decembrī starpinstitutionālā sanāksmē, piedaloties policijas, izglītības iestādes, sociālā dienesta un bāriņtiesas pārstāvim, tika izteikta doma, ka zēnam nepieciešams ārstēties no narkotisko vielu atkarības. Ar bāriņtiesas lēmumu zēnam noteica piespiedu ārstēšanu. Tā kā “Pusaudžu narkoloģiskās motivācijas programmā”, kuru piedāvā slimnīca “Ģintermuiža”, vieta atbrīvojās tikai pēc trim mēnešiem, Leo tajā nonāca 2018. gada 15. martā. Jāpiebilst, ka slimnīcā viņš tika nogādāts, pielietojot spēku, jo turpināja klaiņot, nenakšņoja ne mājās, ne skolas internātā, un policija viņu uz slimnīcu aizveda no parka, kurā viņš mēdza uzturēties kopā ar vienaudžiem.

Pēc nedēļas Leo izdevās no slimnīcas aizbēgt, un šoreiz viņu policija nevarēja atrast divas nedēļas - zēns izvairījās no vietām, kurās uzturējās parasti, un tikai nejaušības pēc policisti reida laikā viņu pamanīja uz ielas. Kaut arī zēns lielā ātrumā metās bēgt, viņu aizturēja un nogādāja ārstniecības iestādē. Uzzinot, ka programma tiek pagarināta, ņemot vērā prombūtnes laiku, Leo šķita satriekts.

Kad līdz ar bāriņtiesas lēmumu Leo tika noteikta arī obligātā sociālā rehabilitācija, viņš slimnīcā “Ģintermuiža” uzturējās līdz pat decembra vidum. Māte viņu slimnīcā apciemoja divas reizes, tomēr otrajā no tām apmeklētāju telpā ielaista netika, jo bija alkohola reibumā.

Pirmais, ko Leo darīja, iznācis pa slimnīcas durvīm, - uzvilka dūmu, jo tas šķita godam nopelnīts. Tik ilgus mēnešus pavadīt ieslodzījumā!

Nākamreiz policijas uzmanības lokā Leo nonāca februārī - šoreiz citu iemeslu dēļ. Dzirdot kliegrienus un sarunas paaugstinātos toņos, policiju bija izsaukuši kaimiņi. Ierodoties dzīvoklī, skatam pavērās nepievilcīga aina - tajā smakoja, daudzviet bija manāmas ēdiena atliekas, māte ar vīriešu kārtas paņiņu lietoja alkoholu, starp viņiem un Leo bija izcēlies strīds, un dzīvoklī atradās vēl divi nepilngadīgi, pienācīgi neapkopti bērni.

Tajā pašā dienā ar bāriņtiesas lēmumu bērni tika ievietoti Krīzes centrā. Leo to uztvēra bravurīgi, paziņodams, ka labāk dzīvot uz ielas, nekā kopā ar māti.

Turpmākā mēneša laikā māte par bērniem interesi neizrādīja, savukārt tēvs, kā tika noskaidrots, atradās ieslodzījumā. Sociālais dienests centās sazināties ar bērnu vecvecākiem, proti, mātes vecākiem, taču neveiksmīgi - savā dzīvesvietā viņi nebija sastopami.

Leo atteicās apmeklēt skolu un daudz laika, tāpat kā iepriekš, pavadīja uz ielas. Lielākoties centrā viņš ieradās uz ēdienreizēm. Kad sociālais darbinieks atteicās krīzes centrā ielaist romu tautības draugus, Leo sadusmojās un nakti pavadīja ārpus iestādes, līdz ar to atkal tika izsludināts meklēšana.

Pēc mēneša bāriņtiesa pieņēma lēmumu par vecāku tiesību pārtraukšanu, un, tā kā par bērniem nebija interesējušies arī radnieki, visi trīs tika pārvesti uz bērnunamu. Leo neizrādīja vēlmi ar brāli un māsu mitināties vienā istabā, un viņam sociālā darbiniece ierādīja vietu kopā ar 16 gadus vecu pusaudzi. “Man vienalga, es tāpat te ilgi nebūšu,” viņš noteica. Pēc trim dienām, kad zēnam saskaņā ar atbalsta plānu bija paredzēta pirmā tikšanās ar iestādes psihologu, viņš izgāja no bērnunama un devās prom.

Vēl pēc trim dienām zēns tika pieņemts narkotisko vielu lietošanā un tirdzniecībā un ievietots īslaicīgās aizturēšanas izolatorā. Atgriezies aprūpes iestādē, viņš par notikušo pastāstīja vienīgi istabas biedram, atklādam arī to, ka nopratināšanas laikā ticis sist. Visās sarunās ar darbiniekiem zēns uzsvēra, ka drīz atkal dosies prom. Ar psihologu tikties viņš atteicās.

KONCEPTUĀLAIS PIEDĀVĀJUMS

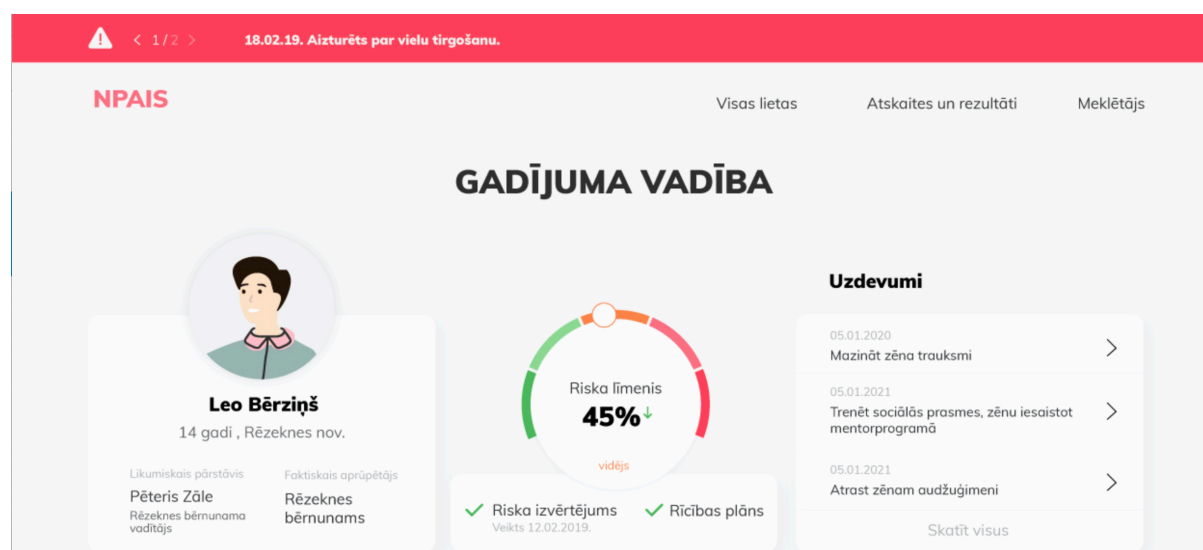
Izstrādājot piedāvājumu mūsu mērķis bija vizuāli parādīt NPAIS kā gadījuma vadības sistēmu, līdz ar to galveno uzsvaru izstrādē un testēšanā likām uz gadījuma vadības modelēšanu, tomēr nozīmīgi mums bija arī parādīt to, ka varam piedāvāt arī iespēju gadījuma vadītājam ērtāk un pārskatāmāk redzēt visas pārziņā esošās lietas un to aktuālos notikumus, iestādes vadītājam dod iespēju pārraudzīt un efektīvāk vadīt viņa rīcībā esošos resursus; savukārt pārraudzības līmenī, izmantot datus, lai veidotu datus balstītas rīcībpolitikas izmaiņas.

