

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ

Pētījums veikts ar Eiropas Sociālā fonda finansiālu atbalstu Labklājības ministrijas īstenotā projekta Nr. 9.2.1.1/15/I/001 “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” iepirkuma Nr. LRLM2020/28-3-03/3 ESF „Pētījums par ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitāti atbalsta nodrošināšanā ģimenēm” ietvaros.

Par pētījuma saturu atbild īstenotājs, un tajā nav atspoguļots Eiropas Komisijas viedoklis.



Pētījums par ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitāti atbalsta nodrošināšanā ģimenēm

2. POSMA ZIŅOJUMS: starpziņojums

atbilstoši 2021.gada 22. jūnija līgumam “Pētījums par ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitāti atbalsta nodrošināšanā ģimenēm”

Izpildītājs:



Baltic
Institute
of Social
Sciences

2022. gada 9. septembris
(Precizēts un papildināts saskaņā ar LM komentāriem 2022. gada 26. septembrī)

Saturs

Ievads	4
Starpziņojuma metodoloģija	7
Dokumentu analīze mācību satura novērtējumam.....	7
Klienta izvērtējuma anketu analīze ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitātes mērīšanai	7
Ģimenes asistentu mācību satura autoru padziļinātā intervija.....	8
Ģimenes asistenta pakalpojuma klientu (saņēmēju) padziļinātās intervijas	8
Ģimenes asistentu padziļinātās intervijas	9
Sociālo darbinieku – gadījumu vadītāju padziļinātās intervijas	9
Pētījuma otrā posma – starpziņojuma – rezultāti	11
1. Sociālo dienestu motivācija iesaistīties pilotprojektā.....	11
2. Ģimenes asistenta portrets: izglītība, iepriekšējā darba pieredze un darba motivācija	12
3. Ģimenes asistenta darba organizācija pašvaldībā	14
3.1. Ģimenes asistentu slodze un nodarbinātības forma.....	14
3.2. Priekšrocības un izaicinājumi darbā	15
3.3. Darbam nepieciešamā materiāli tehniskā aprīkojuma nodrošinājums, pārvietošanās diapazons un darba algas vērtējums	17
3.4. Darba laika plānošana un spēja iekļauties slodzē	20
3.5. Darba izmaiņas Covid-19 ierobežojumu ietekmē	21
4. Ģimenes asistenta un sociālā darbinieka sadarbība.....	24
4.1. Ģimenes asistenta saziņa ar sociālo darbinieku.....	24
4.2. Obligātas saziņas ar sociālo darbinieku noteikšana darbā ar klientu.....	26
4.3. Ģimenes asistenta pakalpojuma ietekme uz sociālā darbinieka noslodzi.....	27
5. Ģimenes asistentu un klientu sadarbības raksturojums un problemātiskās situācijas.....	29
5.1. Sadarbības ilgums un iespējas sasniegt izvirzītos mērķus.....	29
5.2. Ģimenes asistenta iepazīšanās ar klientu	31
5.3. Sadarbības mērķu izskaidrošana.....	32
5.4. Sadarbības mērķu pārskatīšana.....	36
5.5. Vajadzība atkārtoti pārrunāt sadarbības mērķus ar klientu	37
5.6. Ģimenes asistents klienta izpratnē.....	38
5.7. Ģimenes asistentu rosināta atteikšanās no sadarbības ar klientu	41
5.8. Agresīvi klienti un iespējamie draudi ģimenes asistenta darbā	42
5.9. Ģimenes asistentu spēja ievērot profesionālās robežas	44
6. Ģimenes asistentu klientu situācija un tās progress	47
6.1. Klientu portrets	47

6.2. Klienta problēmu izvērsts raksturojums	52
7. Ģimenes asistentu apmācību vērtējums un turpmākās vajadzības	87
7.1. Pilotprojekta ietvaros veikto ģimenes asistentu apmācību vispārējs vērtējums	87
7.2. Ģimenes asistentu apmācību stiprās un vājās puses	89
7.3. Mentora nepieciešamība	94
8. Ģimenes asistenta pakalpojuma piešķiršana noteiktām klientu grupām bez iesnieguma	95
9. Ģimenes asistenta pakalpojuma sagaidāmais darba rezultāts	98
10. Ģimenes asistenta pienākumu izvērtējums un to veikšanas praktiskās grūtības	100
10.1. Veicināt klientu līdzdalību savu sociālo, pašaprūpes un sadzīves prasmju apgūšanā	101
10.2. Palīdzēt apgūt un attīstīt sociālās prasmes	101
10.3. Palīdzēt apgūt un attīstīt sadzīves prasmes un iemaņas	102
10.4. Palīdzēt attīstīt pašaprūpes prasmes	103
10.5. Palīdzēt apgūt, attīstīt un uzlabot bērnu aprūpes un audzināšanas prasmes	103
10.6. Attīstīt prasmes apieties ar finanšu līdzekļiem un plānot savu budžetu	104
10.7. Attīstīt klienta prasmes orientēties sociālajā apkārtnē	105
10.8. Attīstīt spējas atrast un piekļūt nepieciešamajiem resursiem	105
10.9. Sniegt atbalstu un palīdzību veselības problēmu risināšanā	106
10.10. Sniegt palīdzību un atbalstu mājokļa jautājuma risināšanā	106
10.11. Sniegt palīdzību un atbalstu nodarbinātības jautājumu risināšanā	107
10.12. Sniegt palīdzību un atbalstu izglītības jautājumu risināšanā	107
10.13. Sniegt atbalstu un palīdzību atkarības problēmu risināšanā	108
10.14. Atbalsta sniegšana jaunu draugu un paziņu atrašanā, palīdzot atrast interešu izglītības un brīvā laika pavadīšanas iespējas	108
Starpziņojuma secinājumi	110

Ievads

Šī pētījuma **vispārējais mērķis** ir nodrošināt pierādījumos balstītu kvantitatīvu un kvalitatīvu informāciju par LM projekta “Profesionāla sociālā darba attīstība pašvaldībās” ģimenes asistenta pilotprojekta laikā nodrošinātā ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitāti un ietekmi uz pakalpojuma saņēmējiem. Šāda pilotprojekta nepieciešamību apliecināja 2017. gadā projekta ietvaros veiktais *Ex-ante* pētījums “Pašvaldību sociālo dienestu un sociālā darba speciālistu darbības efektivitātes novērtēšanas rezultāti un to analīze”.

Ģimenes asistenta pakalpojums ir definēts kā sociālais pakalpojums personai vai ģimenei, kuru spējas sociāli funkcionēt un iekļauties sabiedrībā, dažādu sociālu, garīgu, fizisku traucējumu dēļ, ir apgrūtinātas. Tādējādi pakalpojuma mērķis ir uzlabot klienta (personas/ ģimenes), kurš saņem pakalpojumu, spējas sociāli funkcionēt, un, proti, risināt savas sociālās vajadzības – atrast darbu, kārtot sadzīvi, rūpēties ar savu mājokli, ģimenes locekļiem, savu un ģimenes locekļu veselību, kā rezultātā uzlabotos gan personas, gan viņa ģimenes locekļu dzīves kvalitāte un spēja iekļauties sabiedrībā.

Projekta piedāvātais pilotprojekts paredz ģimenes asistenta pakalpojuma apraksta izstrādi, apmācību satura izstrādi un apmācību īstenošanu (daļēji attālināti epidemioloģiskās situācijas valstī 2020. un 2021. gadā dēļ), un pašvaldību sociālo dienestu speciālistu, kuri nodrošina ģimenes asistenta pakalpojumu, apmācību. Apmācītie ģimenes asistenti laika periodā no 02.11.2020 līdz 02.11.2022. piedalās pilotprojektā “Ģimenes asistenta pakalpojuma aprobēšana”, nodrošinot ģimenes asistenta pakalpojumu 37 pašvaldībās (pēc iepriekšējā Latvijas administratīvi teritoriālā iedalījuma 119 pašvaldībās). Pilotprojekta ietvaros ģimenes asistenta pakalpojums tiek sniegts saskaņā ar klienta vajadzībām un saskaņā ar sociālā darbinieka norādītiem, skaidri nodefinētiem, sasniedzamiem un izpildāmiem uzdevumiem, par ko tiek aizpildīta klienta izvērtējuma anketa. Ģimenes asistents ir ilgtermiņa pakalpojums, kurš nodrošina klientam nepieciešamo atbalstu – izglītošanu un praktisku palīdzību dažādu sociālo un sadzīves prasmju apgūšanā un attīstīšanā un apgūto prasmju uzturēšanā. Par klienta sociālo prasmju attīstības progresu liecina periodiski veikts atkārtots klienta izvērtējums (aizpildīta anketa), kas ļauj precizēt turpmāk veicamos uzdevumus sociālo prasmju apgūšanā.

Lai noteiktu pilotprojektā iesaistīto ģimenes asistentu nodrošinātā pakalpojuma efektivitāti un ietekmi uz klientu (ģimeņu/personu) sociālo situāciju, pētījums ir iedalīts divos posmos:

- Pirmais posms – dažādu Latvijas tiesību aktos norādīto sociālo pakalpojumu izvērtēšana, kas tiešā vai pastarpinātā veidā saistīti ar ģimenes asistenta pakalpojumam pietuvināta atbalsta sniegšanu.
- Otrais posms – pētījums par pilotprojekta laikā gūtajiem rezultātiem – par nodrošinātā ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitāti un ietekmi uz pakalpojuma saņēmējiem.

Atbilstoši pētījuma iedalījumam, tā otrā posmam ir izvirzīti šādi uzdevumi:

- Veikt pētījumu par pilotprojekta laikā nodrošinātā ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitāti un ietekmi uz ģimeņu/personu sociālo situāciju, aptverot šādas minētās mērķa grupas:
 - ģimenes ar bērniem;
 - pilngadību sasnieguši jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes;

- pilngadīgas personas ar garīga rakstura traucējumiem;
- Izvērtēt ģimenes asistenta darba efektivitāti ietekmējošos un kavējošos faktorus.
- Izvērtēt ģimenes asistenta klātienes mācību programmas un vadlīniju ģimenes asistentu darbam ārkārtas / distancēšanās situācijas laikā satura atbilstību ģimenes asistenta pakalpojuma aprakstam. Izvērtēt citu Pilotprojekta laikā izstrādāto metodoloģisko materiālu saturu.
- Izvērtēt ģimenes asistenta pakalpojuma aprakstu.

Īstenojot iepriekš minētos uzdevumus, pētījumam jāsniedz atbildes uz šādiem jautājumiem:

1. Vai ģimenes asistentu nodrošinātais pakalpojums sniedz pozitīvas sociālās situācijas izmaiņas pakalpojuma saņēmējiem, vai ir veicinājis ģimeņu un personu sociālo iekļaušanos sabiedrībā, mazinājis riskus bērniem nokļūt ārpusģimenes aprūpē, sniedzis atbalstu personām ar garīga rakstura traucējumiem, kurām, nesaņemot pakalpojumu, būtu nodrošināma ilgstoša sociālā aprūpe institūcijā, vai nodrošina nepieciešamo atbalstu un izglītošanu personām pēc institucionālās aprūpes (personas ar garīga rakstura traucējumiem un pilngadību sasnieguši jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes) uzsākot dzīvi sabiedrībā? Vai ir novērots minēto mērķa grupu progress un kā to var identificēt?
2. Vai ģimenes asistenta pakalpojums ir piemērojams visām sociālo dienestu redzeslokā esošām ģimenēm/personām, kuru spējas sociāli funkcionēt un iekļauties sabiedrībā dažādu sociālu, garīgu, darbnespējas, invaliditātes, pēc brīvības atņemšanas soda izciešanas, atkarības, vardarbības vai ilgstošas nabadzības un citu faktoru izraisīto negatīvo sociālo seku dēļ ir apgrūtinātas?
3. Vai ģimenes asistenta pakalpojuma nodrošināšana pašvaldībās samazina sociālo dienestu sociālo darbinieku darba noslodzi, nodrošinot iespēju vairāk laika veltīt tiešajam darbam ar klientiem, t.sk. psihosociālā darba veikšanai, gadījuma vadīšanai un prevencei?
4. Vai Projekta nodrošinātās ģimenes asistentu apmācību programma ir atbilstoša, un ir pietiekama profesionālo zināšanu ieguvei un ģimenes asistenta pakalpojuma kvalitatīvai nodrošināšanai?
5. Kādi ir ģimenes asistenta darba efektivitāti ietekmējošie un kavējošie faktori?
6. Vai ģimenes asistenta nodarbinātības forma (pašvaldības sociālajā dienestā pilotprojekta ietvaros) nodrošina iespēju, sniedzot pakalpojumu, spēt saglabāt objektivitāti un ievērot profesionālās robežas?
7. Vai ģimenes asistents spēj nodrošināt pakalpojumu dažādu mērķa grupu klientiem, vai spēj veidot kontaktu ar jebkuru klientu?
8. Kāds ir pilotprojektā iesaistītā ģimenes asistenta portrets (personiskās vērtības, dzīves pieredze, iepriekš gūtā izglītība u.c.)

Veiktais pētījums starpziņojuma stadijā ietver daļēju informāciju uz augstāk minētajiem jautājumiem – tā uzdevums ir sniegts starpposma ieskatu ģimenes asistenta pakalpojuma īstenošanā pašvaldībā, identificējot grūtības un turpmākās vajadzības, kuras politikas veidotājiem būtu jāpieņem zināšanai pēc iespējas agrīni.

Pētījuma otrā posma ziņojuma izstrādē piedalījās šādi nodibinājuma “Baltic Institute of Social Sciences” speciālisti: Oksana Žabko, Inese Šūpule, Līva Krieķe, Agnese Berkolde, Jana Pūķe un Iveta Dūma.

Starpziņojuma metodoloģija

Dokumentu analīze mācību satura novērtējumam

Dokumentu analīzes uzdevums ir, balstoties uz (1) mācību un vadlīniju satura dokumentiem un (2) ģimenes asistenta pakalpojuma apraksta dokumentiem, veikt to analīzi, kas, kopā ar padziļināto interviju ar mācību satura autoriem, padziļinātajām intervijām ar ģimenes asistentiem un padziļinātajām intervijām ar sociālajiem darbiniekiem – gadījuma vadītājiem, būs informatīvais pamats, lai izvērtētu ģimenes asistenta klātienes mācību programmas un vadlīniju ģimenes asistenta darbam ārkārtas/ distancēšanās situācijas laikā satura atbilstību ģimenes asistenta pakalpojuma aprakstam. Tas palīdzēs atbildēt uz jautājumu, vai projekta nodrošinātās ģimenes asistenta apmācību programma ir atbilstoša, un ir pietiekama profesionālo zināšanu ieguvei un ģimenes asistenta pakalpojuma kvalitatīvai nodrošināšanai.

Dokumentu analīze paredz šādus secīgus soļus:

- Analizējamo dokumentu sākotnējo atlasī un saņemšanu;
- Dokumenta satura analīzes kritēriju piemērošana;
- Dokumentu analīzes starprezultātu sagatavošanu;
- Dokumentu analīzes rezultātu integrēšana ar citu mērķa grupu padziļināto interviju rezultātiem.

Dokumentu analīzes rezultāti ir integrēti starpposma citu aktivitāšu rezultātu analīzē.

Klienta izvērtējuma anketu analīze ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitātes mērīšanai

Klientu izvērtējuma anketu analīze ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitātes mērīšanai ir kvantitatīvs instruments un datu analīze. Šim nolūkam tika izstrādāta anketās ietvertās aprakstošās informācijas kvantitatīvas kodēšanas shēma – skaitliski izsakāmi rādītāji, kas apkopo tekstā formā sniegtu informāciju un ļauj noteikt, kādas ir klientam raksturīgās sociālās problēmas un sociālās prasmes. Secīgi kodējot klientu izvērtējuma anketās ietverto informāciju, tika iegūts kopsavilkuma pārskats par mērķa grupu situāciju un tas tika izteikts biežuma (procentuālā) izteiksmē. Secīgi salīdzinot vairākos posmos iegūtos kopsavilkuma pārskatus, ko ļāvusi iegūt kodēšana, tika noteikts, vai konstatētās izmaiņas (situācijas dinamika) rāda situācijas uzlabošanos un vai šī uzlabošanās ir būtiska vai nebūtiska.

Klienta izvērtējuma anketu ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitātes mērīšanai analīzei starpposma ziņojumam tika saņemtas un analizētas 169 klientu izvērtējuma anketas, kuriem vienlaikus ir pieejams vismaz viens starpposma (vai noslēguma) izvērtējums. Uz starpziņojumu izstrādes brīdi ir sagatavots pārskats par šādiem intervences atskaites periodiem: intervences uzsākšana, pēc 6 mēnešu un pēc 12 mēnešu ilga intervences perioda. Ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitātes mērījuma noteikšana tika veikta, analizējot sociālās funkcionēšanas vērtējuma dinamiku – proti, ģimenes asistenta klientu situācijas izmaiņas noteiktā laika periodā. Klientu situācijas izvērtējuma anketu analīze tika integrēta ar ģimenes asistenta padziļinātajām intervijām (sk. turpinājumā) iegūtās informācijas analīzi, kā arī, komentējot iegūtos datus, ir izmantoti sociālo darbinieku – gadījumu vadītāju klientu izvērtējumu anketās dotā informācija.

Klientu izvērtējuma anketu analīzes rezultāts ir kvantitatīvs pārskats grafisko attēlu un rakstveida analīzes formā, integrējot to kopā ar citiem pētījuma rezultātiem.

Klientu izvērtējuma anketu analīzes rezultātu pārskats ļauj raksturot šādus pētījuma jautājumus:

1. Vai ģimenes asistentu nodrošinātais pakalpojums sniedz pozitīvas sociālās situācijas izmaiņas pakalpojuma saņēmējiem, vai ir veicinājis ģimeņu un personu sociālo iekļaušanos sabiedrībā, mazinājis riskus bērniem nokļūt ārpusģimenes aprūpē, sniedzis atbalstu personām ar garīga rakstura traucējumiem, kurām, nesaņemot pakalpojumu, būtu nodrošināma ilgstoša aprūpe institūcijā, vai nodrošina nepieciešamo atbalstu un izglītošanu personām pēc institucionālās aprūpes (personas ar garīga rakstura traucējumiem un pilngadību sasnieguši jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes) uzsākot dzīvi sabiedrībā?
2. Vai ir novērots minēto mērķa grupu progress un kā to var identificēt?

Ģimenes asistentu mācību satura autoru padziļinātā intervija

Ģimenes asistentu mācību satura autoru padziļinātās intervijas uzdevums ir iegūt papildu informāciju, kas attiecas uz mācību pasākumu izstrādi – izaicinājumiem mācību satura izstrādē, mācību satura robežām, pašrefleksiju par mācību satura stiprajām un vājajām pusēm, atsaucību uz mācību dalībnieku – ģimenes asistentu – vajadzībām, gaidām un priekšlikumiem. Ar šo interviju ģimenes asistenta mācību satura autoriem ir iespēja komentēt savu veikto darbu. Pētījumā veikta viena intervija. Pēc intervijas tika sagatavota tās transkripcija, un intervijas rezultāti papildināja analīzi, kurā aplūkotas ģimenes asistentu mācību vajadzības.

Ģimenes asistenta pakalpojuma klientu (saņēmēju) padziļinātās intervijas

Padziļinātās intervijas ar ģimenes asistenta pakalpojuma klientiem (personām/ ģimenēm) pētījuma starpposmā tika veiktas, lai izprastu ģimeņu iesaistes motivāciju un procesa skaidrību, sākotnējo kontakta dibināšanu ar ģimenes asistentu un agrīnajiem intervences rezultātiem, ja tādi novērojami. Padziļinātās intervijas kā kvalitatīvā izpētes metode tika izvēlēta tāpēc, ka aplūkojams sensitīvs jautājumu loks, kuru iztīrīšanā īpaši būtiski ir nodrošināt dalībniekam komfortablas sarunas apstākļus. Tā kā ir ļoti būtiski detalizēti izprast katra intervijas dalībnieka pieredzi, pielāgoties dalībnieka valodai un intervijas sniegšanas iespējām, tad padziļinātā intervija ir vispiemērotākais formāts šo uzdevumu sasniegšanai. Intervija tika veikta klientam ērtā vietā un laikā, nodrošinot sniegtās intervijas anonimitāti attiecībā pret trešajām pusēm. Starpposmā tika veiktas 12 padziļinātās intervijas ar ģimenes asistenta pakalpojuma klientiem šādās pašvaldībās:

- Daugavpils pilsēta – divi klienti (abi vienam ģimenes asistentam);
- Neretas novads – divi klienti (viens katram ģimenes asistentam);
- Cēsu novads – divi klienti (viens katram ģimenes asistentam, no kuriem viens vairs nestrādā pašvaldībā);
- Aizputes novads – divi klienti (viens katram ģimenes asistentam);
- Jēkabpils pilsēta – divi klienti (viens katram ģimenes asistentam);
- Madonas novads – viens klients;
- Saldus novads – viens klients.

Padziļināto interviju ar ģimenes asistenta pakalpojuma klientiem pētījuma starpposmā rezultāti tika integrēti atbilstošās nodaļās – klientu situācijas pārskatā un apakšnodaļā par sadarbību ar ģimenes asistentu.

Ģimenes asistentu padziļinātās intervijas

Padziļinātās intervijas ar ģimenes asistentiem pētījuma starpposmā tika veiktas, lai izprastu virkni jautājumu, kuras vienkāršāk noskaidrot pētījuma sākuma posmā. Padziļinātās intervijas kā kvalitatīvā izpētes metode ģimenes asistentu pieredzes izpētei starpposmā ir piemērota tāpēc, ka aplūkojamo jautājumu loks ir plašs un katra asistenta pieredze – atšķirīga, un interviju ir iespējams veikt, koncentrējot uzmanību uz katra asistenta pieredzi atsevišķi. Intervija tika veikta ģimenes asistentam ērtā vietā un laikā, nodrošinot sniegtās intervijas anonimitāti attiecībā pret trešajām pusēm. Starpposmā veiktas 12 padziļinātās intervijas ar ģimenes asistentiem:

- Daugavpils pilsēta – viens asistents;
- Neretas novads – divi asistenti;
- Cēsu novads – viens asistents;
- Valkas novads – viens asistents;
- Aizputes novads – divi asistenti;
- Jēkabpils pilsēta – divi asistenti;
- Madonas novads – divi asistenti;
- Saldus novads – viens asistents.

Padziļināto interviju ar ģimenes asistentiem pētījuma starpposmā rezultāti sagatavoti rakstveida pārskata formā, analizējot tos, pēc iespējas, saistībā ar klientu un sociālo darbinieku padziļināto interviju rezultātiem.

Sociālo darbinieku – gadījumu vadītāju padziļinātās intervijas

Padziļinātās intervijas ar sociālajiem darbiniekiem – gadījumu vadītājiem, kuri strādā ar konkrētiem, ģimenes asistentiem, pētījuma starpposmā tika veiktas, lai izprastu virkni jautājumu, kuras, līdzīgi kā citu mērķa grupu gadījumā, vienkāršāk noskaidrot pētījuma sākuma posmā. Padziļinātās intervijas kā kvalitatīvā izpētes metode sociālo darbinieku – gadījumu vadītāju pieredzes izpētei ir piemērota, jo aplūkojamo jautājumu loks ir plašs, un interviju ir iespējams veikt, koncentrējot uzmanību uz katra sociālā darbinieki pieredzi atsevišķi. Starpposmā plānots veikt 7 padziļinātās intervijas ar sociālajiem darbiniekiem – gadījumu vadītājiem šādās pilotprojektā iesaistītajās pašvaldībās:

- Daugavpils pilsēta;
- Neretas novads;
- Cēsu novads;
- Aizputes novads;
- Jēkabpils pilsēta;
- Madonas novads;
- Saldus novads.

Padziļināto interviju ar sociālajiem darbiniekiem – gadījumu vadītājiem pētījuma starpposmā rezultāti sagatavoti rakstveida pārskata formā, analizējot tos saistībā ar citās aktivitātēs iegūtajiem rezultātiem.

Pētījuma otrā posma – starpziņojuma – rezultāti

1. Sociālo dienestu motivācija iesaistīties pilotprojektā

Lielākajai daļai pašvaldību, kuras iesaistījās LM pilotprojektā “Ģimenes asistenta pakalpojuma aprobēšana”, iepriekš nav bijusi tieša pieredze ar ģimenes asistentu pakalpojumu, tomēr atsevišķos gadījumos tas ir bijis pieejams jau iepriekš. Par iespēju piedalīties pilotprojektā pašvaldību sociālie dienesti galvenokārt uzzinājuši no LM, saņemot uz dienestu vēstuli. Tā kā starpziņojuma pētījuma posmā nav piedalījušies sociālo dienestu vadītāji, tad sociālie darbinieki par dienesta motivāciju iesaistīties pilotprojektā spēja reflektēt samērā maz. Kopumā sociālo dienestu galvenā motivācija iesaistīties pilotprojektā ir bijusi iespēja iepazīties ar ģimenes asistenta pakalpojumu, samazinot tam atvēlētos pašvaldības finanšu resursus.

Pašvaldībās, kuras bija pazīstamas ar ģimenes asistenta pakalpojumu, tā darbības ilgums variē no nepilna gada līdz deviņiem gadiem pirms pilotprojekta sākuma. Šīs pašvaldības pilotprojektā pieteikušās, lai celtu savu ģimenes asistentu kompetenci un taupītu pašvaldības finanšu resursus, apmaksājot ģimenes asistenta pakalpojumus.

Pašvaldības, kuras iepriekš nav bijušas pazīstamas ar pakalpojumu, pieteicās, lai ar to iepazītos, izvērtētu tā nepieciešamību nākotnē, kā arī finanšu resursu taupības nolūkos, uzskatot, ka tas ir veids, kā sociālajiem darbiniekiem piesaistīt papildu finansējumu atalgojumam. Vienu no pašvaldībām netieši pilotprojektā pamudināja iesaistīties ārējs stimuls – reaģējot uz kādu laiku, pirms informācijas par pilotprojektu, Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas (VBTAI) ieteikumu, kas vienai no pašvaldībā dzīvojošajām ģimenēm ģimenes atbalsta plānā bija norādījusi uz nepieciešamību piesaistīt ģimenes asistentu. Kad kādu laiku vēlāk sociālā darbiniece uzzinājusi par LM pilotprojektu, viņa, saņemot attiecīgu jautājumu no sociālā dienesta vadītājas, atbalstījusi lēmumu pieteikties.

Galvenokārt ģimenes asistenti atrasti un piesaistīti no pašvaldības iekšējiem resursiem, meklējot piemērotus darbiniekus sociālā dienesta dienas centra, krīzes centra u. tml. redzeslokā esošo darbinieku vidū vai to personu CV, kas ir pieteikušies uz vakancēm sociālajā dienestā. Atsevišķos gadījumos topošie ģimenes asistenti atrasti nevalstiskajās organizācijās, ar kuriem sadarbojas sociālais dienests.

Daži sociālie darbinieki atzīst, ka nezina, kā ģimenes asistents līdz viņiem ir nokļuvis. Tie ir gadījumi, kad ģimenes asistenti ir paši uzzinājuši par pilotprojektu un vēlāk nosūtījuši pieteikumus uz sociālajiem dienestiem. Viens no sociālajiem darbiniekiem stāsta, ka viņam nav informācijas par to kā ģimenes asistenti līdz viņiem nokļuvuši, pieņemot, ka ģimenes asistenti izgājuši rīkotās apmācības un paši meklējuši sociālo dienestu. Šādas situācijas iespējamību apstiprina arī ģimenes asistents, kas strādā citā pašvaldībā – pārceļoties uz mazāku pilsētu, viņš izskatīja dažādas darba iespējas, kas Covid-19 laikā ir bijušas vēl mazāk kā parasti, t.sk., nosūtījis pieteikumu uz izsludināto ģimenes asistenta vakanci.

“Man pamatizglītība ir sociālais darbinieks, bet es nebiju strādājusi sociālajā darbā. Un šī ir mana pirmā pieredze sociālajā darbā. Es par to ļoti priecājos, jo man bija ļoti žēl, ka mana profesija aiziet citos lauciņos. Es 4,5 gadus studēju un man bija žēl, ka mana profesija nav pielietota.” (GA_STZ_7)

*“Man bija tā, ka es pārnācu no Rīgas uz [pilsētas nosaukums], un tad man vienkārši piedāvāja kaut ko tādu. Es domāju, ka pamēģināšu, jo reģionā vispār ir ļoti maz tādas darba iespējas. Un tad vēl tas Covid-19 sākās, kad vēl vairāk samazinājās viss. Nav tik viegli atrast kā Rīgā. Nodomāju, ka pamēģināšu, un man iepatikās. **Kurš jums piedāvāja kļūt par ģimenes asistentu?** Man piedāvāja no sociālā dienesta. Es biju vienkārši nosūtījusi savu CV, un tad viņi man piedāvāja uz to projektu.” (GA_STZ_4)*

2. Ģimenes asistenta portrets: izglītība, iepriekšējā darba pieredze un darba motivācija

Ģimenes asistenti, kas piedalās pilotprojektā, ir sievietes, kuras visbiežāk jau iepriekš bijušas saistītas ar sociālo jomu, taču tikai dažas iepriekš ir veikuši ģimenes asistenta darbu. Pamatā ģimenes asistenti par pilotprojektu ir uzzinājuši no sociālā dienesta. Ģimenes asistentu motivācija kļūt par ģimenes asistentiem un vai piedalīties pilotprojektā ir dažāda:

- vēlme sniegt atbalstu ģimenēm, jo īpaši ģimenēm ar bērniem, izmantojot savas profesionālās un dzīves laikā uzkrātās zināšanas;
- pilnveidot savas profesionālās prasmes un iemaņas;
- sociālā dienesta izteikts lūgums/ aicinājums, kas kopumā sakrīt ar personas profesionālajām interesēm;
- mainīt savu nodarbinātības jomu/ ievirzi, darbavietu vai nodarbinātības formu;
- atrast darbu bezdarba situācijā, t.sk., pirmspensijas vecumā (grūtības atrast savam vecumam atbilstošu darbu savā apkārtnē);
- iespēja gūt lielāku atalgojumu, savienojot ar citām amata pozīcijām;
- elastīgā darba grafika radīta iespēja savienot darbu ar privāto dzīvi (bērnu aprūpi).