GADĪJUMA VADĪBA

SĀKUMA SKATS

Galvenā lietotāju grupa – “gadījumu vadītāji” – primāri ar katru konkrēto gadījumu iepazīstas, izmantojot gadījumu vadības skatu. Šajā skatā pieejama informācija par konkrēto gadījumu, tā izkārtota un attēlota viegli uztveramā, uz rīcību virzošā formātā. Būtiski izstrādājot konkrētos dizainus ir izvērtēt, kāds saturs redzams tā sauktajā “pirmajā ekrānā” – šajā gadījumā tiem ir jābūt brīdinājumiem, pamatinformācijai par bērnu, riska līmenim un riska izvērtējumam, kā arī aktuālajiem uzdevumiem. Tāpat, salāgojot NPAIS ar nākotnes tehnoloģiju attīstību, jāņem vērā “pirmais ekrāns” mobilajās ierīcēs un tajā jānodod pamatinformācija – brīdinājumi, informācija par bērnu un riska līmenis (skatīt - Attēls Nr. 1)

Attēls Nr. 1 Gadījuma vadītāja pirmais skats



PAMATDATI

Pamata datus par bērnu ir iespējams aplūkot, klikšķinot gadījumu vadības skatā uz informācijas par bērnu (bildi/fotoattēlu). Tad tiek atvērta paplašināta informācija par bērnu jeb tā saucamais “Pamata faktu” skats. Tur pieejamā informācija tiek ielasīta no attiecīgajām, piekrītošajām IS, izņemot:

- Vecāku kontaktinformācija;
- Brāļu/māsu kontaktinformācija;
- Citi ieraksti par radniekiem vai saistītajām personām.

Šo informāciju gadījumu vadības procesā nākas apkopot atsevišķi un iespējams aizpildīt šajā skatā.

DZĪVESGĀJUMS

Dzīvesgājuma attēlojums uzskatāms par vienu no galvenajiem elementiem, lai nodrošinātu dažādu speciālistu iesaisti, kas vērsta uz efektīvu, ātru un kvalitatīvu problēmsituāciju novēršanu (skatīt - Attēls Nr. 3). Mērķis ar dzīvesgājuma skalu attēlot dažādos notikumus, to intensitāti nepilngadīgās personas dzīvē, izceļot “kritiskos” gadījumus. Šādā veidā attēloti notikumi lietotājam rada plašāku pārskatu par notikumiem bērna dzīvē, dod iespēju tos interpretēt, identificēt problēmas vai potenciālas problēmas. Šajā dzīvesgājumā tiek apkopoti no citām IS ievāktie dati par notikumiem, tos attēlojot lietotājam saprotamā, uz rīcību vērstā veidā. Vairumā gadījumu jauna notikuma parādīšanās nepilngadīgās personas laika joslā rezultējas brīdinājumā gadījuma vadītājam.

Veidots kā lineārs, kategorizēts notikumu apkopojums – laika skala. Dažādie notikumi kategorizēti ar dažādu ikonu palīdzību. Notikumi kategorizēti pēc ienākošo datu avota IS. Vizuāli iesakām izcelt nevēlamus, bistamus notikumus – ikonas iespējams veidot treknrakstā vai tās atzīmēt ar citu krāsu.

Laika joslā iespēja izvēlēties periodu, par kuru vēlamies aplūkot notikumus personas dzīvē. Tāpat katru notikumu iespējams apskatīt arī sīkāk (uz *desktop* ierīcēm, ar peli uzbraucot uz konkrētās ikonas, uz *mobile* ierīcēm pēc ikonas noklikšķināšanas). Detalizētā informācija dod ieskatu par konkrēto notikumu, konkrēto datumu un citu saistīto informāciju.

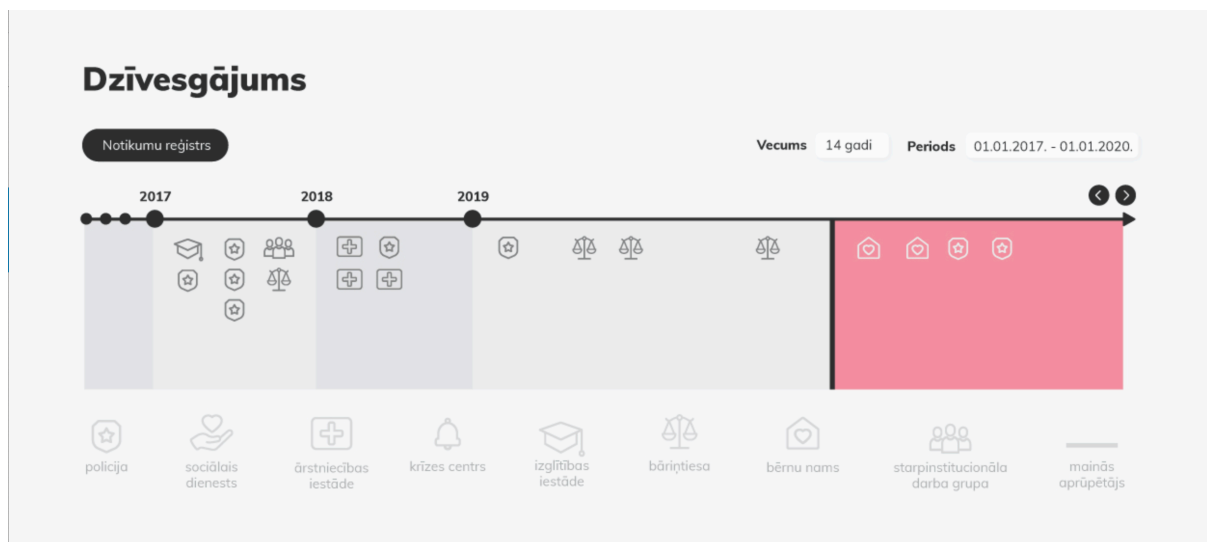
Attēls Nr. 2 Skats - pamatdati par bērnu

Vārds, uzvārds Leo Bērziņš	Faktiskās dzīvesvietas adrese Adrese	
Personas kods 123456-12345	Valodas Latviešu – dzimtā, Krievu – ļoti labi	
Dzimšanas datums 23.01.2005.	Izglītības iestādes nosaukums Rēzeknes vidusskola	
Dzimums vīrietis	Klase/grupa 8.c klase	
Valstiskā piederība, tās veids Latvijas, pilsonis	Datums, kad uzņemts datums	
Tautība latvietis	Datums, kad atskaitīts datums	
Deklarētās dzīvesvietas adrese Adrese	Ziņas par izglītības iestādes apmeklējumu datums	

Ģimenes ārsts			
vārds, uzvārds Zane Krūmiņa	identifikācijas nr. 098765-09876	kontakta informācija tel.nr. 12345678, info@gimenesarsts.lv	
Vecāki			
Liene Bērziņa	māte	atņemtas aprūpes tiesības	 
Kaspars Bērziņš	tēvs	atrodas ieslodzījumā no 01.04.2003.	 
Brāļi/māsas			
Anna Bērziņa	dzimšanas dati	māsa	audžuģimene  
Jana Bērziņa	dzimšanas dati	pusmāsa	bērnu aprūpes iestāde  
Alvis Bērziņš	dzimšanas dati	brālis	audžuģimene  
Kārlis Bērziņš	dzimšanas dati	brālis	pilngadīgs  
Vecvecāki			
Citi radnieki			



Attēls Nr. 3 Dzīvesgājuma skats



NOTIKUMU REĢISTRS

Notikumu reģistra skatā lietotājiem iespējams nokļūt, spiežot uz atbilstošās pogas pie personas dzīves gājuma (skatīt - Attēls Nr. 4). Skata mērķis ir detalizēti, tabulas veidā attēlot visus notikumus bērna dzīvē, izvēršot konkrēto notikumu detaļas. Šis skats ir ērts darbā, brīžos, kad speciālists iepazīstas ar konkrēto gadījumu, tā dzīvesgājumu. Šie dati pēc būtības secīgi attēlo tieši to pašu informāciju, kas ievākta dzīvesgājuma laika līnijā. Attiecīgi tiek izmantoti tie paši dati, ievākti no tām pašām IS.

Attēls Nr. 4 Notikumu reģistra skats.