“Principā brīvprātīgi piespiedu kārtā gan vienā, gan otrā reizē. [smejas] Izvēles jau nebija. Priekšniecība pateica, ka viņi izlēma, ka man ir jāiet mācīties projekta ietvaros. Tad es teicu, ka es iešu, jo man patīk tas darbs arī. Arī tad, kad es mācījos par rehabilitētāju, es noteikti viennozīmīgi jau zināju, ka es nebūšu rehabilitētājs kādā institūcijā kā pansionāts vai aprūpes nams veciem cilvēkiem, bet es strādāšu ar ģimenēm, jo man patīk tieši šis darbs ar ģimenēm un bērniem.” (GA_STZ_12)

Pamatā visi ģimenes asistenti jau pirms pilotprojekta ir bijuši saistīti ar sociālo jomu. Proti, lielākajai daļai intervēto asistentu ir atbilstoša vai līdzvērtīga izglītība un/ vai pieredze sociālajā jomā. Par līdzvērtīgu izglītību šī ziņojuma ietvaros tiek atzīta augstākā izglītība, kas iegūta medicīnā, pedagogijā, psiholoģijā, filoloģijā un socioloģijā. Pilotprojektā iesaistītie ģimenes asistenti iepriekš ir strādājuši tādās profesijās kā: sociālais aprūpētājs, sociālais rehabilitētājs, sociālā darba organizators, sociālais darbinieks un mentors/ atbalsta persona, t.sk., iepriekš strādājot arī skolā un bāriņtiesā. Daļa jau pirms pilotprojekta bija kādu laiku strādājuši kā ģimenes asistenti.

Balstoties uz sociālo darbinieku un ģimenes asistentu teikto, ģimenes asistentiem raksturīgākās īpašības ir mērķtiecīgums, vēlme palīdzēt citiem un vēlme apgūt jaunas iemaņas. Ģimenes asistentus iespējams iedalīt trīs lielās grupās:

- tādi, kas ir pārāk iejūtīgi un atbalstoši, t.i., pastāv grūtības ievērot profesionālās robežas;
- tādi, kas pret klientiem izturas stingri, kontrolējoši un emocionāli distancēti;
- tādi, kas prot atrast līdzsvaru starp atbalstu un profesionālo robežu noturēšanu.

Nereti sociālie darbinieki mēdz attaisnot ģimenes asistentu atšķirīgās pieejas, lai arī profesionālam ģimenes asistentam būtu jābūt tādām, kas spēj rast līdzsvaru starp atbalstu un profesionālo robežu noturēšanu. Pretējā gadījumā pastāv lielāka iespējamība savstarpējām nesaprašanām un konfliktiem starp ģimenes asistentu, klientu un/ vai sociālo darbinieku. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka viņas praksē ir gan pārmēru sirsnīgi un atbalstoši ģimenes asistenti, gan arī samērā kontrolējoši un pat, iespējams, stingri un prasīgi. Pēc viņas domām, nepieciešami ir gan vieni, gan otri, jo darbā ar klientiem nepieciešamas dažādas pieejas, tādējādi attaisnojot savus asistentus. Jāatzīmē, analizējot ģimenes asistentu intervijas, rodas priekšstats, ka lielākā daļa ir tādi, kas ir par daudz iejūtīgi, saprotoši un atbalstoši, daļa – kas pret klientiem izturas stingri un distancēti, un tikai daži ir tādi, kas spēj noturēt pareizu profesionālo līdzsvaru.

“Ir divas galējības, man ir divi pilnīgi dažādi cilvēki. Viens ir ļoti sirsnīgs un iejūtīgs un tik ļoti ģimenēs ir iekšā kā savās, un otrs ir valdonīgs, uzstājīgs, prasīgs un diezgan strādā ar autoritārām metodēm. Bet tās ģimenes arī ir tādas, kurām ir vajadzīgi gan tādi, gan tādi.” (SD_STZ_4)

Lielākā daļa ģimenes asistentu savā darbā jūtas pieņemami, bet ir dažādi apstākļi, kas šo darbu padara psihoemocionāli grūtu. No starpziņojuma posmā 12 intervētajiem ģimenes asistentiem trīs ir pārliecināti, ka pēc pilotprojekta beigām vairāk neturpinās darbu kā ģimenes asistenti, taču pārējie tiešu atbildi par saviem plāniem nesniedz. Ģimenes asistentu neziņu par turpmākajām darba gaitām un ierosmi mainīt nodarbošanos ietekmē šādi apstākļi:

- psiholoģiski grūts darbs;
- augsts risks izdegšanai;
- neapmierinošs atalgojums;
- grūtības savienot ar privāto dzīvi – ģimeni (rūpēm par saviem bērniem);
- grūtības apmeklēt klientus sliktās transporta pieejamības dēļ;
- pievilcīgāka darba piedāvājums.

“Šobrīd man ir piedāvājums iet skolā par asistentu. Man ir gatavi maksāt 500 eiro uz rokas. Man nav jāstrādā vasarās, bet man tāpat maksās to summu, jo vasarā neiet skolā. [...] Tas darbs ir daudz vieglāks nekā šis, jo tur tu atnāc mājās un klienti tev vairs nezvana. Es nezinu, kas mani vēl tur notur. Laikam jau tas iesāktais. Tu esi pieņemts tajā darbā, un tas projekts vēl nav beidzies.” (GA_STZ_5)

Pētījums rāda, ka viena no situācijām, kad būtu atbalstāma ģimenes asistenta aiziešana no amata pēc pilotprojekta noslēguma, ir tad, ja šis amats ir savienots ar citu amatu sociālajā dienestā (piemēram, ar sociālā darbinieka vai sociālā darba organizatora pienākumiem). Situācijā, kad viena persona ieņem

divas dažādas lomas, rada gan grūtības ievērot sociālā darbinieka un ģimenes asistenta savstarpējo subordināciju, gan grūtības klientam uztvert šo pienākumus apvienojošo personu kā ģimenes asistentu.

3. Ģimenes asistenta darba organizācija pašvaldībā

3.1. Ģimenes asistentu slodze un nodarbinātības forma

Pētījumā piedalījās gan ģimenes asistenti, kas strādā pilnu slodzi, gan arī tādi, kas strādā nepilnu slodzi (0,5, 0,7 un 0,8 lielā apjomā), apvienojot ģimenes asistenta pienākumus ar citiem darba pienākumiem. Ģimenes asistenta darbs tiek apvienots ar citu darbu, jo, pirmkārt, pašvaldība nevar nodrošināt pilnas slodzes darbu, otrkārt – ir vēlme/ vajadzība gūt papildus ienākumus.

Daļa ģimenes asistentu, kas strādā nepilnu slodzi, ģimenes asistenta darbu savieno ar vēl kādu citu darbu pašvaldībā (t.sk., ar ģimenes asistenta darbu, ko finansē pašvaldība no sava budžeta, nevis LM pilotprojekta), taču viens ģimenes asistents – ar darbu privātajā sektorā, vēl viens izvēlējās ģimenes asistenta darbu tieši nepilnās slodzes dēļ. Attiecīgi nodarbinātības forma gadījumos, kad ģimenes asistents strādā LM pilotprojekta ietvaros ir pašvaldības darbinieks, bet gadījumos, kad ģimenes asistents sniedz savu pakalpojumu ārpus LM pilotprojekta, tad viņš ir pašnodarbināta persona.

Ģimeņu skaits uz vienu ģimenes asistentu variē atkarībā no pašvaldības vajadzībām un piešķirtās slodzes apjoma, taču gan pēc sociālo darbinieku, gan pēc ģimenes asistentu domām, optimālais ģimeņu skaits uz vienu ģimenes asistentu, kurš strādā pilnas slodzes darbu, ir četras ģimenes. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka šobrīd pilnībā spēj iekļauties savā slodzē, taču viņai ir bijis brīdis, kad viņa ir bijusi ģimenes asistente septiņām ģimenēm vienlaikus, kas ir bijis pārāk daudz, jo viņa visu laiku fiziski un mentāli ir bijusi darbā. Viņasprāt, piecas ģimenes ir maksimums uz pilnu slodzi.

“Šobrīd ir, bet tad, kad man bija septiņas ģimenes, tad tas bija par daudz, jo es gāju gulēt un modos ar domām par tām ģimenēm. Tas arī bija sākumā, tu esi iekšā darbā un nevari tik viegli izmest tās ģimenes no galvas. Tad tu domā par vienu, otru un trešo un nevari izmest viņus no galvas. Tas bija par daudz. Tas tiešām bija par daudz. Nu piecas ir maksimums, bet ne vairāk. Septiņas ir ļoti par daudz.” (GA_STZ_7)

Saskaņā ar ģimenes asistentu teikto, pamatā viņi spēj iekļauties piešķirtās slodzes apjomā, t.i., gadījumā, ja sociālais dienests piešķir vairāk ģimenes, nekā atbilst standarta pilnai slodzei, darbs tiek “optimizēts”. Taču dažkārt, kad ir krīzes situācijas, to nākas pārsniegt. Tomēr tas netiek uzskatīts par īpašu apgrūtinājumu, jo vēlāk ir iespējams izlīdzināt nostrādātā darba apjomu. Piemēram, ja ģimenes asistents kādā vakarā ir bijis iesaistīts krīzes situācijas risināšanā un klientam ir patērēts ilgāks laiks nekā paredzēts, tad tas tiks kompensēts vēlāk, kad situācija būs stabilizējusies. Viena no ģimenes asistentēm arī atzīst, ka viņai, uzsākot darbu ar jaunu klientu, parasti sākuma posmā nepieciešams ilgāks laiks nekā ir noteikts, bet tas vēlāk tiek izlīdzināts. Būtiski norādīt, intervijas laikā gūtie novērojumi rāda, ka atsevišķos gadījumos pastāv risks, ka darba pienākumi tiks veikti formāli, piemēram, vizīte aizstāta ar tālruņa zvanu vai 15 minūšu ilgu tikšanos, un daļa ģimeņu asistentu pie slodzes skaita ceļā pavadīto laiku, bet daļa to neskaita. Tas nozīmē, ka ģimenes asistenti, pat ja ir

saņēmumi vadlīnijas, kā aprēķināms darba laiks, vadās pēc saviem ieradumiem un apsvērumiem. Tomēr, lai nodrošinātu, ka ģimenes asistenta darbs tiek veikts pēc vienādiem standartiem, būtu jānosaka vienota pieeja darba laika uzskaitē, kurā ir fiksēti vismaz šādi aspekti: (1) ceļā pavadītā laika ieskaitīšana, rēķinot no sociālā dienesta pie klienta (būtiski tad, ja klients dzīvo attālā lauku teritorijā), (2) tālruņa sarunās pavadītā laika fiksēšana noteiktā apjomā (nosakot maksimālo skaitu, lai netiktu veikta klātienē darba aizvietošana ar tālruņa sarunu) un (3) minimālā klātienē kontakta stundu skaita noteikšana.

“Es kaut kā cenšos ievērot tās stundas. Es tajās arī kaut kā iekļaujos. Varbūt ir bijušas reizes, kad ir krīzes situācijas, kad vajag vairāk pieslēgties, vai kad ārpus darba laika vai brīvdienās kāds tev raksta vai zvana. Jā, tad sanāk tā.” (GA_STZ_4)

“Es teiktu, ka iekļaujas. Pie klienta jau tomēr nav 8 stundas jāsēž. 0,8 slodzes ir 6,4 stundas [dienā]. Ja man ir 6 klienti, tad nedēļā ar klientu būtu 6,4 stundas. Dažreiz ir mazāk darbiņa, kad viss ir padarīts. Man ceļā aiziet. Es nekad nerēķinu klāt laiku, kas man aiziet ceļā. Kamēr no mājas es tieku līdz autobusam, man jau 3 stundas ir vienā ceļā, lai es nokļūtu pie klienta un atpakaļ. Protams, dažreiz ir tā, ka pārsniedzu, bet šodien, piem., man ir brīvdiena un es nedošos uz darbu. Es dažreiz nestrādāju, bet rīt es strādāšu pilnu dienu no 10:00 rīta līdz 20:00. Tas laiks kaut kā izlīdzinās. Nevienam jau īsti ar pulksteni klāt nestāv.” (GA_STZ_5)

Taču ir arī gadījumi, kad pastāv grūtības veikt darbu paredzētajā apjomā, jo trūkst ģimeņu ar ko strādāt, līdz ar to nevar aizpildīt paredzēto slodzi. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka viņa nespēj pilnībā aizpildīt savu slodzi ar trīs ģimenēm, jo priekš noteiktās slodzes ir par maz klientu. Viņa norāda, ka viņa par to ir runājusi ar sociālā dienesta vadību, tomēr dienests nepiedāvā klāt nevienu ģimeni. Šajā gadījumā situācija LM pilotprojektā, kurš pamatā tiek īstenots mazākās Latvijas pašvaldībās, būtiski atšķiras no situācijas Rīgā, kur trūkst ģimenes asistentu un potenciālie klienti gaida rindā uz pakalpojuma saņemšanu.

3.2. Priekšrocības un izaicinājumi darbā

Ģimenes asistenti par galveno priekšrocību šajā darbā atzīst elastīgo darba laiku, kas dod iespēju to apvienot ar citu darbu un ģimeni (bērnu ar īpašām vajadzībām aprūpi). Tā pat par lielu priekšrocību tiek atzīta iespēja būt pašvaldības darbiniekam, jo līdz ar to ģimenes asistentam tiek nodrošināta veselības apdrošināšana un citas sociālās garantijas, kas izriet no šādas nodarbinātības formas.

“Mani motivē, jo man patīk, ka pašvaldībai ir veselības apdrošināšanas polise. Polise – tas ir ļoti labi. Mums vismaz pienākas reizi gadā piemaksa pie atvaļinājuma, tie 50% no algas, un tad ir kaut kāda pašvaldības prēmija pirms Ziemassvētkiem un kaut kad novembrī uz Latvijas svētkiem.” (GA_STZ_4)

“Jā, man ir ļoti labi kolēģi, visi sociālie darbinieki. Es esmu kolektīvā iekšā, tas ir milzīgs plus. Pirmkārt, tā ir stabilitāte. Es zinu, ka man ir visas sociālās garantijas, visi atvaļinājumi, visas sapulces kas visiem, es par visu tieku informēta. Tas arī nav mazsvarīgi, jā...” (GA_STZ_11)

Kā sava darba trūkumus, izņemot jau iepriekš minēto psihoemocionālo slodzi darbā, ģimenes asistenti norāda šādus:

- nepietiekama darba samaksa;
- daļā gadījumu netiek nodrošināta transporta izdevumu kompensācija;
- daļā gadījumu netiek nodrošināta veselības apdrošināšana;
- grūtības atskaitē atspoguļot patieso darba slodzi;
- grūtības izstrādāt pilnu slodzi;
- netiek nodrošināts darbam nepieciešamais inventārs un kancelejas preces.

Par lielāko šķērsli strādāt šajā darbā tiek atzīts nepietiekamais atalgojums, kas nemotivē nedz pieteikties šajā darbā, nedz arī palikt un turpināt darbu. Daļā gadījumu netiek nodrošināta veselības apdrošināšana un darbam nepieciešamais materiāli tehniskais nodrošinājums, vai netiek segti ceļa izdevumi saistībā ar klientu apmeklēšanu. Līdz ar to vērojama nevienlīdzība starp dažādu pašvaldību ģimenes asistentiem, kā arī starp ģimenes asistentiem un citiem pašvaldības darbiniekiem attiecībā uz darbam nepieciešamo līdzekļu un inventāra nodrošinājumu, t.sk. transporta izdevumu kompensāciju. Attiecībā uz darba algu, redzams, ka pastāv arī izpratnes trūkums, kā interpretējama valsts līmenī noteiktā minimālā darba alga. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm, kura strādā pilnas slodzes darbu stāsta, ka ir ļoti apmierināta ar darba saturu un slodzi, taču viņu neapmierina saņemtais atalgojums, jo pēc nodokļu nomaksas nesanāk pat minimālā alga. Te jāatzīmē, ka ģimenes asistents neņem vērā, ka valsts noteiktā minimālā darba alga arī ir pirms nodokļu nomaksas. Tā kā ģimenes asistentei bruto darba alga ir 704 eiro, tā pārsniedz valstī noteikto minimālo bruto darba algu, kas 2022. gadā ir 500 eiro.¹

Taču atsevišķos gadījumos tiek norādīts uz grūtībām atskaitē atspoguļot patieso darba slodzi un to, ka nav savas darba vietas vai kancelejas preces jāiegādājas par saviem līdzekļiem. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm vērš uzmanību uz to, ka atskaitē nav iespējams atspoguļot patieso slodzi, jo ar klientiem mēdz būt neparedzēta komunikācija vai sadarbība, kura nav ieplānota darba uzdevumos, bet kas klientam ir nepieciešama vai lietderīga. Šobrīd, lai šādu neplānotu komunikāciju drīkstētu atspoguļot atskaitē, sociālajam darbiniekam ir jāpārskata ģimenes asistenta darba uzdevumi, kas var mazināt vēlmi piesaistīt pakalpojumu, ja nepieciešams veikt pārbaudes un šādas korekcijas. Vienkāršāk gan sociālajiem darbiniekiem, gan asistentiem būtu tāda ģimenes asistenta darba stundu atskaites forma, kas pieļauj brīvāku laika uzskaitījumu vai noteiktu laika daudzumu ir pieļaujams veikt sākotnējā darba plānā neminētu uzdevumu veikšanai (ja bijis tāds klienta pieprasījums).

“Grūti ir aprakstīt individuālās sarunas, kas varbūt neietilpst tajos rāmjos, kas ir ielikti man no sociālā darbinieka puses, kurš man sastāda uzdevumu plānu, kas man ir jāveic ar klientu. Respektīvi, man ir viens uzdevums, bet varbūt mēs runājam par kaut ko citu, kas kaut kādā mērā vienalga palīdz viņam attīstīties un uzlabo viņa dzīves apstākļus. Es to nedrīkstu rakstīt atskaitēs, jo uzdevumu lapā tas nav. Ja tās būtu brīvāka formā, kādas ir noslēguma atskaites, kur mēs vienkārši rakstām tekstu brīvā formā par pusgada sasniegumiem, finalizējot, kas ir un kas nav sasniegts, tad varbūt būtu vienkāršāk.”
(GA_STZ_8)

¹ Svirkis, M. “Minimālā darba alga Latvijā 2022. gadā.” Pieejams: <https://www.mk.gov.lv/lv/media/11202/download> (sk. 18.07.2022.)

3.3. Darbam nepieciešamā materiāli tehniskā aprīkojuma nodrošinājums, pārvietošanās diapazons un darba algas vērtējums

Kā minēts iepriekšējā nodaļā, pašvaldību piešķirtais materiāli tehniskais nodrošinājums ģimenes asistentiem atšķiras, t.i., ne visiem ģimenes asistentiem pašvaldība kā darba devējs nodrošina visas darbam nepieciešamās lietas – iekārtotu darba vietu (kabinetu), datoru, darba telefonu, t.sk. veselības apdrošināšanu un transporta izdevumu kompensāciju. Aptuveni puse intervēto ģimenes asistentu norāda, ka viņiem ir pieejams savs kabinets ar nepieciešamo aprīkojumu. Par kabineta nepieciešamību ģimenes asistentu domas dalās, jo ir ģimenes asistenti, kas uzskata, ka viņiem tāds nav nepieciešams, jo ērtāk ir strādāt no mājām, kur ir pieejams viss nepieciešamais aprīkojums (personīgais). Tomēr ir asistenti, kas to uzskata par trūkumu, jo:

- netiek nodrošināti nepieciešamie kancelejas piederumi (papīrs, plānotājs, pildspalva un tml.);
- nav piemērotas vietas kur uzglabāt klientu dokumentus (kas turklāt satur sensitīvu informāciju);
- nākas atskaites rakstīt ar roku un pēc tam sociālajā dienestā pārrakstīt uz datora (gadījumā, ja ģimenes asistentam mājās nav sava datora);
- nākas meklēt vietu, kur izdrukāt atskaites un klientam nepieciešamos materiālus;
- nākas vairāk plānot laiku, lai uzrakstītu atskaiti, to izdrukātu, iedotu parakstīt klientam un pēc tam nogādātu sociālajam darbiniekam;
- pietrūkst komunikācijas ar kolēģiem, kas sniedz arī psihoemocionālo atbalstu.

Viena no ģimenes asistentēm raksturo situāciju attiecībā uz darbam nepieciešamā aprīkojuma un inventāra nodrošinājumu. Viņa norāda, ka ģimenes asistentiem netiek nedrošinātas nepieciešamās kancelejas lietas, un, lai izdrukātu atskaites, bijis nepieciešams lūgt sociālā dienesta lietvedes palīdzību. Jau vēlāk ģimenes asistentiem sociālajā dienestā ir bijis izveidots neliels kabinets ar datoru, tomēr pēc neilga laika tas ir likvidēts, darbā pieņemot jaunu sociālo darbinieci, kurai atdots ģimenes asistentu dators. Ģimenes asistentes teiktajā saklausāms sarūgtinājums un vilšanās sajūta par to, ka ģimenes asistenti pašvaldībā līdz galam netiek pienācīgi novērtēti.

“Šogad mums neiedeva plānotājus, bet es bez plānotāja nevaru strādāt. Tas man ir jāpērk par saviem līdzekļiem. Ne mums ir kāds papīrs, ne mums ir pildspalvas... Tas varbūt būtu sākums, bet vienalga. Man liekas, ka tomēr tās primitīvās lietas tomēr ir jāiedod asistentam. Otra kolēģīte uz pusslodzi iepriekšējā gadā strādāja kā lietvede, tad es pie viņas aizbraucu un izprintēju vai nokopēju. [...] Tad mums šogad bija izveidots maziņš kabinetiņš, kur mums ir dators un printeris. Tad atkala atnāca jauna darbiniece, kurai saplīsa dators, un viņai atdeva mūsējo. Vārdu sakot, cik ātri tas kabinets tika uztaisīts, tik ātri viņš arī tika reorganizēts. Kādreiz man sociālā darbiniece dod dokumentu kopijas, bet man nav kur turēt tādas lietas. Mājās es negribu turēt tādas lietas, bet kabineta man nav. Es atsakos mājās turēt dokumentus ar parakstiem, kur ir sensitīvie dati.” (GA_STZ_7)

Ģimenes asistenti uzsver, ka darba apmaksāta tālruņa, veselības apdrošināšana un transporta izdevumu kompensācija viņiem ir būtiski nepieciešama. Darba tālrunis tiek izmantots saziņai gan ar sociālo darbinieku, gan klientu, kā arī klientu vajadzību risināšanā gadījumos, kad viņiem pašiem tas nav pieejams. Pilotprojekta pieredzes izpēte rāda, ka tālrunis ar interneta pieslēgumu bija nozīmīgs

instruments, kontaktējoties ar klientiem attālināti (izmantojot WhatsApp video zvana funkciju, kas ļauj redzēt klienta apkārtni un saziņas partneru sejas). Ģimenes asistenti arī uzskata, ka tad, ja ir darba telefons, ir vieglāk noturēt profesionālās robežas, proti, neizmantojot to ārpus darba laika.

Veselības apdrošināšana tiek uzskatīta par nepieciešamu, jo ģimenes asistenta darbā pastāv dažādi riski (t.sk., Covid-19 apstākļos). Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka ir ļoti vīlusies, jo nesen ir uzzinājusi, ka ģimenes asistentiem šajā gadā vairāk netiks nodrošināta veselības apdrošināšana. Viņasprāt, tā ir nepieciešama, jo ģimeņu asistentu darbā pastāv dažādi veselību apdraudoši riski, un ņemot vērā, ka viņa pati sedz ceļa izdevumus, viņa uzskata, ka viņai kā ģimenes asistentam pienākas veselības apdrošināšana.

“Mums šodien beidzās apdrošināšana un mums nepiedāvā citu apdrošināšanu. Es par to esmu ļoti vīlusies, jo viens ir tad, kad cilvēks sēž ofīsā un apdrošināšana nav tik nozīmīga, bet mēs ejam ģimenēs un mēs nekad nezinām kas mūs priekšā sagaidīs. Visas tās mājas, kurās viņi dzīvo, ir vecas ar tumšām trepēm. Man tā liekas tāda neatbildība pret savu darbinieku. Tas man patiesībā ir tāds šoks. Un es pusotru gadu esmu nostrādājusi un braukājusi ar savu automašīnu par saviem līdzekļiem.” (GA_STZ_7)

Savukārt transporta izdevumu kompensācija tiek atzīta par pašsaprotamu, gadījumos, kad klientu nevar sasniegt nekā savādāk kā vien izmantojot privāto transporta līdzekli. Jānorāda, ka šobrīd ģimenes asistenti pie klientiem iet gan ar kājām, gan arī izmanto savu privāto transportu (automašīnu vai velosipēdu) vai pašvaldības transportu, kā arī izmanto sabiedrisko transportu, ja tas ir iespējams un/vai ērti. Tādējādi vērojama sekojoša situācija attiecībā uz transporta izdevumu kompensāciju:

- ja tiek izmantots pašvaldības transports – ģimenes asistentam nav papildus izdevumi par transportu;
- ja tiek izmantots sabiedriskais transports – ģimenes asistentam tiek segts noteikts braucienu skaits mēnesī;
- ja tiek izmantots privātais transports – ģimenes asistentam visbiežāk netiek nodrošināta transporta izdevumu kompensācija.

Piemēram, viena no ģimenes asistentēm, kura strādā pilsētā, stāsta, ka pašvaldība atmaksā noteiktu skaitu braucienu sabiedriskajā transportā klientu apmeklēšanai, taču viņa dod priekšroku klientus apmeklēt ar savu privāto automašīnu un izdevumus segt pati, jo tā ir ērtāk un lētāk.

“Es pārvietojos ar savu privāto transportu, jo tas ir ērtāk un ātrāk. Degvielu man nekompensē vispār pašvaldība. Ne vienu reizi nav kompensējusi, izņemot tad, kad es braucu uz ministrijas mācībām. Tad man degvielu apmaksā, bet par braukšanu pie klientiem nē. Mums piedāvā braukt ar sabiedrisko transportu, un tad laikam ir 20 apmaksāti braucieni. Tā kā tas man nav aktuāli, jo tas ir ilgi un ne vienmēr tu vari tajā laikā būt un paspēt, tad es šobrīd braucu ar savu personisko transportu par savu naudu.” (GA_STZ_8)

Būtiski norādīt, ja ģimenes asistenta klienti atrodas lauku teritorijā, tad bez privātā transporta tie ir praktiski nesasniedzami. Pirmkārt, pagastos un lauku teritorijās sabiedriskā transporta maršrutu

kustības intensitāte ir zema, otrkārt – klienta dzīvesvieta var atrasties vairāku kilometru attālumā no pieturas. Tāpat arī pašvaldības transporta izmantošanai ir vairāki trūkumi. Proti, tas ir pieejams tikai darba dienās darba laikā, līdz ar to klientu bērnus praktiski nav iespējams satikt, jo tie šajā laikā atrodas izglītības iestādēs. Tāpat pašvaldības transporta izmantošanu nepieciešams iepriekš pieteikt un saskaņot ar citiem pašvaldības darbiniekiem, līdz ar to ģimenes asistentam tā izmantošanu nepieciešams saskaņot ar vismaz divām iesaistītajām pusēm – pašvaldību un klientu, vai laiks, kad ģimenes asistents var aizbraukt ar pašvaldības transportu, ir piemērots arī klientam.

Intervēto ģimeņu asistentu pārvietošanās diapazons variē no pāris simts metru līdz pat 32 kilometriem, atkarībā no tā vai tie strādā pilsētā vai lauku teritorijā. Proti, ja ģimenes asistents strādā:

- **pilsētā** – pārvietošanās diapazons ir līdz 10 kilometriem;
- **pagastā/ lauku teritorijā** – pārvietošanās diapazons ir līdz 32 kilometriem.

Taču tā kā pārvietošanās attālums nav formāli noteikts, tas var būt gan lielāks, gan arī mazāks. Pilsētā strādājošie ģimenes asistenti pamatā pārvietojas ar kājām vai izmanto pilsētas sabiedrisko transportu. Parasti klienti atrodas pāris pieturu attālumā, bet var būt situācijas, kad lai nokļūtu līdz klientam ir jāizmanto divi sabiedriskie transporti. Tiek norādīts, ka klienti mēdz mainīt dzīvesvietas, līdz ar to var gadīties, kad sākotnēji to var apmeklēt salīdzinoši ātri un viegli, bet vēlāk nepieciešams daudz ilgāks laiks, lai nokļūtu.

“Man ir pilsētā visi. Es personīgi pie klientiem eju ar kājām. Man nekur nav jābrauc. Man paiet laiks, kamēr es aizeju, bet es eju ar kājām, jo man nav ļoti attālumi. Ja man būtu kādā [vietas nosaukums] vai [vietas nosaukums], tad mums ir sociālā dienesta transports. Tad mani noteikti aizvestu un brauktu pakā, vai arī ar autobusu brauktu.” (GA_STZ_6)

“Viņi regulāri maina dzīvesvietu. Tas arī ir viens no apstākļiem, jo viņi var dzīvot vienā pilsētas daļā, bet pēc mēneša dzīvot otrā pilsētas daļā. Šobrīd man ir tā, ka tālākais gabals, ko man sanāk braukt, ir kādi 6,5 km uz vienu galu.” (GA_STZ_8)

Savukārt lauku teritorijā strādājošie ģimenes asistenti pie klientiem dodas, izmantojot visus augstāk minētos pārvietošanās veidus, atkarībā no tā kas ir ērtāks un pieejamāks. Jāatzīmē, ka dažkārt tikšanās ar klientiem tiek organizētas novadu centros, piemēram, kad tie apmeklē veikalu, tādējādi ietaupot laiku uz transporta meklēšanu un ceļā pavadīto laiku. Taču spriežot pēc šādu tikšanos apraksta, minētajos gadījumos ģimenes asistenta darbs pēc būtības netiek veikts (un pārklājas ar sociālā darbinieka konsultēšanai raksturīgu saskarsmi).