NOTIKUMU REĢISTRS					
Datums	Notikums	Iestāde	Rīcība	Atbildīgais speciālists	Detalizēti
21.03.2019.	Pārvests no izolatora uz bērnu namu	Pašvaldības policija	Pārvešana	Jānis Koks	
18.03.2019.	Aizturēts par vielu tirgošanu	Pašvaldības policija	Ievietots īslaicīgās aizturēšanas izolatorā, sāka krimināllietu	Kārlis Pulkstenis	
15.03.2019.	Aizbēg no iestādes	Rēzeknes bērnu nams	Ziņo pašvaldības policijai, uzsākta meklēšana	Jana Bērziņa	
13.03.2019.	Veikts risku izvērtējums	Rēzeknes bērnu nams	Sastādīts rīcības plāns. Nozīmēti pakalpojumi – psihodiagnostika, psihologs.	Jana Bērziņa	
11.03.2019.	Bērni tiek pārvietoti no Krīzes centra uz bērnu namu.	Bāriņtiesa	Nepieciešams risku izvērtējums	Jana Bērziņa	
10.02.2019.	Izvērtēta ģimenes situācija, vēsture - atkārtota problemātika, alkoholiņš daudzu gadu garumā, bērnu uzvedības problēmas, vecāku nespēja aprūpēt bērnus.	Bāriņtiesa	Pieņem lēmumu par vecāku tiesību pārtraukšanu un bērnu ievietošanu bērnu namā	Anna Saulīte	
07.02.2019.	Izņemts no ģimenes kopā ar 3 jaunākiem brāļiem un māsām	Bāriņtiesa	Ievietots Krīzes centrā	Anna Saulīte	
07.02.2019.	Izsaukums uz dzīvesvietu, trokšņošana. Secināts - māte alkohola dēļ ir nefunkcionējoša, tēvs atrodas cietumā. Ģimenē ir trīs bērni.	Pašvaldības policija	Ziņo sociālajam dienestam un bāriņtiesai	Juris Zile	
15.12.2018.	Izrakstīts no Gintermuižas	Gintermuiža	Atgriežas ģimenē	Paula Vāze	
03.06.2018.	Atrasts un pārvietots uz Gintermuižu	Pašvaldības policija	Atrasts un atgriezts iestādē	Mikuss Kalniņš	

RISKU IZVĒRTĒJUMS

Risku izvērtējuma skats lietotājam sniegtu un apkopotu informāciju par dažādo iestāžu līdz šim veiktajiem risku novērtējumiem, ieskaitot: kad un kāda iestāde novērtējumu veikusi, galvenie secinājumi un identificētie risku līmeņi, galveno indikatoru dinamika, kopskats dažādās bērna dzīves jomās (veselība, ģimene, izglītība un tamlīdzīgi). Tā kā šī bloka realizēšanai būtu jāizveido valstiski vienota pieeja risku novērtējuma ietvarā, tad šobrīd prototipa vajadzībām, lai iegūtu atgriezenisko saiti, tika izveidota ilustratīva vizualizācija (skatīt - Attēls Nr. 5). Vizualizācijas mērķis bija, lai tas kalpotu par sākuma punktu tālākām diskusijām.

Attēls Nr. 5 Risku izvērtējuma skats



MĒRĶU FORMULĒŠANA UN RĪCĪBAS PLĀNA IZSTRĀDE

Mērķu formulēšanas un rīcības plāna skati parāda informāciju, kas ir nepieciešama konkrēta gadījuma vadības nodrošināšanai – veidot uzdevumus, uzstādīt prioritātes, atbildīgos un sekot līdzī gadījuma virzībai (Attēls Nr. 6).

- Ilgtermiņa mērķi – uzstādāmi gadījuma vadītāja vai starpnozaru darba grupas līmenī;
- Īstermiņa mērķi – jeb rīcības plāns ar konkrētiem īstermiņa mērķiem un uzdevumiem šo mērķu sasniegšanai – galvenā rīcības vide, kur mijiedarbojas dažādas iesaistītās puses un tiek veicināta gadījuma virzība;
- Uzdevumiem izvirzāmi atbildīgie, termiņi, prioritātes un iespēja sekot līdzi to izpildei;
- Saziņas, paziņojumu, informācijas pieprasīšanas un automātisko paziņojumu funkcionalitāte – lai veicinātu operatīvu informācijas apriti starp bērnu tiesību aizsardzībā iesaistītajām institūcijām. Funkcionāli paziņojumi jāpiesaista e-pastam, jo tā kā lielākā daļa lietotāju strādās savu institūciju informācijas sistēmas, tad šāda sasaiste ar e-pastu nodrošinās tūlītēju iesaisti, kad nepieciešams.

Attēls Nr. 6 Mērķu formulēšanas un rīcības plāna skati

Ilgttermiņa mērķi

Nosaukums	Atbildīgā persona	Prioritāte	Dzēst
☒ Veicināt ārstēšanos no narkotisko vielu atkarības	Pēteris Zāle	augsta	
☐ Motivēt atgriezties izglītības sistēmā	Pēteris Zāle	augsta	
☐ Veicināt ikdienas prasmju apguvi	Pēteris Zāle	augsta	

Rīcības plāns

Kavēts izpildes termiņš

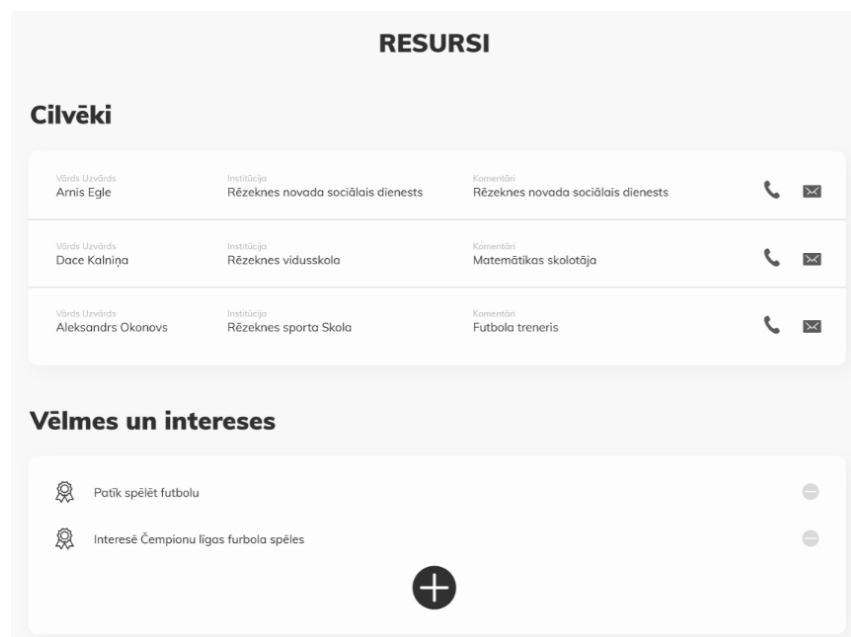
Nosaukums	Atbildīgā persona	Termiņš	Prioritāte	Dzēst
☐ Mazināt zēna trauksmi	Pēteris Zāle	05.01.2020	augsta	
☒ Iestādes psihologa vai ārpalpojuma - psihoterapeita piesaiste	Pēteris Zāle	05.01.2020	augsta	
☐ Nodrošināt stabili un paredzamu vidi un dienas kārtību	Pēteris Zāle	05.01.2020	augsta	
☐ Trenēt sociālās prasmes, zēnu iesaistot mentorprogramā	Anna Bērziņa	05.01.2021	zema	
☐ Atrast zēnam audžuģimeni	Ingrīda Zemīte	05.01.2021	augsta	
☐ Sniegt sociālo atbalstu un palīdzību mātei	Olga Kļava	05.01.2021	vidēja	

BĒRNA RESURSI

Resursu skats informatīvi norāda par cilvēkiem, kas ir bērna resurss un to kontaktinformāciju, kas atrodams zem sadaļas “Cilvēki” (Attēls Nr. 7). Šajā sadaļā informācija ievadāma manuāli, jo būs atkarīga no katra konkrētā gadījuma un vairumā gadījumu atbalsta personas var nebūt nevienā no valsts IS. Dažos gadījumos tā var būt citās sistēmās, kuras arī vērtē resursus, piemēram, SOPA, Probācijas dienesta IS. Tāpat paredzēta iespēja norādīt kontaktinformāciju tālākai saziņai ar šīm personām.

Savukārt sadaļā vēlmes un intereses iespējams manuāli pievienot šīs lietas, kas var palīdzēt katra speciālista darbā ar konkrēto gadījumu.