Lielākā daļa ģimenes asistentu uzskata, ka atalgojums par veikto darbu nav atbilstošs, jo (1) darbs ir emocionāli grūts un (2) nereti notiek sliktos apstākļos, jo klientu dzīvesvietas bieži vien ir sliktā tehniskā stāvoklī vai tajos var būt anti-sanitāri apstākļi. Piemēram, divas no ģimenes asistentēm atzīst, ka atalgojuma jautājums ir jūtīgs, jo pretnostatot sniegtos ieguldījumus (emocionālos un fiziskos) netiek saņemta pienācīga samaksa.

“Sāpīgs jautājums. Visi vienmēr gribētu vairāk. Proporcionāli tam, ko tu dari... Tu jau atskaitēs fiziski nevari aprakstīt to, ko tu reāli dari ar cilvēkiem. Vismaz man personīgi pēc nodokļiem atalgojums ir par mazu.” (GA_STZ_8)

“Uzreiz varu pateikt, ka noteikti ir par zemu. Mēs neesam dienestā iekšā, bet esam kā mazi rūķīši, kā es vienmēr smejos. Tā mūsu ikdiena ir būt kustībā no vienas ģimenes pie otras, un tie apstākļi pie viņiem arī nekad nav paši labākie. Tas darbs nav viegls. Reizēm ir arī tās krīzes situācijas.” (GA_STZ_4)

“Man tomēr prasās kaut kādu piemaksu, jo tā ir liela slodze, gan emocionāli, gan fiziski tā ir slodze. Bet no otras puses, ja es ar viņiem vairāk cenšos kontaktēties telefoniski, jo es vienkārši fiziski nevaru paspēt, tik daudz cik man gribētos. Varbūt tad nevajag to piemaksu...” (GA_STZ_2)

Augstāk minētajā gadījumā ģimenes asistents savienoja savu darbu ar pilnas slodzes darbu, kas parāda, ka ģimenes asistenta amata apvienošana nav ieteicama. Ģimenes asistenta darbā nozīmīgs ir klātbūtnes efekts klienta “teritorijā” (mājās) vai citur, kur viņam nepieciešams atrasties. Ja lielās kopējās darba slodzes dēļ ģimenes asistenta darbs regulāri tiek veikts kā tālruņa konsultācijas, nav iespējams panākt izmaiņas ģimenes funkcionēšanas prasmēs.

3.4. Darba laika plānošana un spēja iekļauties slodzē

Atkarībā no noslēgtā sadarbības līguma, ģimenes asistentam nepieciešams klientam veltīt no piecām līdz 10 stundām nedēļā. Tas, kā šīs paredzētās stundas tiks izmantotas, lielā mērā atkarīgs no klienta tā brīža individuālajām vajadzībām un ģimenes asistenta spējas salāgot laiku ar citiem klientiem un pienākumiem. Plānojot darba laiku uz vienu klientu, tiek ņemti vērā šādi faktori:

- laiks, lai sagatavotos darbam/ nepieciešamo materiālu atrašana;
- ceļā pavadītais laiks (līdz/ no klientam);
- tiešais kontaktstundu laiks ar klientu (klātienē un neklātienē tikšanās).

Līdz ar to var būt situācijas, kad klientam tiešais kontaktstundu skaits nedēļā ir mazāks, jo ģimenes asistents, lai nokļūtu pie viņa, pavada vairāk laika, nekā lai nokļūtu pie citiem, vai arī gadījumos, kad ir bijis nepieciešams meklēt kādus palīgmateriālus. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka viņai ir četras ģimenes un katrai ir paredzētas 10 stundas nedēļā, taču tas ietver gan ceļā pavadīto laiku, gan arī sagatavošanās laiku.

“Lēmumā par pakalpojuma piešķiršanu ģimenei ir līdz 10 stundām nedēļā. Pašlaik man ir četras ģimenes. Es trīs reizes nedēļā katrai ģimenei veltu stundas. Tajās stundās būs ceļā pavadītais laiks, tāpēc ka mums ir dažādos pilsētas rajonos, kur arī vēl vajag laiku. Sagatavošanās darbam arī, ja man vajag sagatavot kādu informatīvo materiālu ģimenei un internetā paskatīties. Plānoju tā, lai katrai ģimenei veltītu līdz 10 stundām nedēļā un trīs reizes nedēļā apmeklētu katru ģimeni. Ir tādi gadījumi, kad vajag biežāk satikties ar ģimeni.” (GA_STZ_1)

Parasti ģimenes asistenti cenšas tikšanās ar klientu ieplānot vismaz nedēļu uz priekšu, tomēr mēdz būt gadījumi, kad neparedzētu apstākļu dēļ nākas pārplānot savu darba laiku. Piemēram, klients noteiktajā laikā nav sastopams dzīvesvietā vai ir notikusi krīzes situācija un ar klientu nepieciešams pavadīt daudz vairāk laika nekā iepriekš ir plānots. Viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka sākotnēji ar klientiem ir vienojusies par konkrētu tikšanās laiku, taču šāda pieeja nav īsti attaisnojusi, jo klienti var arī nebūt mājā norunātajā laikā. Tādēļ viņa šobrīd ar klientu vienojas par aptuveno laika intervālu, kad notiks tikšanās.

“Ar klientiem ir tā, ka ne vienmēr, kad esi sarunājis ar viņiem, ka brauksi pie viņiem pirmsdien 14:00, viņi reāli būs gatavi tevi pieņemt. Sākumā vismaz es un arī kolēģi mēģināja tādu praksi, ka vienkārši ieraksta konkrētus cilvēkus konkrētā laikā, piem., ka 14:00 brauc pie vienas ģimenes, bet 15:00 pie otras, lai pa stundai vai divām mēģinātu menedžēt šādā veidā, bet pēc mēneša, kad es tā darīju, šī sistēma nestrādāja. Tagad ir tā, ka es divreiz/ trīsreiz nedēļā cenšos pie viena klienta ierasties vismaz no stundas līdz trīs stundām. Tādā laika intervālā, bet tas ir, saskaņojot ar klientu, kad viņš ir mājās, kad viņš ir gatavs uzņemt ģimenes asistentu. Ir, kad ārā mēs tiekamies ārpus mājās.” (GA_STZ_8)

“Darbus esam saplānojuši. Ja ir ārkārtas situācija, tad, protams, pārkārtoju savu laiku un izdarām to, kas ir ārkārtīgi svarīgs.” (GA_STZ_12)

Ģimenes asistenti atzīst, ka sākotnēji ir bijušas grūtības ar darba laika plānošanu, taču šobrīd ir iemācījušies laiku saplānot tā, lai iekļautos slodzē. Piemēram, ja vairākiem klientiem nepieciešams doties pie ārsta, tad ārstu vizīšu laiki tiek ieplānoti vienā dienā, tādējādi ģimenes asistenti veic pienākumu optimizēšanu. Šāda pieeja tiek atzīta lauku reģionos, jo, piemēram, uz ārstniecības iestādi var nākties doties 60 kilometru attālā ceļā.

“Te tomēr ir lauki. Lai mēs tiktu pie kaut kādiem ārstiem, mums ir savi 60 km apmēram uz vienu vai otru galu. Ja, piem., vajag kādus ārstus, tad uzreiz jau saplānoju ar tām mammām, jo varbūt vēl kādai kaut ko vajag. Varbūt abām tos bērnus vajag vest. Tur nav problēmu, jo mammas savā starpā ir pazīstamas.” (GA_STZ_2)

Savukārt ja ir notikusi krīzes situācija un klientam ir bijis nepieciešams veltīt daudz vairāk laika nekā paredzēts, tad tas tiks kompensēts, samazinot paredzēto tikšanos laiku nākotnē, kad tas būs iespējams.

3.5. Darba izmaiņas Covid-19 ierobežojumu ietekmē

Saskaņā ar sociālo darbinieku un ģimenes asistentu teikto, Covid-19 ierobežojumi būtiski neietekmēja ģimenes asistentu darbu ar klientu, jo darbs tika turpināts neatkarīgi no ierobežojumiem, ja abas puses bija veselās. Pēc viņu domām, darbu ar klientu nedrīkst pārtraukt, jo papildus jau esošajām klientu vajadzībām nāk klāt jaunas, kuras nepieciešams risināt.

“Arī šie paši apstākļi, kādos mēs dzīvojām pandēmijas laikā, tad arī tur ir daudz kas viņiem jāpamāca un jāpieseko līdzī kā viņi to dara. Es domāju, ka pie viņiem ir jāiet, ka nevar neiet un palikt attālināti.” (SD_STZ_4)

“Neredzu vispār vajadzību distancēties. Tāpēc, ka ja tā ir problemātiska ģimene, tad tur tik un tā ir jāiet un jāskatās, jāseko un jākontrolē. Ja mēs kovida dēļ aizmirsīsim par ģimenēm, kur notiek visādas problēmas, tad kas notiks, Jūs, stādāties priekšā?” (GA_STZ_3)

Tādējādi, lai nepārtrauktu uzsākto darbu un mazinātu savstarpējos riskus inficēties ar Covid-19, tika īstenoti šādi pasākumi:

- sazvanišanās pirms katras tikšanās reizes, lai noskaidrotu klienta aktuālo veselības stāvokli;
- retāk organizētas klātienē tikšanās reizes;
- saīsināts klātienē tikšanos ilgums;
- klātienē tikšanās biežāk organizētas ārpus telpām;
- aizsarglīdzekļu izmantošana klātienē tikšanos laikā;
- organizētas attālinātās tikšanās, gadījumos, kad tas iespējams (saruna pa tālruni, Zoom, WhatsApp);
- aktīvāka sadarbība ar izglītības iestādi (ziņojumi no skolas par bērna līdzdalību stundās);
- pieeja “viena ģimene dienā”.

Kopumā visi ģimenes asistenti, kuri, neskatoties uz ierobežojumiem, ir turpinājuši klātienē tikšanās, pirms to veikšanas, saviem klientiem iepriekš ir zvanījuši, lai noskaidrotu, vai ģimenē visi ir veseli, kā arī tikšanos laikā izmantojuši nepieciešamos aizsardzības līdzekļus. Ģimenes asistenti atzīst, ka tas ne vienmēr ir bijis pilnīgi droši, jo ir bijuši gadījumi, kad, neskatoties uz iepriekšēju apgalvojumu, ka nav inficēšanos pazīmju, ierodoties pie klienta konstatēts, ka tomēr ir. Un ģimenes asistentu starpā ir bijuši gadījumi, kad inficēšanās notikusi tieši no klienta. Viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka ir ieviesusi pieeju kontakts ar “vienu ģimeni dienā”, lai inficēšanās gadījumā spētu izkontrolēt inficēšanās avotu. Tā pat ir bijis izaicinājums kontaktēties un norunāt klātienē tikšanos ar daudzbērnu ģimenēm, jo kāds no bērniem visu laiku ir bijis kontaktpersona.

“Es piekoptu tādi variantu, ka es vienā dienā gāju tikai pie vienas ģimenes. Doma tam visam bija tāda, ja es jūtu, ka ir slikti, ka tur kaut kas ir bijis, tad es vairāk neeju. Viena diena – viena ģimene, un ne vairāk. Šobrīd es varbūt pie trijām ģimenēm dienā aizeju, ja ir vajadzīgs. Bet tajā laikā man tik tiešām diena bija tikai vienam.” (GA_STZ_11)

“Būsim godīgi, tad es pagājušajā gadā nevarētu vispār strādāt, jo, ja ir 6 vai 8 bērni, viņi sēž ik pa laikam visi karantīnā.” (GA_STZ_5)

Ģimenes asistenti arī norāda, ka klātienē tikšanās saglabātas arī tāpēc, ka ar daļu klientu nemaz nav bijis iespējams organizēt attālinātu darbu, jo ne visiem klientiem ir pieejami attālinātai saziņai nepieciešami rīki un ierīces (tālrunis, dators vai planšetdators ar interneta pieslēgumu un tml.). Arī ar tiem, kuriem bija pieejami, ģimenes asistentiem bijis nepieciešams būt zinošiem un radošiem, lai rastu veidus, kā turpināt uzdevumi izpildi. Piemēram, viens no ģimenes asistentiem, izmantojot video zvana funkciju, savam klientam ir mācījis gatavot ēst. Viena no ģimenes asistentēm arī atzīst, ka šajā laikā daudz palīdzējusi izglītības iestāde, kas ģimenes asistentam ziņojusi par bērna līdzdalību attālinātajās mācībās. Līdz ar to ģimenes asistentei ir bijusi iespēja sekot līdzi, kas notiek ģimenē, un saprast vai tajā ir kādas problēmas.

“Bija viens brīdis, kad visi pa labi un pa kreisi slimoja. Es pat vienā brīdī nezināju, ko man reāli darīt, jo man ir tās stundas nedēļā jāsavāc. Kā man reāli rīkoties šādā situācijā? Es centos ar viņiem sazvanīties un turpināt tāpat kontaktu, izrunāt. Protams, kad bija veseli, tad jau es turpināju pie viņiem iet klātienē atkal.” (GA_STZ_4)

Būtiski norādīt, no visiem intervētajiem ģimenes asistentiem tikai divi asistenti atzīst, ka Covid-19 ierobežojumu dēļ gandrīz pilnībā ir pārgājuši uz darbu attālināti. Viņi norāda, ja ir bijis nepieciešams, tad klātienē tikšanās organizētas tikai uz laiku līdz 15 minūtēm, vai arī tikai ārkārtas situācijās. Jāatzīmē, ka ar šādu pieeju iespējams veikt “ģimeņu uzraudzību”, sniegt atbalstu ārkārtas situācijā, taču ne nodrošināt pilnvērtīgu darbu atbilstoši sākotnējam darba plānam.

“Es praktiski gandrīz vispār nebraukāju pie cilvēkiem uz mājām, tikai ārkārtas gadījumos, ja tas ir nepieciešams un ko nevar attālināti izdarīt. Tad jā, tad es biju kopā ar viņiem. Mēs saīsinājām tikšanās laiku no stundas uz maksimums 15 minūtēm, un vēlams ārpus mājas, lai mēs neesam iekšējās.” (GA_STZ_8)

Tomēr, komentējot, vai Covid-19 ierobežojumi ietekmēja uzdevumu izpildi vai attiecības ar klientu, paši ģimenes asistenti uzskatīja, ka tie būtiski neietekmēja, jo uzdevumi tik un tā tika īstenoti, vienīgi iespējams tie uz kādu laiku aizkavējās vienas vai otras puses slimības dēļ. Savukārt attiecības ar klientu varētu būt īslaicīgi atsvešinājušās.

“Viss tāpat notika, vienkārši tika meklēti instrumenti kā var citādāk komunicēt ar vecākiem, ar bērniem.” (SD_STZ_7)

“Jā, viņš vairs nevar citus klientus pavadīt pie ārsta. Tā pati dokumentu formēšana iebremzējas, jo ja pats klients to nedarīs, viņi gaida tikai, kad ģimenes asistents palīdzēs, tad tas viss apstājas uz to brīdī.” (SD_STZ_6)

Komentējot, vai Covid-19 ierobežojumi ietekmēja slodzi, viedokļi dalās – aptuveni puse uzskatīja, ka slodze nemainījās, otra puse sadalījās gan tādos, kas uzskatīja, ka slodze pieauga, gan tādos, kas uzskatīja, ka samazinājās. Ģimenes asistenti, kuri norāda, ka viņu slodze ir palielinājusies, to skaidro ar nepieciešamību meklēt jaunus veidus un instrumentus, kā sazināties ar klientu gan klātienē, gan attālināti.

“Īsti nē, jo tik un tā tu ar viņiem strādā. Man drīzāk bija tieši lielāka slodze no mājām, jo tev ir intensīvāk jārunā pa telefonu, vairāk jāstrādā, jāmeklē kaut kādas iespējas, kā komunicēt, kā atrisināt problēmu, ja tu neesi uz vietas.” (GA_STZ_8)

“Mainījās. Tad man bija vairāk jāstrādā, jo tad viņi visi bija uz vietas. Līdz ar to bija vairāk jāplāno un jādomā, ko darīt, jo viņi negribēja domāt. Man bija vairāk, jo viņi jau nekur nestaigāja apkārt Covid-19 laikā. Līdz ar to mums iekšā bija laiks vairāk jāpavada, lai nav jāsēž telefonā.” (GA_STZ_10)

Savukārt tie, kuriem slodze samazinājās, to skaidro ar to, ka šajā laikā komunikācija ar klientu ir notikusi tikai attālināti. Līdz ar to nav bijis nepieciešams ceļā pavadīt tik daudz laika.

“Es nevarēju savākt tās stundas nedēļas griezumā. [...] Tas bija pilnīgi normāli tādā situācijā. Tur tu neko nevari izdarīt. Tā ir un viss. Neviena tevi nenošaus, ka tu vienu mēnesi mazāk esi nostrādājis. Tu jau fiziski nevarēji neko izdarīt. Dienestā jau man arī nav, ko darīt. Es to laiku izmantoju tā, ka es lasīju kaut kādas grāmatas un ieguvu kaut kādu informāciju vispār par to, kas man varētu būt noderīgs.” (GA_STZ_4)

“Es teikšu, ka tieši vieglāks tas darbs tad bija, jo, ja bija Covid-19, tad viņi nekur nevarēja iet un viņi sēdēja mājās.” (GA_STZ_5)

Lai arī no sociālo darbinieku un ģimenes asistentu puses kopumā tiek noliegts, ka darbs ar ģimenēm ir apstājies un Covid-19 ierobežojumi būtiski būtu ietekmējuši darbu, tomēr spriežot pēc sadarbības apraksta, rodas iespaids, ka darbs ar klientu ir bijis formālāks, pārsvarā veicot konsultēšanu, nevis veicinot prasmju attīstību.

4. Ģimenes asistenta un sociālā darbinieka sadarbība

4.1. Ģimenes asistenta saziņa ar sociālo darbinieku

Komunikācijas biežums starp ģimenes asistentu un sociālo darbinieku lielā mērā atkarīgs no tā, vai ģimenes asistents ikdienā fiziski atrodas sociālajā dienestā (viņiem ir savs kabinets vai iekārtota darba vieta) un no tā, vai ģimenē notiek kādas pēkšņas izmaiņas, par kurām nepieciešams savstarpēji apspriesties. Gadījumos, kad ģimenes asistenti ir ikdienā fiziski pieejami sociālajā dienestā, saziņa ar sociālo darbinieku notiek salīdzinoši intensīvi un katru darba dienu.

“Mēs satiekamies ikdienā. Mums ir blakus kabineti. Jautājumus par ģimenēm mēs pārrunājam arī, ja ir kādas grūtības vai ar kaut ko mēs saskaramies. Viņa man stāsta, es viņai stāstu. Mēs izrunājam ikdienā par šīm ģimenēm. Ja ienāk kaut kāda informācija no bērnu darza...” (GA_STZ_2)

“Praktiski mēs katru dienu tiekamies, viņa atnāk uz darbavietu un mēs kaut ko pārrunājam. Un pirmdienās un piektdienās jau ir tādas plašākas diskusijas par paveikto, par plānoto, par to kas nav izdevies.” (SD_STZ_1)

Savukārt gadījumos, kad ģimenes asistenti ikdienā fiziski nav pieejami sociālajā dienestā, saziņa starp ģimenes asistentu un sociālo darbinieku ir retāka un vairāk periodiska (reizi nedēļā līdz reizi mēnesī), kas izriet no konkrētas vajadzības, vienai vai otrai pusei to iniciējot. Ir gadījumi, kad sociālais darbinieks iniciē komunikāciju, jo viņam ir nepieciešams gūt svaigu informāciju par ģimenes progresu vai noskaidrot kādu saasinājušos jautājumu.

“Grūti tā pateikt, citreiz ir reizi nedēļā, citreiz divas, trīs reizes, citreiz četras dienas pēc kārtas sazvanāmies. Jo es arī paralēli turpinu strādāt ar tām ģimenēm. Ja es jūtu kādu papildus problēmu,

kur viņu vajadzētu papildus piesaistīt, tad es zvanu un saku. Un ja arī viņa saskaras ar kaut ko, kas man būtu uzreiz jāzina, tad viņa man uzreiz zvana, jo mums nav noteikts pēc cik ilga laika mēs sakontaktējamies. Kā ir vajadzība, tā uzreiz kontaktējamies. Tagad pat man viena ģimene atsūtīja sava konta izrakstu un tur parādījās šausmu lietas, es uzreiz zvanīju.” (SD_STZ_6)

Kā arī ir gadījumi, kad komunikāciju rosina ģimenes asistents, jo viņam ir nepieciešams gūt papildus informāciju par klientu, dzirdēt sociālā darbinieka viedokli par konkrētu situāciju, vai, piemēram, saņemt emocionālu atbalstu. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka ar sociālo darbinieku sazinās ik reizi, kad ir kaut kas neskaidrs un lai pārliecinātos, ka viņa nepārkāpj savas kā ģimenes asistenta robežas. Savukārt cita ģimenes asistente norāda, ka diezgan bieži mēdz sazināties ar gadījuma vadītāju, gan arī aiziet uz sociālo dienestu, lai klātienē pārrunātu aktuālos jautājumus par klientu. Taču cita - ka sazinās ar savu sociālo darbinieku pēc vajadzības, citreiz katru nedēļu, bet citreiz reizi mēnesī, un sarunu ilgums atkarīgs no risināmā jautājuma. Viņa atklāj, ka citreiz ir notikušas ļoti emocionālas sarunas, kuru laikā pārrunāti ļoti aktuāli un problemātiski jautājumi. Jāatzīmē, ka šī ir vienīgā ģimenes asistente, kura tieši izteic vēlmi pēc ciešāka kontakta ar sociālo darbinieku, jo viņa dažkārt jūtas neērti traucēt sociālo darbinieku par “sīkiem jautājumiem”. Šajos piemēros redzams, ka sociālais darbinieks, piešķirot klientam ģimenes asistenta pakalpojumu, ne vienmēr pilnā mērā uzvedās kā proaktīvs gadījuma vadītājs, kurš nosaka uzdevumus un virza gadījumu uz konkrētu mērķi.

“Es esmu diezgan uzmanīga muša, ja man kaut kas nav skaidrs, tad... Pat ne skaidrs, bet es piezvanu, lai es nepārkāptu kādas savas robežas.” (GA_STZ_11)

“Diezgan bieži ar viņiem tiekos. Ja ir kaut kas tāds, ko man vajag apspriest par to cilvēku (par medicīnas lietām, par dokumentiem), es principā jebkad varu ieiet dienestā pie gadījuma vadītājiem un izrunāt. Tur nav nekādu problēmu. Mēs arī sazināmies. Arī viņas man zvana, un es viņām zvanu, ja ir kaut kas apspriežams. Pilnīgi nekādu problēmu. Es varu tur katru dienu aiziet un izrunāties.” (GA_STZ_9)

“Es nevarētu teikt, ka bija reizi mēnesī, bet bija pēc vajadzības. Bija tā, kad bija katru nedēļu un bija tā, kad bija reizi mēnesī. Bija tā, ka uzzvana un burtiski piecās minūtēs izrunā kaut kādu situāciju, vai man vajadzēja kādu informāciju... Es teiktu, ka pēc vajadzības. Bija arī tās lielās izrunāšanas, kas jau bija stundām, sirds ir tik pilna, ka tu nezini... Tās bija tādas ilgākas sarunas. Bet tā mēs ik pa brīdim sazinājāmies. Man bija ļoti labas sociālās darbinieces, viņas bija ļoti profesionālas un saprotošas. Reizēm ar asarām acīs: “Nāc biežāk, nāc biežāk!”” (GA_STZ_7)

Visbiežāk komunikācija ar ģimenes asistentiem, kas neatrodas uz vietas sociālajā dienestā, notiek telefoniski sazinoties vai nosūtot ziņas “WhatsApp” lietotnē. Taču ir ģimenes asistenti, kas noteiktā laika periodā mēdz ierasties dienestā. Piemēram, vieno no ģimenes asistentēm stāsta, ka ir iesākusi reizi nedēļā aiziet uz sociālo dienestu un neformālā gaisotnē noskaidrot sev aktuālos jautājumus.

“Ja viņi zina kādas nianšes, kas attiecas uz mani, tad viņi man atsūta ziņu vai pajautā, kas tur ir bijis, ja ir sūdzības par to un to. Man piezvana vai WhatsApp atsūta. Lielākoties ar zvanīšanu. Divreiz nedēļā es dodos uz dienestu, par cik man vajag izmantot transportu, un tad mēs parasti aprunājamies pie kafijas krūzes par klientiem un veicamajiem uzdevumiem. Es pajautāju arī viņiem padomu, kā

labāk būtu. Ja vajag, es pajautāju dienesta vadītājam. Ja vajag, tad piezvanu vai atsūtu ziņu. Lielākoties jau tas notiek pa telefonu.” (GA_STZ_5)

Taču plānota, mērķtiecīga klientu lietu pārrunāšana parasti notiek reizi nedēļā vai mēnesī sociālajā dienestā, atkarībā no savstarpējās vienošanās starp sociālo darbinieku un ģimenes asistentu.

“Ar ģimenes asistentu mēs tiekamies vidēji [reizi mēnesī], mēs te esam uz vietas. Mēs vidēji reiz mēnesī izrunājam pakalpojuma gaitu. Ja kaut kas steidzīgs ir vajadzīgs, tad, protams, [tiekamies].....” (SD_STZ_2)

Tātad saziņa starp ģimenes asistentu un sociālo darbinieku, ja tie abi strādā līdzās, notiek salīdzinoši bieži un intensīvi. Savukārt, ja tie ikdienā nestrādā līdzās – pēc vajadzības, vienai vai otrai pusei iniciējot komunikāciju. Bet plānotas tikšanās un klientu lietu pārrunāšanas var notikt gan reizi nedēļā, gan reizi mēnesī, atkarībā no savstarpējās vienošanās. Kopumā abas puses ir apmierinātas ar komunikācijas biežumu, tikai vienā gadījumā ģimenes asistente izteic velmi pēc ciešākas sadarbības.

4.2. Obligātas saziņas ar sociālo darbinieku noteikšana darbā ar klientu

Gan sociālo darbinieku starpā, gan ģimenes asistentu starpā nav vienotas izpratnes un skaidri noteiktas vienošanās, par kādām situācijām ģimenes asistentam nepieciešams obligāti paziņot sociālajam darbiniekam. Tiek pieņemts, ka ģimenes asistentam būtu jāziņo sociālajam darbiniekam par ārkārtas situāciju ģimenē, tādu kā:

- vardarbība ģimenē;
- vecāku atrašanās apreibinošu vielu ietekmē;
- bērns ilgstoši neapmeklē izglītības iestādi;
- jebkādi citi apstākļi, kas apdraud bērna drošību.

Redzams, ka ģimenes asistentu un sociālo darbinieku sniegtajos uzskaitījumos iztrūkst atsauces uz vecāku veselības pasliktināšanos vai jaunu grūtību klienta situācijā identificēšanu u.tml. Atbildes, pēc būtības atspoguļo pilotprojektā aptvertu ģimeņu spektru, kur liela uzmanība ir veltīta tieši ģimenēm ar bērniem (sk. sīkāk klientu anketu izvērtējuma analīzē sniegto pakalpojuma saņēmēju portretu).

Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm norāda, ka, viņasprāt, ģimenes asistents viņu informēs gadījumos, kad vecāki nav spējīgi paši parūpēties par bērnu, piemēram, atrodas alkohola reibumā vai pret bērnu ir notikusi vardarbība. Līdzīgās domās ir arī viena no ģimenes asistentēm, kura uzskata, ka par augstāk minētajām situācijām ir obligāti jāinformē sociālais darbinieks.

“Jā, tas ir tad, kad vecāki nav spējīgi parūpēties par bērnu. Tad, kad aiziet un abi ir alkohola reibumā, vai ir vardarbība. Tā nav bijis, bet tad būtu momentā.” (SD_STZ_2)

“Alkohola lietošana, vardarbība pret bērnu. Piemēram, es redzu, ka kaut kas nav, ka kaut kas satrauc... Es vairākas reizes aizeju pie klienta un redzu, ka kaut kas nav kārtībā ar bērnu, viņš nav tāds kā normāls bērns. Es redzu, ka viņš ir iebiedēts vai fiziskus ievainojumus, tad tas vienkārši ir

nekavējoties. Ja arī abi vecāki ir alkohola reibumā, tad nekavējoties ir jāziņo. Tur pat domāt nevajag.” (GA_STZ_3)

Tomēr ņemot vērā, ka tas šobrīd nav rakstiski noteikts un pārsvarā nav arī mutiski atrunāts starp sociālo darbinieku un ģimenes asistentu, ģimenes asistenti pamatā vadās pēc savas iekšējās sajūtas par ko un kad sazināties ar sociālo darbinieku.

“Nē, neesam pārrunājušas, tas arī tas, kur es teicu, ka man nav tāda īsti skaidrība, cik liela ir viņu atbildība par to.” (SD_STZ_4)

“Rakstiski noteikti nav noteikts, bet ja būtu noticis kaut kas tāds, kas ģimenes asistentam liktos, ka tas ir jāziņo, tad noteikti viņš ziņotu.” (SD_STZ_5)

Ģimenes asistenti noliedz, ka līdz šim savā darbā būtu saskārušies ar ārkārtējām situācijām, par kurām būtu sajūta, ka ir uzreiz obligāti jāziņo sociālajam darbiniekam. Līdz šim praksē LM pilotprojekta ģimenes asistenti sociālajam darbiniekam ir ziņojuši par šādiem gadījumiem: vecāka atrašanos slimnīcā, klienta atrašanos alkohola reibumā blakus esot bērnam un par bērna pamešanu novārtā.

Tātad, šobrīd nav formāli noteiktas situācijas, par kurām ģimenes asistentam būtu obligāti jāsaazinās ar sociālo darbinieku. Tas šobrīd notiek, pamatojoties uz ģimenes asistenta izpratni par situācijas nopietnību.