Attēls Nr. 7 Bērna resursu skats



PROTOTIPA TESTĒŠANA

Prototipa testēšanu veicām trīs etapos:

1. pirmā prototipa testēšana tika veikta izstrādes komandas ietvaros, komentārus sniedza PLECA komandas darbinieki, kā arī tas tika prezentēts sanāksmē LM procesā iesaistītajiem darbiniekiem (23.09.2020.), pēc iegūtās atgriezeniskās saites, tika veikta tālāka prototipa attīstīšana un idejas konceptuālā izstrāde;
2. otrā prototipa testēšanas fāze bija izvērstas individuālās intervijas ar bērnu tiesību aizsardzības procesā iesaistīto iestāžu darbiniekiem. Kopumā tika veiktas 9 intervijas trīs nedēļu garumā 2020. gada novembrī un decembra sākumā. Starp intervijām tika veikti uzlabojumi prototipā, līdz ar to pirmo interviju laikā izteiktie komentāri jau tika ņemti vērā un tālākās intervijās sākotnēji izteiktie komentāri vairs neparādījās. Intervijas tika veiktas ar divu pašvaldību sociālajiem dienestiem, bāriņtiesu, Valsts policiju, Valsts probācijas dienestu, skolas sociālo pedagogu, sociālo darbinieku, kas strādā sociālā pakalpojuma sniegšanas vietā, kā arī LM darbinieku no Sociālās iekļaušanas un sociālā darba politikas departamenta;
3. trešais prototipa testēšanas etaps bija NPAIS darba grupā 2020. gada 3. decembrī, kas notika tiešsaistes sanāksmes laikā videokonferences platformā. Darba grupas dalībniekiem tika prezentēts izstrādātais konceptuālais prototips, kā arī uzdoti jautājumi, lai iegūtu atgriezenisko saiti un veicinātu pēc iespējas lielāku iespēju visiem izteikt savu viedokli un vērtējumu.

Prototips tika izstrādāts vairākās iterācijās, pirmā no tām kā statisks dokuments (*pdf formātā), pēdējā – interneta vidē pieejams konceptuālais modelis. Prototipa adrese:

<https://projects.invisionapp.com/share/SHZ1M125C23#/screens/438726453>

INDIVIDUĀLĀS INTERVIJAS UN TO REZULTĀTI

Individuālo interviju mērķis bija detalizēta prototipa testēšana, lai pārliecinātos ne tikai par piedāvājuma dizainu, bet pārrunātu konceptuālajā prototipā ietvertās idejas no lietotāja skatu punkta. Tāpat tika pārrunāta līdzšinējā pieredze darbā ar NPAIS un grūtības, ar ko nākas saskarties ikdienas darbā bērnu tiesību aizsardzības jomā.

GALVENIE INDIVIDUĀLĀS INTERVIJĀS PROTOTIPA TESTĒŠANAS LAIKĀ UZDOTIE JAUTĀJUMI BIJA ŠĀDI:

- Kāda ir līdzšinējā pieredze darbā ar NPAIS, kādas ir lielākās problēmas?
- Vai prototips atbilst tam, ko viņi sagaidīja?
- Kā prototips atbilst tam, ko viņi sagaidīja?
- Kādas funkcijas trūkst? Vai atradāt visu, ko meklējāt?
- Vai kaut kas šķiet nevietā vai nevajadzīgs, vai traucējošs?
- Kādu problēmu atrisina šis prototips?
- Kādu problēmu neatrisina šis prototips?
- Komentāri par katru no piedāvātajām prototipa sadaļām.

INDIVIDUĀLO INTERVIJU REZULTĀTI

Interviju dalībniekiem ir dažāda līmeņa pieredze darbā ar NPAIS – gan ikdienas lietošanas pieredze, gan sistēmas ieviešanas pieredze, gan vadītāja pieredze organizējot citu cilvēku darbu, gan teorētiska pieredze par sistēmu kā tādu, gan vispār bez praktiskās pieredzes, jo, piemēram, skolu sociāliem pedagogi šobrīd nav definēti kā NPAIS sistēmas lietotāji.

Es esmu sajūsmā! Šis ir daudz labāk kā esošais. Vizuāli pārskatāmi, patīkami skatīties, krāsains, pārdomāts dizains. Ēl, ka ir jāgaida tik ilgi, lai varētu sākt lietot!

Galvenās atsauksmes par esošo NPAIS bija, ka grūti lietot un motivēt darbiniekus lietot, jo datu ievade prasa daudz laika, ne visi vienādi izprot datu ievades mērķi un jēgu, dati tiek ievadīti dažādos formātos, līdz ar to nav vienlīdz labi pēc tam lietojami.

Parādot jaunās sistēmas prototipu, lielākā daļa intervējamo izrādīja pozitīvu un pat sajūsmas pilnu reakciju, norādot uz pārskatāmību, viegli uztveramu informāciju un kopējā dizaina patīkamo iespaidu.

Lielākā daļa interviju dalībnieku atzina, ka prototips ir pārsteidzis un devis vairāk kā viņi no tā sagaidīja.

Tas ir kaut kas pilnīgi pārsteidzošs. Tas ir daudz lietojamāk un pārskatāmāk kā biju gaidījusi! Jaunais NPAIS piedāvājums ir beidzot kaut kas kompakts, pārskatāms un lietojams.

Katrs no dalībniekiem detalizēti analizēja prototipu un piedāvāja savus papildinājumus dažādiem datu laukiem – tādējādi palīdzot uzlabot prototipu un norādot mums uz tālāk sistēmā attīstāmajām lietām. Lielākai daļai bija trīs neskaidrās konceptuālās lietas:

- Kas būs gadījuma vadītājs?
- No kādiem avotiem tiks ģenerēts riska izvērtējums, kas to redzēs un kā tas tiks izmantots?
- Kā notiks savstarpējā informācijas apmaiņa lietās?

Šos jautājumus mēs detalizētāk diskutējām NPAIS darba grupā un piedāvājam diskusiju turpināt attīstot nepieciešamos rīcībpolitikas instrumentus.

Individuālo interviju dalībnieki norādīja to, ka šis prototips parāda, ka ir iespējams uzlabot savstarpējo sadarbību, izmantojot elektronisku informācijas apmaiņu, tomēr norādīja, ka tas ir iespējams tikai skaidri definējot sadarbības procesus, atbildības un robežas. Ļoti tika uzsvērts, ka nepieciešama rūpīga lietotāju apmācība un ka iespējams tieši apmācību posms būs tālākās sistēmas lietošanas veiksmes vai neveiksmes pamatā.

Intervijās minētie raksturojumi, secinājumi, ieteikumi un komentāri tika ņemti vērā jaunā NPAIS stratēģijas izstrādē.

NPAIS DARBA GRUPĀ VEIKTĀ APTAUJA UN TO REZULTĀTI

NPAIS darba grupas tikšanās laikā 2020.gada 3.decembrī prezentējām izstrādāto prototipu, lai iegūtu atgriezenisko saiti no darba grupas dalībniekiem. Iepriekšējās tikšanās reizēs darba grupā bijām pārrunājuši gan NPAIS problemātiku, gan dažādas konceptuālas rīcībpolitikas izmaiņu idejas, līdz ar to darba grupas dalībnieki jau iepriekšējo sanāksmju laikā diskusijās deva daudz ideju un virzienu, tādā veidā ietekmējot prototipa attīstīšanu. Darba grupas dalībnieku atgriezeniskā saite tika iegūta uzdodot aptaujas tipa jautājumus konferences platformā Cisco Webex.

NPAIS DARBA GRUPĀ TIKA UZDOTI ŠĀDI JAUTĀJUMI:

- Kā jūs redzat, kam būtu jābūt gadījuma vadītājam?
- Vai prototipā piedāvātais risinājums atvieglotu sadarbību ar citām iestādēm?
- Vai prototipā redzamais paraugs notikumu reģistra un dzīvesgājuma vizuālam risinājumam jums palīdzētu atvieglot ikdienas darbu?
- Kādas jūs redzat galvenās priekšrocības šādam risinājumam?
- Vai prototipā redzētais piemērs rada lielāku uzticamību, ka bērns «nepazūd» un var redzēt iepriekšējo darītāju darbību?
- Vai piemērs rada iespēju redzēt, ko dara citas iestādes un kādi ir aktuālie jaunumi?
- Vai piedāvātais risinājums palīdz ātrāk ieraudzīt nākošās darbības, termiņus, prioritātes un atbildīgos?
- Vai risinājums novērš darbību dublēšanos?
- Kādas problēmas neatrisina šis risinājuma piedāvājums?
- Vai vizuāli jaunā NPAIS prototips ir pārskatāms un centrēts uz bērnu?
- Kas jums visvairāk patīk šajā prototipā?
- Kas jums visvairāk nepatīk/traucē/rada mulsumu vai šaubas?

NPAIS DARBA GRUPAS PROTOTIPA TESTĒŠANAS DARBNĪCAS REZULTĀTI

Darbnīcā piedalījās 40 dalībnieki, tomēr dažādu apstākļu dēļ ne visi atbildēja uz jautājumiem (piemēram, PLECA pārstāvji neatbildēja, lai neietekmētu rezultātus, kā arī sapulces organizētājs no LM neatbildēja, jo tehniski nav šādas iespējas. Savukārt daži dalībnieki izlēma piedalīties klausītāja statusā, nevis sniegt atgriezenisko saiti). Vidēji katrā jautājumā atbildes sniedza 25-32 sanāksmes dalībnieki. Vērtējām tās atbildes, kuras tikai iesniegtas.

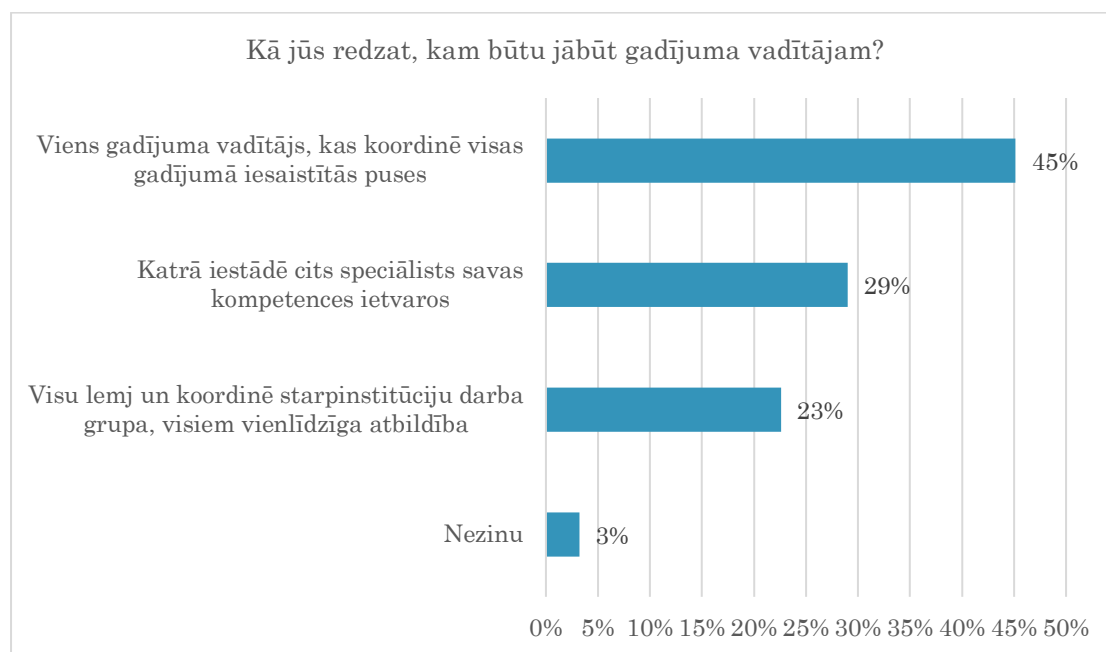
KAS IR GADĪJUMA VADĪTĀJS?

Prototips parāda jauno NPAIS kā gadījuma vadības sistēmu, kuras centrā ir bērns, viņa dzīve un iespējas sasniegt savu potenciālu. Viens no svarīgiem jautājumiem individuālo interviju laikā bija par to, kam tad ir jābūt gadījuma vadītājam. PLECA izstrādātajā prototipa piedāvājumā norādījām, ka redzam vienu gadījuma vadītāju kā procesa virzītāju un koordinatoru. Tā kā viedokļi interviju laikā atšķīrās, tad uzdevām šo jautājumu arī NPAIS darba grupas dalībniekiem, lai noskaidrotu plašāka cilvēku loka redzējumu par šo tēmu (skatīt -Attēls Nr. 8). 45% respondentu atbildēja, ka ir jābūt vienam gadījuma vadītājam, kas koordinē visas iesaistītās puses procesa virzībai. Daļa aptaujāto (29%) atzina, ka viņuprāt katrā iestādē ir jābūt savam speciālistam, kas rīkojas savas kompetences ietvaros (līdz ar to vienam gadījumam ir vairāki atbildīgie speciālisti,

kas nodrošina lietas virzību). 23% atbildēja, ka visu būtu jālemj un jākoordinē starpinstitūciju sadarbības grupai, kurā visiem ir vienlīdzīga atbildība procesa virzībā.

Komentāros izskanēja gan viedoklis, ka bērnam, jauniešiem, ģimenei jāpildina ir sadarboties ar vienu personu, kas atkarībā no problēmas var būt cita persona – sociālais darbinieks, bērnu tiesību speciālists, bērnības pārstāvis. Tāpat tika izteikts viedoklis, ka gadījuma vadītājam būtu jābūt sociālajam darbiniekam, bet šobrīd šāda sistēma Latvijā nav, jo sociālie dienesti strādā ar bioloģisko ģimeni, vai piemēram, aizbildni, bet ne ar pašu bērnu. Priekšlikums bija, ka gadījuma vadītājs vienpersoniski visu neizlemj, bet strādā ciešā sasaistē ar starpinstitūciju darba grupu, kurā katrs speciālists ir atbildīgs par savu uzdevumu veikšanu. Bija viedoklis, ka gadījuma vadītājs noteikti ir atkarīgs no tā, kāpēc bērns tiek iekļauts sistēmā, līdz ar to ne vienmēr gadījuma vadītājs būs pašvaldības sociālā dienesta darbinieks. Tāpat tika minēts variants, ka situācijā, kad bērns maina dzīvesvietu, piem., tiek ievietots ārpusģimenes aprūpē, gadījuma vadītājs var mainīties.

Attēls Nr. 8 Atbildes uz jautājumu - kam būtu jābūt gadījuma vadītājam?



Atšķirīgie viedokļi un komentāru dažādība liecina, ka ir nepieciešama plašāka rīcībpolitikas diskusija par šo tēmu, kuras rezultātā tiktu izveidota gadījuma vadīšanas metodika, kas ne tikai palīdzētu veicināt izpratni par gadījuma vadīšanas nozīmi, bet arī stingri definētu iesaistīto pušu, lomas, atbildību un sadarbības modeļus.

NOTIKUMU REĢISTRS UN BĒRNA DZĪVESGĀJUMS

Ļoti pozitīvi tika novērtēts jaunā NPAIS notikumu reģistra un bērna dzīvesgājuma risinājuma piedāvājums, visas atbildes vēstīja, ka tas palīdzētu atvieglot ikdienas darbu (atbildot arī jā vai drīzāk jā).

Kā galvenās priekšrocības prototipā redzamajam dzīvesgājuma un notikumu reģistra piemēram, tika minētas:

- visa informācija ir **vienkopusa**, ir redzama kontaktinformācija par informācijas sniedzēju;
- ātra informācijas **pieejamība**, bez pieprasījumiem, kas nodrošina sadarbības pirmo līmeni - apmaiņu ar informāciju;
- **lietojamība**;
- labi **pārskatāma un secīga** informācija par darbībām, atbildīgajiem – ļauj izsekot, kas ar bērnu ir noticis;

- **centrā bērns**, nevis institūcijas;
- redzama katras **institūcijas iesaiste** bērna dzīvē;
- iespēja **ātri sazināties** ar ieraksta veicēju;
- tiktu **ietaupīts laiks un resursi**;

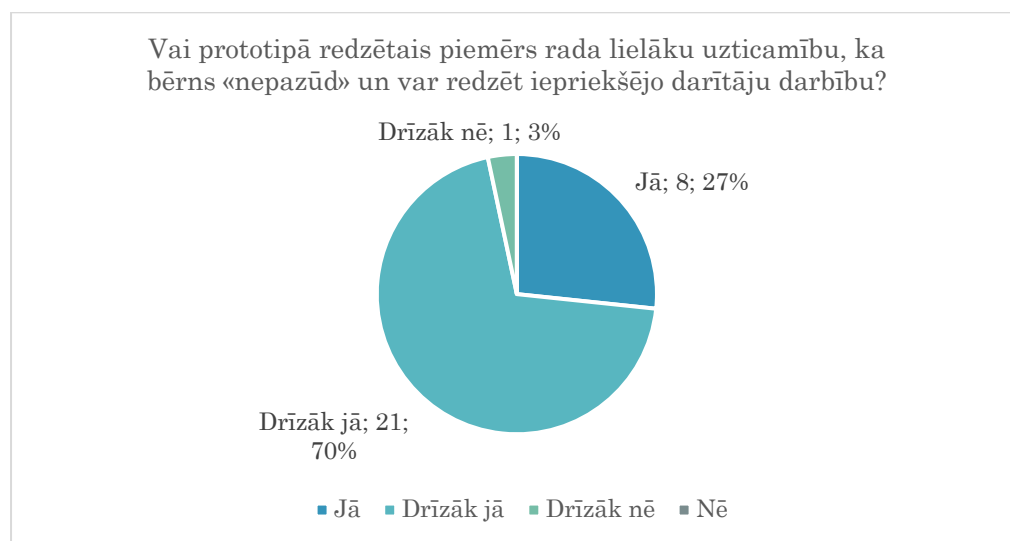
Skaidra, pārskatāma sistēma, redzami secīgi notikumi, iesaistītās personas. Izskatās ļoti pārdomāti un lietošanai noderīgi!