4.3. Ģimenes asistenta pakalpojuma ietekme uz sociālā darbinieka noslodzi

Ģimenes asistenta pakalpojuma ietekme uz sociālā darbinieka noslodzi, sociālo darbinieku vērtējumā, ir dažāda. Vērtējot šo jautājumu redzama būtiska subjektīvā uztvere. Viena daļa sociālo darbinieku uzskata, ka ģimenes asistenta pakalpojums nav būtiski ietekmējis slodzi un tā ir palikusi nemainīga, daļai tas slodzi ir tikai palielinājis un daļai – samazinājis.

Sociālie darbinieki, kuri uzskata, ka viņu slodze pakalpojuma ietekmē ir palielinājusies, to skaidro ar administratīvā sloga palielināšanos, kas saistīts ar nepieciešamību kārtot un pārraudzīt dažādus dokumentus, atbilstoši pilotprojekta prasībām, un veikt regulāru klientu izvērtēšanu, t.sk. arī to, kuri nav ģimenes asistenta pakalpojuma saņēmēji. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm apgalvo, ka viņai pēc ģimenes asistenta pakalpojuma ieviešanas kopumā darbs ir dubultojies, jo viņai ir jāizvērtē gan pakalpojuma saņēmēji, gan tie, kas pakalpojumu nesaņem (pilotprojekta nosacījums izvērtējuma veikšanai). Savukārt cita sociāla darbiniece norāda, ka viņai nav samazinājis darba apjomu un viņa izjūt lielāku atbildību pret ģimeni, jo ir uztraukums par to, kā tai klājas kopā ar ģimenes asistentu. Tas netieši norāda par pārliecības trūkumu par ģimenes asistenta profesionalitāti.

“Protams, pieaugusi. Tagad tā atbildība sanāk, jo tā anketa... Tāpēc, ka ir jāizvērtē gan tie, kas saņem pakalpojumu projektā, gan tie kas nesaņem pakalpojumu. Tāpēc man tas ir dubultojies.” (SD_STZ_1)

“Darbs nepaliek mazāk, varbūt man pat paliek lielāka atbildība – kā viņam iet, vai viss ir labi... Jā, vēl lielāka atbildības sajūta, ka es esmu tur ielaidusi, kā viņiem tur iet. Vairāk paškritika, vai es esmu pareizi to vai to, vai es esmu pamanījusi to, vai nosakot to vai to.” (SD_STZ_3)

Jāatzīmē, ka atsevišķos gadījumos sociālie darbinieki neizjūt īpaši slodzes samazinājumu, jo klienti dod priekšroku komunikācijai ar viņu nevis ģimenes asistentu, un ģimenes asistenti ne vienmēr izpilda sociālā darbinieka norādes. Viena no sociālajām darbiniecēm norāda, ka viņai ar ģimenes asistentu ir atšķirīgas pieejas par to, kā stādāt ar klientu, kā rezultātā klients vēlas turpināt saziņu ar sociālo darbinieku, izvairoties no ģimenes asistenta.

“Piemēram, es teikšu, ka tev tur pie [persona] ir jābūt septiņas stundas vai tur pasēdi pie [persona] vairāk pie mājas darbiem. Un viņa pasaka: “Nē, pašai jāmācās!” Un nekā! [Persona] nāk pie manis uz kabinetu un mēs mācāmies, kaut gan es uzskatīju, ka tas ir jādara ģimenes asistentam. Bet mani par pilnu neņēma.” (SD_STZ_2)

Savukārt tie, kuri uzskata, ka slodze ir samazinājusies, to skaidro ar to, ka viņiem ir samazinājies tiešo un netiešo kontaktstundu skaits ar klientu un tagad viņiem, vajadzības gadījumā, ir pieejama detalizēta informācija par klientu. Tiešo un netiešo kontaktstundu skaits ir samazinājies, jo:

- nav nepieciešamība tik bieži tikties sociālajā dienestā;
- nav nepieciešamība tik bieži klientu apsekot dzīvesvietā;
- nav nepieciešamība klientu pavadīt uz iestādi un sniegt atbalstu dokumentu kārtošanā;
- nav nepieciešamība tik bieži sazvanīties ar klientu, lai noskaidrotu kādus jautājumus;
- nav nepieciešamība pētīt un meklēt informāciju par klientu, tad, kad ir jāsagatavojas uz starpinstitucionālajām sanāksmēm vai to pieprasa kāda cita institūcija.

Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka viņa kopš pašvaldībā ir pieejams ģimenes asistenta pakalpojums, retāk tiekas un runā ar klientiem, kuriem ir piešķirts ģimenes asistenta pakalpojums. Līdz ar to no viņas puses tagad esot mazāka klienta kontrole. Bet cita sociālā darbiniece stāsta, viņai bijis jāiet uz starpinstitucionālo sanāksmi un jārunā par kāda puīša sasniegtajiem rezultātiem, taču viņa pati ar šo ģimeni vairāku mēnešus nebija kontaktējusies un neko par to nezināja. Līdz ar to viņa palūgusi ģimenes asistentu viņai sniegt īsu situācijas raksturojumu, kas viņai ļoti izpalīdzējis šajā situācijā, jo pretējā gadījumā viņai būtu nācies pašai pētīt klienta lietu un tam veltīt vairākas stundas.

“Jā, es varu tik bieži neuzturēt kontaktu ar konkrētajām ģimenēm. Sanāk, ka es viņus mazāk kontrolēju. Man tik bieži nevajag iet uz apsekošanu un pārrunāt tās lietas. Un arī man vairs nevajag ar viņiem iet pie ārsta vai uz citām iestādēm iet, jo to visu izdara asistenti.” (SD_STZ_6)

“Mums jau tā bija sanācis, ģimenes asistenti mani ir izglābis no tādas situācijas, es nebiju bijusi ģimenē trīs, četrus mēnešus un probācija prasīja kas tur ir.” (SD_STZ_4)

Bet daļa norāda, ka neizjūt īpašas izmaiņas augstāk minēto iemeslu dēļ, kā arī tāpēc, ka šo klientu vietā nāk citi klienti, kuriem nepieciešams veltīt laiku un uzmanību, līdz ar to kopējā slodze nedz palielinās, nedz nepalielinās.

Svarīgi atzīmēt, daļa sociālo darbinieku ģimenes asistenta pakalpojuma ietekmē izjūt lielāku atbildību pret ģimeni, bet citi atkal izjūt lielāku drošību par ģimeni. Tie, kuri izjūt lielāku atbildību norāda, ka viņiem ir satraukums par to kā klientam klājas kopā ar asistentu, savukārt otri – pauž palīdzību par to, ka ģimenes asistents uzrauga ģimeni un saasinājuma gadījumā viņu par to informēs. Piemēram, sociālā darbiniece atzīst, ka jūtas droša par ģimenēm, kurām ir ģimenes asistenta pakalpojums, jo viņa tiek regulāri informēta par ģimenēm, piemēram, vai bērns apmeklē skolu un kādas ir tā sekmes.

“Ja tā ņem, tad, protams, viņš atvieglo. Tāpēc, ka es par šīm četrām ģimenēm, kas saņem ģimenes asistentu, es esmu droša. Man ir atvieglājums, jo ģimenes asistents atnāk un 20 min man izstāsta to, ko man veselu nedēļu būtu jādara – tas bērns iet uz skolu, tas neiet, sekmes ir labas... Es esmu droša, ka man no skolas nebūs pieprasījuma kāpēc bērns neapmeklē skolu, no bērnudārza, un vecāki kaut ko dara, nevis tikai guļ gultā.” (SD_STZ_1)

Kopsavelkot, ģimenes asistenta pakalpojums samazina sociālā darbinieka tiešo noslodzi ar ģimeni/klientu, taču pilotprojekta izvirzīto administratīvo prasību dēļ (visbiežāk tiek minēta vajadzība aizpildīt klienta situācijas novērtējuma anketu u.tml.), kuras ir radušās tāpēc, ka pilotprojektam paralēli tiem veikts arī izvērtējuma pētījums, ir palielinājies administratīvais slogs. Līdz ar to daļa sociālo darbinieku neizjūt būtiskas izmaiņas savā slodzē.

5. Ģimenes asistentu un klientu sadarbības raksturojums un problemātiskās situācijas

5.1. Sadarbības ilgums un iespējas sasniegt izvirzītos mērķus

Sadarbības līgums starp ģimenes asistentu un klientu parasti tiek slēgts uz laiku līdz 6 mēnešiem, citkārt uz laiku līdz trīs mēnešiem. Pirms sadarbības līguma termiņa beigām tiek veikta klienta izvērtēšana, kurā tiek lemts par pakalpojuma saglabāšanu vai pārtraukšanu. Līdz ar to ģimenes asistenta pakalpojuma saņemšanas laiks variē no 3 līdz 12 mēnešiem, taču atsevišķos gadījumos 18 un 24 mēnešus. Bet vidēji sadarbība ilgst no 6 līdz 12 mēnešiem. Klientu galvenās vajadzības ir:

- bērnu aprūpe – izglītības, veselības un audzināšanas jautājumu risināšana;
- dzīvesvietas atrašana, labiekārtošana un uzturēšana;
- finanšu pratība – parādsaistību mazināšana, budžeta plānošana;
- dažāda veida dokumentu kārtošana;
- nodarbinātības jautājumu risināšana.

Vadoties pēc sociālo darbinieku un ģimenes asistentu interviju rezultātiem, redzams, ka klientu situācijas izvērtējuma periodu laiku – sešus mēnešus – viņi ir uztvēruši kā pakalpojuma sniegšanas “standartu”, proti, laika posmu, kurā ir jāpanāk būtisks klienta situācijas uzlabojums, neskatoties uz to, kādas sociālās situācijas grūtības ir sastopamas ģimenē. Attiecīgi refleksiju par darbu ar klientu

mērķi kā sociālie darbinieki, tā ģimenes asistenti bieži balsta uz šo vīziju par pakalpojuma sniegšanu sešu mēnešu ietvarā. Gadījumos, kad klienta situācija nav uzlabojusies vai kad klientam pagarināta pakalpojuma sniegšana uz ilgāku laiku par sešiem mēnešiem, sociālo darbinieku un ģimenes asistentu intervijās manāma taisnošanās par to, kāpēc nav “ievērots” sešu mēnešu pakalpojuma sniegšanas termiņš. Jāatzīst, ka šāds priekšstats interviju dalībniekiem – ģimenes asistentiem – ir nostiprinājies jau apmācību laikā, uzsākot savu dalību pilotprojektā. Attiecīgi LM sniegtie skaidrojumi nav nonākuši pie visiem sociālajiem darbiniekiem un ģimenes asistentiem tādā formā, lai pārliecinātu mērķa grupu, ka sešu mēnešu izvērtējuma termiņš ir laika posms, pēc kura tiek precizēti sadarbības ar klientu mērķi, nevis sadarbība pārtraukta pavisam. Attiecīgi turpinājumā, iepazīstoties ar sociālo darbinieku un ģimenes asistentu viedokli par sadarbības ilgumu ar klientu, ir jāņem vērā šeit minētie apstākļi.

Tātad, pēc sociālo darbinieku un ģimenes asistentu domām, lielākajai daļai klientu sešu mēnešu laikā nav iespējams sasniegt izvirzītos mērķus, jo liela daļa klientu rezultātus uzrāda tikai pēc gada ilgas vai vēl ilgākas sadarbības. Tāpat daļa klientu nekad neuzrādīs vērā ņemamu progresu, un tiem pastāvīgi būs nepieciešams pakalpojums. Tiek arī norādīts, ka par sasniegumu tiek uzskatīts arī tas, ka situācija ģimenē nepasliktinās. Lielākās problēmas ar izvirzīto mērķu sasniegšanu tiek saskatītas vecākiem, kuri ir pārmantojuši (no saviem vecākiem) ģimenes disfunkcionalitāti, t.sk., bijuši ārpusģimenes aprūpes iestādē, un personām ar garīga rakstura traucējumiem (GRT). Novērots, ka šīm divām grupām trūkst sociālu iemaņu bērnu audzināšanā. Viena no sociālajām darbiniecēm dalās savā pieredzē attiecībā uz pakalpojumu ilgumu un pagarināšanu. Viņasprāt, nevienā ģimenē nedz 6 mēnešu, nedz 12 mēnešu laikā nav iespējams pilnībā atrisināt visas problēmas, un pēc pakalpojuma saņemšanas beigām sociālajam darbiniekam tik un tā ir jāturpina darbs ar klientu.

“Pārsvarā 90% ir tas pats, kas jau bija iepriekš. Ir ģimenes, kurās ir uzlabojumi un ir ģimenes, kurās nav nekādu uzlabojumu, kur mēs pilnīgi vairs neredzam ko darīt un viss. Pārsvarā tās ir ģimenes, kurās vecāki paši ir nākuši no institūcijām vai ir ar GRT, kuriem nav nekādas iemaņas bērnu audzināšanā.” (SD_STZ_4)

“Mums bija seši mēneši un pēc tam bija vēl uz sešiem mēnešiem. Un pēc tam mums arī beidzās. [...] Nevienā ģimenē pilnībā nevar atrisināt problēmas pēc pusgada vai gada. Bet tas minimālais, ko varēja uzlabot, tas tika izdarīts. Protams, pēc tam turpina strādāt sociālais darbinieks.” (SD_STZ_3)

Saskaņā ar speciālistu teikto, sešu mēnešu laikā iespējams atrisināt tikai praktiskas vajadzības, tādas kā:

- dzīvesvietas atrašana un labiekārtošana;
- parādu nomaksas plāna sastādīšana/ budžeta plānošana;
- dokumentu sakārtošana (piemēram, trūcīgā statusa vai bērna reģistrēšana izglītības iestādē);
- veselības jautājumus risināšana (pieteikšanās uz ārsta vizītēm);
- nodarbinātības jautājumu risināšana (atbalsts darba meklēšanā, CV sagatavošana).

Taču citiem sociālo prasmju uzlabojumiem nepieciešams ievērojami ilgāks laiks vai arī tās nekad pilnībā netiks apgūtas. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm norāda, ka viņa skaidri apzinās, ka

vienā no ģimenēm viņa nekad nespēs pilnībā palīdzēt atrisināt visas problēmas – iemācīt personīgo higiēnu, kārtību mājās un uzlabot savstarpējās komunikācijas stilu ģimenē.

“Un es pa šiem gadiem esmu sapratusi, kā ir tās pamata lietas, ko es viņiem esmu palīdzējusi sakārtot, piemēram, dabūjusi pašvaldības dzīvokli, sakārtojusi laulības šķiršanu, meitenēm iemācījusi runāt utt. Tas ir mans panākums, bet blakus lietas, piemēram, tur nebūs kārtības. Es priecājos par šīm lietām, ko es esmu izdarījusi. Tās ir izdarītas, tur atpakaļceļa vairāk nav. Bet tās mazās lietiņas, kas ir higiēna, kārtība, kliegšana[s novēršana], tās nekad tur nebūs.” (GA_STZ_7)

Tā pat speciālisti norāda, ka ir ģimenes, kuras šķietami ir atrisinājušas savas problēmas, bet pēc laika atkal nokļūst sociālo darbinieku un ģimenes asistentu redzeslokā. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka viņai ir bijusi ģimene, kurā novēroti ievērojami uzlabojumi, jo tēvs ir ārstējis savu alkohola atkarību, atradis darbu un pilnībā spējis parūpēties par saviem bērniem. Tomēr tas ir bijis tikai uz laiku. Viņasprāt, pozitīvās izmaiņas nav ilgnoturīgas, tāpēc klientus būtu jāpatur sociālā dienesta redzeslokā.