Papildus priekšrocībām tika izteiktas arī šaubas par to, ka, ja notikuma reģistrā ir daudz ierakstu, tad laika līnija var kļūt nepārskatāma. Tāpat tika izteikts viedoklis, ka, lai būtu cerētais rezultāts, visām darbībām ir jābūt laicīgi ievadītām, lai redzētu aktuālo informāciju, kā arī ir jābūt iespējamam šos datus iegūt no citām informācijas sistēmām (tika apšaubīts, vai būs iespēja iegūt datus no dažādajām valsts pārvaldes informācijas sistēmām).

Saņēmām arī ieteikumus, ka notikumu reģistram ir jābūt aktīvam, ar saitēm uz dokumentiem, sazināšanās iespēju ar kolēģiem, iespēja atlasīt informāciju pa iestādēm, rīcībām un laika periodu.

Lielākā daļa NPAIS darba grupas dalībnieku apstiprināja (97% atbildēja ar jā vai drīzāk jā), ka prototipā redzētais piemērs rada lielāku uzticamību, ka bērns nepazūd sistēmā un ka var labi redzēt iepriekšējās darbības (skatīt - Attēls Nr. 9). Visi atbilžu sniedzēji pozitīvi norādīja uz iespēju redzēt, ko ir darījušas citas iestādes un kādi ir aktuālie jaunumi konkrētajā gadījumā.

Attēls Nr. 9 Atbildes uz jautājumu - vai prototipā redzētais piemērs rada lielāku uzticamību, ka bērns «nepazūd» un var redzēt iepriekšējo darītāju darbību?

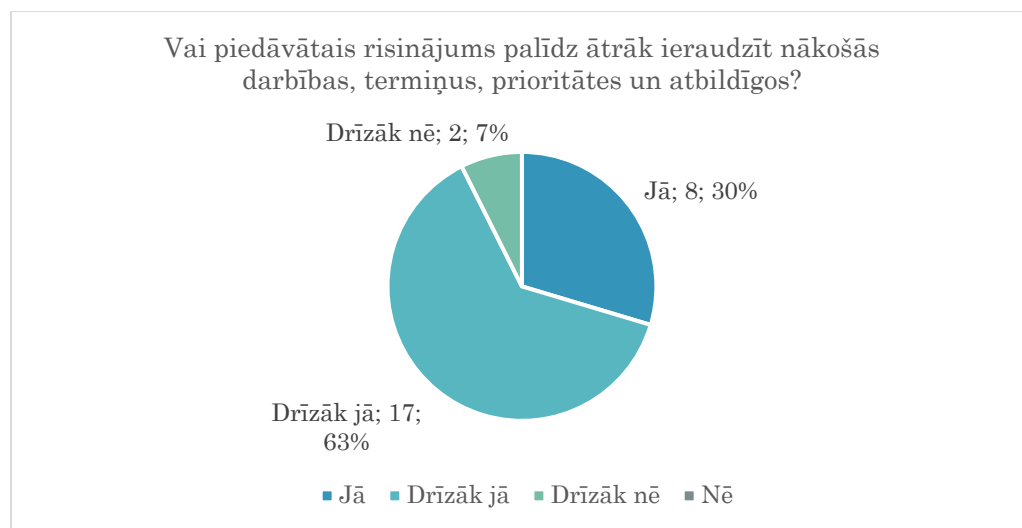


Tāpat pozitīvas atbildes saņēmām arī uz jautājumu – vai vizuāli prototips ir pārskatāms un centrēts uz bērnu – 35% atbildēja – jā, un 65% - drīzāk jā.

MĒRĶU IZVIRZĪŠANA UN RĪCĪBAS PLĀNS

Mērķu izvirzīšanas un rīcības plāna piedāvājums arī saņēma pozitīvu kopējo novērtējumu, jo 93% apstiprināja, ka risinājums palīdz redzēt nākošās darbības, termiņus, prioritātes un atbildīgos (skatīt - Attēls Nr. 10). Tomēr daļa aptaujāto izteica šaubas par to – kurš un kā veidos šo rīcības plānu, kā plāna veidošana notiks, ka iesaistītas ir vairākas institūcijas un vai būs tehniski iespējams nodrošināt datu integrāciju no iestāžu datorsistēmās esošajiem rīcības plāniem, lai nebūtu jāveic datu atkārtota ievade. Vēl tika norādīts, ka resursu vizuālā atrašanās vieta varētu būt pārskatāma, iespējam novietojot blakus risku izvērtējumam, jo gadījuma vadības mērķi, rīcības plāns ir veidojams ņemot vērā abus komponentus - resursus, kas mazina riskus.

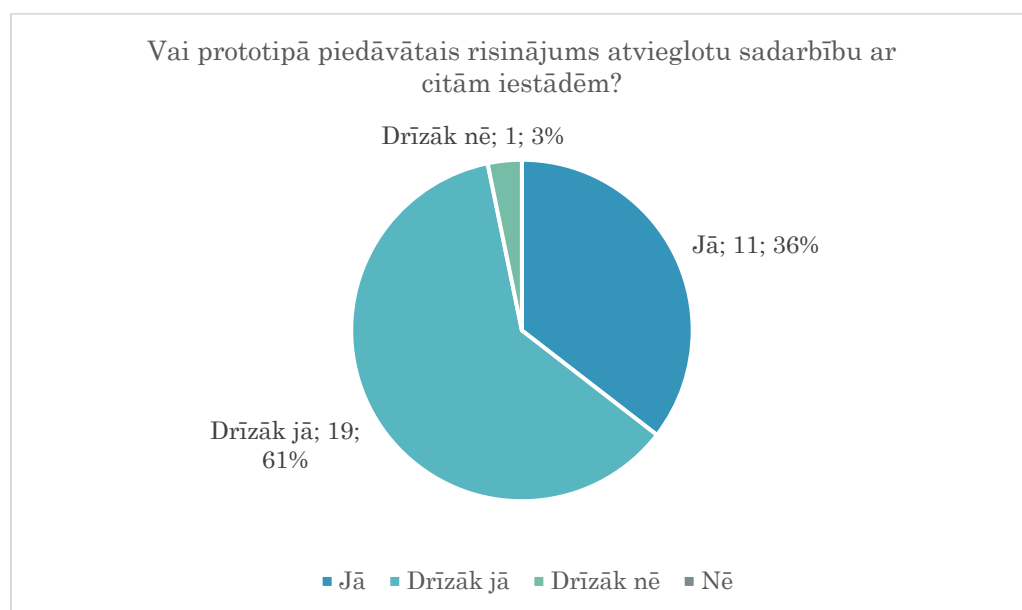
Attēls Nr. 10 Atbildes uz jautājumu - vai piedāvātais risinājums palīdz ātrāk ieraudzīt nākošās darbības, termiņus, prioritātes un atbildīgos?



PROTOTIPS KOPUMĀ

Kopumā prototips un piedāvātais risinājums tika novērtēts ļoti pozitīvi un sanāksmes dalībnieki saskatīja tā pievienoto vērtību. 97% no iesniegtajām atbildēm pozitīvi raksturoja iespēju, ka jaunais NPAIS atvieglots sadarbību ar citām iestādēm (skatīt - Attēls Nr. 11).

Attēls Nr. 11 Atbildes uz jautājumu - vai prototipā piedāvātais risinājums atvieglotu sadarbību ar citām iestādēm.



Vērtējot izstrādāto sistēmas prototipu kopumā, lūdzām NPAIS darba grupas dalībniekus novērtēt, vai risinājums novērš darbību dublēšanos. Kaut arī lielākā daļa atbilžu bija pozitīvas, tomēr 68% atbildēja, lietojot atbildi “drīzāk jā”, tādējādi norādot uz iespējamām šaubām par absolūti pozitīvu atbildi (skatīt - Attēls Nr. 12). Kā pozitīvais dublējošo darbību novēršanai tika minēts:

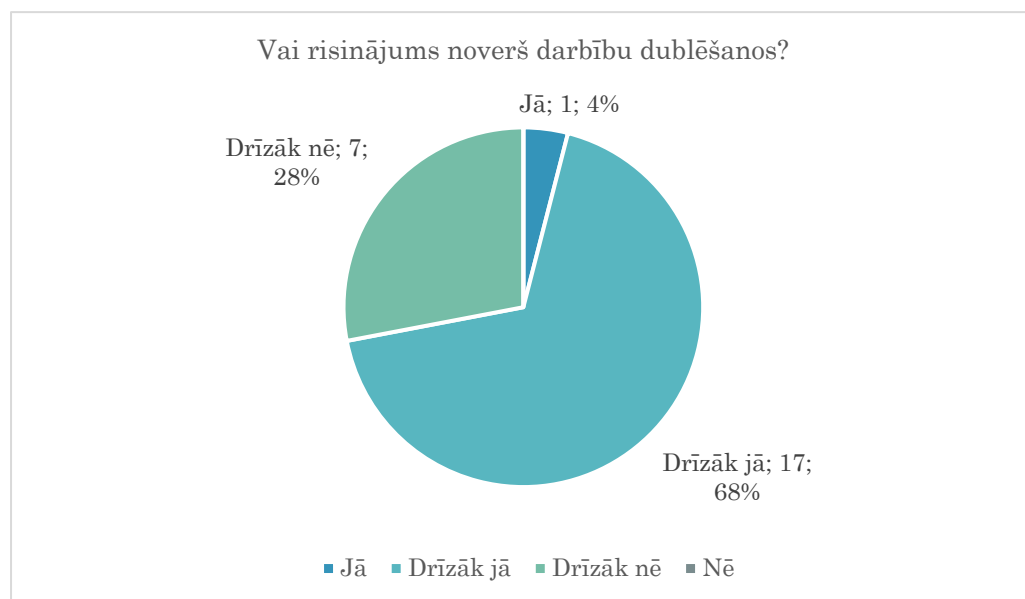
- **pārskatāmāka citu iestāžu iesaiste** - vienkopus redzams, ko katra no iestādēm ir veikusi iepriekš;
- ja būs **redzama aktuālā informācija**, tad citām iestādēm nevajadzēs darīt to, kas jau ir darīts;

- nav papildus jāuzdod lieki jautājumi, **mazāks laika patēriņš speciālistam**, jo var vadīties no bāzes informācijas un papildināt to.

Komentāros tika minēti vairāki **problēmu jautājumi**:

- Risinājums varētu novērst dažādu darbību dublēšanos un uzlabotu informācijas apmaiņu, **ja patiešām informācija tiktu nodota no dažādām sistēmām un arī aktualizēta**. Informācija **var nebūt ievadīta sistēmā**, piemēram, steidzamos gadījumos. Jābūt nodrošinātai informācijas **savietojamībai ar citām sistēmām**, citādi dublēšanos nevar izslēgt
- **pārklāšanās ne vienmēr ir slikta** - kaut kādā mērā darbībām starp institūcijām iespējams arī jādublējas;
- nepieciešams vairāk saprast **katras institūcijas lomu** un veicamās darbības šajā procesā;
- šis īsti **nav realizējams bez kardinālām izmaiņām/reformām** visā sistēmā attiecībā uz iestāžu kompetenci (piemēram, ka sociālajam dienestam jābūt sociālam darbiniekam, kurš strādā ar BĒRNA lietu);
- lai nedublētos - ir jābūt **gataviem darbību šabloniem** pēc kā ievadīt informāciju un kontrolēt to izmantošanu., citādi katra iestāde ievadīs citādi;
- risku un mērķu/ rīcības plāna sadaļas tāpat būs kādam jāievada papildus tam, ko katrs darbinieks vada savā institūcijā esošajā sistēmā;
- sistēma pati par sevi neatrisina jautājumus, kas ir saistīti ar iestādēm deleģēto funkciju/uzdevumu izpildi. Līdzšinējā problēma ar NPAIS bija **iestāžu neieinteresētība strādāt esošajā sistēmā**, līdz ar to būtu nepieciešama iestāžu apņemšanās strādāt jaunajā sistēmā.

Attēls Nr. 12 Atbildes uz jautājumu - vai piedāvātais risinājums novērs darbību dublēšanos?



PROTOTIPA IZSTRĀDES UN TESTĒŠANAS SECINĀJUMI

Prototipa testēšanā – gan intervijās, gan NPAIS darba grupā kopumā tika saņemts pozitīvs vērtējums izstrādātajam sistēmas paraugam.

Prototipa testēšanas rezultāti tika analizēti, ņemot vērā prototipā testējamo virzienu sadalījumu, kas redzams Attēls Nr. 1.

- Fiziskā vide - Kādi produkti vai vide ir nepieciešama pakalpojuma sniegšanai?

- viegla autentificēšanās ar mūsdienīgiem rīkiem (piemēram, Smart-ID, Latvija.lv utml.);
 - Datu apmaiņa notiek automātiski, pietiek, ka dati tiek ievadīti vienu reizi kādā no sistēmām;
 - Aktuālos jaunumus konkrētā lietā var iegūt e-pastā un/vai ar ērti redzamiem paziņojumiem;
 - Viegli nosūtīt ziņu/informāciju starpinstitūciju darba grupas locekļiem, tie ir skaidri zināmi un redzami;
 - ir atrisināti datu drošības jautājumi – piekļuves līmeņi, tiesības, atsevišķa piekļuves pieprasīšana īpaši sensitīviem datiem;
 - Arhivētiem datiem var piekļūt arī, kad persona ir sasniegusi pilngadību, gadījumos, kad tas ir nepieciešams;
- Sistēma - Kādas organizatoriskās struktūras vai procesi atbalstīs pakalpojumu
 - Vislielākās neskaidrības prototipa testēšanā radās par dažādiem jauniem procesiem, jo tiem ir nepieciešama tālāka algoritma izstrāde, lai veiksmīgi ieļautos sistēmā.
 - Nepieciešams definēt jauno riska vadības pieeju, sadarbības modeli un atbildības, kā arī agrīnās intervences politiku un NPAIS lietotāju paplašināšanu izglītības un veselības aprūpes jomās.
 - Liela loma NPAIS tālākā attīstībā būs kopējās reformas bērnu tiesību aizsardzības jomā (bāriņtiesu, VBTAI reformas, prevencijas modeļa un jaunu pakalpojumu attīstība)
 - Informācija - Kāda informācija tiek sniegta un kādā formātā?
 - Gadījuma vadības digitalizācija un informācijas aprīte elektroniski ir būtiska, lai uzlabotu informācijas plūsmu un savstarpējo iestāžu sadarbību;
 - Informācijai ir jābūt viegli uztveramai un pārskatāmai.
 - Cilvēki - Kādas lomas, prasmes un uzvedība ir nepieciešama, lai sniegtu pakalpojumu?
 - Pats svarīgākais jebkuram bērnu tiesību aizsardzības jomā strādājošam cilvēkam ir redzēt nevis sistēmu, bet bērnu, un maksimāli palīdzēt un atbalstīt bērna attīstību;
 - Būtiska loma jaunas sistēmas ieviešanā būs skaidri definētiem sadarbības procesiem – gan iestāžu iekšienē, gan sadarbībā ar citām institūcijām, tomēr visam pāri ir vēlme sadarboties un risināt bērna jautājumus;
 - Lietotāju apmācību procesā liela loma būs ne tikai datu ievades apguve, bet arī spējas saskatīt sistēmas mērķi un darbības.

PROTOTIPA SVID ANALĪZE

Lai apkopotu prototipa testēšanas rezultātus tika veikta prototipa SVID analīze. Būtiski pieminēt, ka prototipam kā tādām netika konstatētas būtiskas vājās puses, bet respondenti norādīja drīzāk uz konceptuālām, sistēmiskām un sadarbības problēmām.

Stiprās puses	Vājās puses un nepilnības citās jomās, kas parādījās caur prototipa testēšanu
- Vizuāli pārskatāms - Patīkama vide, patīkami skatīties - Ietaupa laiku un resursus - Redzama dinamika - Uz bērnu orientēts iestādes rīcības modelis - Dod papildu izpratni, kas būtu jādara - Uzskatāmi parāda riskus un tālākās darbības - Var redzēt, kad kāda iestāde jau ir iesaistījies un ko dara vai darījusi - Var redzēt datu ievades mērķi - Uzskatāmi redzami aktuālie notikumi un iesaistītās iestādes - Veicina informācijas apmaiņu - Automātiski būs redzama informācija no citām institūcijām un nebūs nepieciešamība to atsevišķi pieprasīt (sūtot vēstules un gaidot atbildes 1 mēnesi) - Centralizēti uzkrāta informācija par personām un notikumiem - Ir redzama kontaktinformācija, līdz ar to vieglāk sazināties - Pieejami dati situācijas analīzei – no uztraucošo iestāžu puses (LM, VBTAI utml.)	- Pati sistēma nevar atrisināt nevēlēšanos savstarpēji sadarboties - Nav skaidrs, kurš būs gadījuma vadītājs - Nav skaidrs, kāda būs riska izvērtējuma sadaļa - Nav skaidrs, kā mērķus un rīcības plānu integrēs no citām sistēmām, kā arī kurš to veidos, jo katrai institūcijai var būt cits skatījums. - Risina tikai gadījumu vadības jautājumus, bet nevis visus jautājumus, ar ko strādā bāriņtiesas - Ja laika joslā daudz ierakstu, tad varētu zust pārskatāmība - Nav skaidrs, cik plašs būs lietotāju loks (piemēram, vai datus redzēs VSAA, UGF utt.) - Steidzamos gadījumos, informācija var nebūt ievadīta sistēmā
Iespējas	Draudi
- Uzlabot gadījuma vadīšanas procesu, nosakot vienu atbildīgo personu, kas koordinē sadarbību ar citām iestādēm - Paplašināts lietotāju loks - riska izvērtējumu var veikt arī skolā, ļaus problēmas ieraudzīt ātrāk - Iespēja salīdzināt vecāku uzvedību dažādās vietās (piemēram, skolā un sociālā dienestā) - Panākot datu sinhronizāciju ar dažādām IS, nodrošināt, ka ieraksti ir jāveic tikai vienu reizi. Pieeja dokumentiem un lēmumiem caur pievienotām saitēm uz tiem vai datu augšupielāde sistēmā - Nepieciešams paplašināt gadījuma vadības sistēmu arī uz bērniem invalīdiem - Iespējas pievienot jaunus lietotājus – administratīvo lietu komisijas, bērnu aprūpes iestādes un citus pakalpojumu sniedzējus (krīzes centri, patversme, psihologs un tamlīdzīgi), tiesas, starpinstitūciju darba grupas. - Iespēja atlasīt informāciju pēc laika, tēmām, iestādēm, līdzīgiem gadījumiem	- Datu aizsardzības jautājumi – pieeju līmeņi, kāda informācija ir/nav sistēmā - Kamēr vairāki rīcībpolitikas un sistēmas jautājumi nav konceptuāli atrisināti, NPAIS tālāka virzība nav loģiska (sk. Secinātās problēmas) - Var pazust cilvēciskais kontakts un individuāla pieeja, ja pārāk fokusējas uz darbu datorsistēmā - Var atšķirties iestādes mērķis un bērna mērķis - Nevēlēšanās dalīties ar informāciju, šobrīd esošais fokuss uz iestādi un datiem kā darba instrumentu, nevis fokuss uz bērnu un izpratne par nepieciešamību dalīties - Datu ievades problēma saglabājas – ja dati netiek ievadīti, tos nevar atspoguļot vienotā sistēmā.

PROTOTIPA TESTĒŠANAS GAITĀ SECINĀTĀS PROBLĒMAS, KAM NEPIECIEŠAMS RISINĀJUMS

Liela daļa neskaidrību, kas radās prototipa testēšanas laikā, nav izstrādātā prototipa ideju vai konceptu saturiska kļūda, bet gan bērnu tiesību aizsardzības sistēmas neskaidro jautājumu risināšanas nepieciešamība, kā arī jauno ideju konceptu tālāka transformēšana rīcībpolitikas risinājumos. Turklāt sistēma nevar tikt būvēta kā pirmais elements, sistēmas saturs ir jāattīsta paralēli, jo ir nepieciešami skaidras prasības – mērķiem, sadarbības modeļiem un procedūrām – lai uz tās pamata veidotu informācijas sistēmu, kas tīri funkcionāli palīdzētu īstenot politikā izvirzītos mērķus.

Prototipa testēšanas gaitā secinātās problēmas, kam nepieciešams risinājums rīcībpolitikas līmenī ir šādas:

- neskaidrs **gadījuma vadības process**. kā un kurš nosaka atbildīgo speciālistu – gadījuma vadītāju, kurš veic riska izvērtējumu, kurš nosaka ilgtermiņa mērķus un sastāda rīcības plānu, kā notiek uzdevumu deleģēšana un tā kontrole;
- šobrīd pietiekami skaidri definēts **starpinstitūciju sadarbības process**;
- **Bērnu lietas tiek skatītas atsevišķi no ģimenes lietām** – piemēram, ar bioloģisko ģimeni strādā sociālais dienests, bet ar bērnu, kurš atrodas audžuģimenē – bāriņtiesa. Atšķiras motivācijas dažādos vecumos un šobrīd nav skaidru vadlīniju;
- Šobrīd **nav pieejami visi nepieciešamie pakalpojumu agrīnai intervencei**, pat ja izdodas kādu situāciju agrīni identificēt;
- **Nepastāv vienota pieeja bērna un ģimenes risku izvērtēšanai** – katra iestāde veic cita veida izvērtējumu, bērniem nākas vairākas reizes atbildēt uz vieniem un tiem pašiem jautājumiem, bērna riski netiek skatīti kontekstā ar ģimenes riskiem;
- Šobrīd **bāriņtiesās ir sadrumstalota informācijas pārvaldības sistēma** – katra bāriņtiesa lieto citu sistēmu, kopīgā sistēma ir NPAIS.

IETEIKUMI NĀKAMAJIEM SOĻIEM

Lai no konceptuālā prototipa nonāktu līdz reālai informācijas sistēmai, kas strādā ar pilnu funkcionalitāti un ir kā būtisks atbalsta instruments bērna tiesību aizsardzības jautājumu risināšanā, būtu nepieciešamas šādas darbības:

- 1) jāatrisina konkrētie rīcībpolitikas jautājumi, kas nosaka informācijas sistēmas struktūru:
 - Nepieciešams **definēt gadījuma vadības procesu**: kā un kurš nosaka atbildīgo speciālistu – gadījuma vadītāju, kurš veic riska izvērtējumu, kurš nosaka ilgtermiņa mērķus un sastāda rīcības plānu, kā tiek veikta uzdevumu deleģēšana. Nepieciešams izstrādāt konkrētu algoritmu, kas verificē šīs darbības. Tai skaitā nepieciešams **izstrādāt metodiku darbam ar bērniem ar invaliditāti** – kas ir gadījuma vadītājs, kā notiek sadarbība un informācijas aprīte starp ārstniecības personu, vecākiem un pakalpojumu sniedzējiem (t.sk. sociālo dienestu).
 - Nepieciešams **definēt starpinstitūciju sadarbības procesu**, iesaistītās puses, atbildības, novērst neskaidrības par kompetenču robežām starp dažādām iestādēm.
 - Nepieciešams **definēt agrīnās prevencijas politiku valstī** - ieviest agrīnās intervences līmeni un pakalpojumus. Iesaistīt jauna veida lietotājus – izglītības iestādes un ārstniecības iestādes.
 - Nepieciešams **izstrādāt vienotu pieeju bērna un ģimenes risku izvērtēšanā**.
 - Nepieciešams vienoties par **Bāriņtiesu reformu un tās lietvedības sistēmas ieviešanu**;
- 2) uz rīcībpolitikas izmaiņu bāzes jāveic prototipa atjauninājumi – skaidrāk definējot saturu, kādi ir konkrētie datu lauki un sadarbības algoritmi, kas parādīsies sistēmā;

- 3) veikt prototipa testēšanu un uz tā bāzes izstrādāt sistēmas pilota versiju;
- 4) testēt pilotprojektu – veikt sistēmas aprobāciju, ieviešot sistēmu vienā pašvaldībā un pārlicinoties par funkcionalitāti darbībā;
- 5) veikt uzlabojumus un sagatavot gala versiju, kuru tad var ieviest, veikt iesaistīto pušu darbinieku apmācības un sākt lietot.

IZMANTOTĀ LITERATŪRA

NESTA. (2011). *Prototyping in Public Services: An introduction to using prototyping in the development of public services.*

Brown, T. (2008). Design Thinking. *Harvard Business Review.*