*“Man ir ģimenes, kurās ir ļoti pozitīvas pārmaiņas, piemēram, man bija ģimene, kurā es pārtraucu sadarbību, jo tētis atrada darbu un viss aizgāja cerīgās sliedēs. Un pēc pāris mēnešiem es sapratu, ka atkal ir atkritiens atpakaļ. **Kāpēc?** Tas nav noturīgi, tas viss rezultāts, ko mēs sasniedzam... Tas nav noturīgi, viņi vienkārši tādi ir. It kā tu parādi ceļu un viss ir brīnišķīgi līdz brīdim, kad tas atkal ir tajā pašā punktā... Varbūt ne tajā pašā punktā... Nu nav noturīgas tās pozitīvās lietas.” (GA_STZ_11)*

Pēc speciālistu domām, personām ar GRT pastāvīgi būs nepieciešams atbalsts, jo viņi nekad nevarēs būt pilnībā patstāvīgi. Speciālisti norāda, ka nepieciešamais atbalsts laika gaitā šai klientu kategorijai var samazināties, bet tas vienmēr būs nepieciešams. Tāpat par augsta riska klientiem, kuriem nepieciešams ilgstošs atbalsts, tiek atzīti vecāki, kuri pārmantojuši ģimenes disfunkcionalitāti nākamajā paaudzē, t.sk., arī jauniešiem, kas uzauguši ārpusģimenes aprūpes iestādē, un kļūst par vecākiem. Tiek pieņemts, ka šīm abām grupām pietrūkst pozitīvās pieredzes un zināšanu, kā veidot attiecības ģimenē un izpratnes par kārtību un personīgo higiēnu.

5.2. Ģimenes asistenta iepazīšanās ar klientu

Intervēto ģimeņu asistentu prakse liecina, ka pirmās tikšanas ar klientu tiek organizētas, gan sociālajā dienestā uz vietas, gan arī pie klienta dzīvesvietā. Tikšanās ar klientu vienmēr ir iepriekš norunātas un tajās parasti piedalās gan ģimenes asistents, gan sociālais darbinieks, taču ir atsevišķi gadījumi, kad pirmajā tikšanās sociālais darbinieks nav līdzās. Tāpat dažkārt tikšanās laikā līdzās ir klientu bērni vai dzīvesbiedri. Parasti šīs tikšanās nav pārāk garas – ap pusstundu. Jāatzīmē, sociālie darbinieki pirms trīspusējās tikšanās klientam iepriekš jau nedaudz pastāta par potenciālo ģimenes asistentu, tādējādi viņu emocionāli sagatavojot.

“Pie sociālā darbinieka kabinetā, mani un ģimeni uzaicināja uz tikšanos. Parunājāmies, sociālais darbinieks izstāstīja... Sarunājas un stāsta klientam, ka viņam ir tādas problēmas un viņam būs ģimenes asistents, kurš tev palīdzēs, sniegs atbalstu un konsultēs, pamēģinām pusgadu tā pastrādāt.

Un tad parunājamies ar klientu, izrunājam svarīgus jautājumus, un tad sākas darbs. Parakstam vienošanos, lēmumu.” (GA_STZ_3)

“Dažādi, pārsvarā mēs vienojamies par apmeklējumu dzīvesvietā. Mēs jau iepriekš bijām stāstījuši par pakalpojumu kā tādu, un tad mēs vienojāmies vai mēs varam aiziet pie klienta uz dzīvesvietu kopā ar ģimenes asistentu. Un tad arī ģimenes asistents tika iepazīstināts. Pirms tam jau klients bija saņēmis visu nepieciešamo informāciju par šo ģimenes asistentu, viņš jau paspēja apdomāt...” (SD_STZ_5)

Tikšanos mērķis ir iepazīstināt klientu ar ģimenes asistentu un pārrunāt plānotos uzdevumus, ko sociālais darbinieks ir noteicis, un turpmākās sadarbības nosacījumus. Saskaņā ar sociālo darbinieku un ģimenes asistentu teikto, lielāko daļu gadījumu tas tā arī notiek. Daļa no intervētajiem speciālistiem norāda, ka tikšanās laikā klientiem arī tiek jautāts, ko viņš pats sagaida no šīs sadarbības un ko vēlētos sasniegt, tādējādi viņam piešķirot aktīva sadarbības partnera lomu. Tomēr speciālistu sniegtās atbildes liecina, ka tā nav īpaši izplatīta prakse, un klients šajās tikšanās biežāk ieņem pasīvu sadarbības partnera lomu. Jāatzīmē, ka šo jautājumu sociālie darbinieki salīdzinājumā ar ģimenes asistentiem komentē mazāk, taču gan vieni, gan otri par to runā diezgan formāli, izvairoties no detalizētiem tikšanos aprakstiem, kuros ietvertas vienas vai otras puses sajūtas un rīcības. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm formāli pārstāsta pirmās tikšanās gaitu – iepazīstināšana ar sevi, sadarbības plāns un sadarbības nosacījumi.

“Pirmoreiz ar klientiem mēs satiekamies kopā ar gadījuma vadītāju, kad tiekam iepazīstināti. Viņiem tiek izstāstīts. Es iepazīstīnu ar sevi, izstāstu par mūsu sadarbību. Tad viņi paraksta iesniegumu par to, lai viņiem piešķirtu šo pakalpojumu. [...] Mēs tiekamies viņu dzīvesvietā, kur mēs izrunājam šo sadarbību, kā tas notiek, noteikumus un principā šo robežu novilkšanu - ikreiz mēs izrunājam par to, kad ir mans darba laiks, kuros laikos viņi var ar mani sazināties un kas notiek tad, kad es neesmu darbā un kad ir mans laiks.” (GA_STZ_2)

Visbiežāk sociālais darbinieks ar klientu jau iepriekš ir ticis un pārrunājis pakalpojuma būtību un to kāpēc tas klientam būtu nepieciešams. Un parasti klients jau pirms tam ir devis mutisku piekrišanu vai parakstījis iesniegumu par pakalpojuma saņemšanu, taču ja iesniegums iepriekš vēl nav saņemts, tad trīspusējās tikšanās laikā tiek uzrakstīts iesniegums par pakalpojuma saņemšanu un parakstīts sadarbības līgums.

5.3. Sadarbības mērķu izskaidrošana

Parasti ar sadarbības mērķiem klientu vispirms iepazīstina viņa sociālais darbinieks, un tikai trīspusējās (dažkārt divpusējās) tikšanās laikā ģimenes asistents tos pārrunā ar klientu. Klienta iepazīstināšana ar mērķiem notiek gan sociālajā dienestā konsultāciju laikā, gan arī pie klienta dzīvesvietā apsekošanu laikā. Veids kā klients tiek iepazīstināts ar ģimenes asistenta pakalpojumu un sadarbības mērķiem var būt atšķirīgs, to ietekmē tādi faktori kā:

- tas vai klients sociālajā dienestā ir jauns klients (pirmreizējs);
- klienta mērķa grupa (piemēram, persona ar garīga rakstura traucējumiem);
- ģimenes asistenta pakalpojuma steidzamība;

- tas vai klientam ir izveidojies priekšstats par ģimenes asistenta pakalpojumu (iespējams kāds iepriekš jau ir pastāstījis);

Proti, ja klients ir pirmreizējs un/ vai t.sk. persona ar GRT, tad iepazīstināšana ar pakalpojumu un mērķu skaidrošana var noritēt salīdzinoši ilgi, jo šādus klientus vispirms nepieciešams emocionāli sagatavot, norādot visas iespējamās pakalpojuma priekšrocības. Dažkārt arī nepieciešams ilgāks iepazīstināšanas un sadarbības mērķu skaidrošanas laiks, ja klientam jau ir izveidojies savs priekšstats par pakalpojumu, piemēram, viņš par to ir uzzinājis no saviem kaimiņiem vai paziņām. Taču ja ģimenē ir novērota akūta situācija un pastāv liels risks bērnu šķirt no ģimenes, tad klienta iepazīstināšana ar ģimenes asistenta pakalpojumu un iespējamo mērķu izskaidrošana notiek salīdzinoši ātri, īsti nedodot klientam laiku izvērtēt tā nepieciešamību, un nereti no tā saņemot tikai formālu piekrišanu. Turpinājumā tiks sniegts ieskats kā tas notiek tad, kad pakalpojums ir vēlams, bet nav steidzams un kā tas notiek tad, kad speciālisti ģimenē saskata akūtu nepieciešamību.

Pirmajā gadījumā klienta iepazīstināšana ar ģimenes asistenta pakalpojumu un iespējamajiem sadarbības mērķiem notiek pakāpeniski, no klienta saņemot brīvprātīgu piekrišanu. Pamatā šāda pieeja tiek pielietota ar sekojošām klientu grupām: personas ar garīga rakstura traucējumiem; jaunieši pēc ārpus ģimenes aprūpes izbeigšanās, kā arī ģimenes ar bērniem (ja nepastāv risks šķirt bērnus no ģimenes). Šajā gadījumā sociālais darbinieks vispirms klientam pastāsta par ģimenes asistenta pakalpojuma būtību, bet vēlāk sarunas/u laikā netieši norāda kādam mērķim/ nolūkam klientam tas varētu būt noderīgs un kādi klientam varētu būt no tā praktiski ieguvumi. Sociālie darbinieki klientam mēdz uzsvērt praktiskas lietas, tādas kā:

- būs persona (parasti tiek saukta par “draudzeni” vai “palīgu”), pie kuras vērsties steidzamos jautājumos;
- nebūs nepieciešams tik bieži doties uz sociālo dienestu;
- būs atbalsts mājas darbos;
- palīdzēs nokārtot trūcīgā statusu, līdz ar to būs iespēja saņemt sociālo pabalstu;
- palīdzēs deklarēties dzīvesvietā (vai sakārtot citus aktuālus dokumentus);
- palīdzēs pieteikties uz vizīti pie ārsta;
- palīdzēs sākt risināt parādsaistības u.tml.

Tikai tad, kad sociālais darbinieks jūt, ka klients ir gatavs piekrist ģimenes asistenta pakalpojumam, ar klientu tiek pārrunāti konkrēti sadarbības mērķi un organizēta trīspusējā (dažkārt divpusējā) tikšanās, kurā sadarbības mērķi tiek pārrunāti kopā ar ģimenes asistentu. Viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka parasti savus klientus par ģimenes asistenta pakalpojuma nepieciešamību mēģina pārliecināt apsekošanās, kuru laikā tiek pārrunātas klienta problēmas un to kā būtu, ja pie viņa nāktu kāds cilvēks, kas viņam palīdzētu ar tām tikt galā. Sociālā darbiniece norāda, ka sākotnēji viņa nepiemin vārdu “ģimenes asistents”, bet mēģina to aizvietot ar tādiem vārdiem kā “draudzene” un “palīgs”. Viņa klientam uzsver, ka viņam vairs tik bieži nebūs jādodas uz sociālo dienestu un viņam vienmēr būs kāds, kam piezvanīt un pajautāt padomu.

“Es aizeju apsekošanā un tad mēs runājam ko mēs varētu darīt, lai tādas problēmas nebūtu. Vai nu viņi ņem mani pretī vai neņem, un tad es mēģinu pārliecināt kā būtu, ja pie tevis atnāktu cilvēks... Es

uzreiz nesaku, ka tas ir ģimenes asistents, es saku tāds cilvēks, kas nav sociālais darbinieks, nu viņš nav, tik pat kā tava draudzene, un palīdzēs tev sakārtot tās lietišas, ko tu pati nesaproti, kaut vai finanšu lietišas, kas ta kā tādu plāniņu... Kas ar tevi parunāsies, tu viņai varēsi visu izstāstīt. [..] Es saku – tu varēsi izrunāties, tu varēsi viņai piezvanīt un viņa tev pateiks kā vajag rīkoties, tev nebūs jānāk pie manis uz dienestu, man nebūs jāiet pie tevis uz apsekošanām, bet šis cilvēks reizi vai divas nedēļā noteikti pie tevis atnāks, un tev no viņas nav jābaidās, ka tev būs netīra māja vai nenomazgāti trauki, viņa tev pastāstīs kā tas viss ir un kā labāk ar šo visu tikt galā. Un šie cilvēki parasti arī piekrīt.” (SD_STZ_4)

“Par tādiem pirmreizējiem, jauniem klientiem, tas ir tāds pakāpenisks process. Ja klients nonāk pie manis, tad mums ir vairākkārtējas konsultācijas, mums ir izvērtēšanas posms, kurā mēs daudz un dikti runājam par dažādām dzīves jomām, kā rezultātā mums izkristalizējas grūtības un problēmas. Un tad mēs klientam stāstam kādi mums ir pakalpojumi, kas varētu palīdzēt. Tādā veidā lēni, soli pa solītim tiek iepazīstināts ar pakalpojumu pēc būtības. Tad ja arī klients ir bailīgs, es viņu iedrošinu tikt ar potenciālo asistentu pie manis klātienē. Ģimenes asistents pastāsta kas viņš ir, kāda ir viņa pieredze, tad jau tiek pieņemts lēmums un rīkota kopīga pirmā tikšanās. Tas ir lēns, pakāpenisks, un man arī gribētos teikt, ka tas ir laukietilpīgs process, šo attiecību veidošanai.” (SD_STZ_7)

Vērtējot sociālo darbinieku stāstījumus, kā viņi iepazīstina klientu ar ģimenes asistenta pakalpojumu, redzams, ka jau iesākuma stadijā daļa darbinieku ir lietojuši jēdzienus (“draudzene”, “palīgs”), kas klientam var radīt maldīgu priekšstatu par pakalpojuma saturu. Iespējams, ka sociālie darbinieki centušies piemērot pakalpojuma aprakstu savu klientu izpratnes līmenim un sasaistīt pakalpojuma aprakstu ar viņa vajadzībām. Tomēr šāds piedāvājuma formulējums ietver riskus, ar kuriem vēlāk sastopas ģimenes asistenti savā darbā, kas var rezultēties, piemēram, kā profesionālo robežu pārkāpšana.

Sociālie darbinieki norāda, ka jaunieši pēc ārpuses ģimenes aprūpes izbeigšanās parasti salīdzinoši ātri piekrīt pakalpojumam. Iespējams tas saistīts ar to, ka viņi ģimenes asistentā saskata atbalsta personu, kas viņiem palīdzēs atrisināt ar mājokli un izglītību saistītus jautājumus. Taču personām ar garīga rakstura traucējumiem parasti nepieciešams ilgāks laiks salīdzinājumā ar pārējiem, jo viņi mēdz ilgāk visu apdomāt un izsvērt.

Bet gadījumos, kad ir novērotas akūtas problēmas saistībā ar bērna aprūpi, iepazīstināšana ar pakalpojumu un iespējamajiem sadarbības mērķiem notiek ļoti strauji, nereti no klienta saņemot tikai formālu piekrišanu. Tas parasti notiek gadījumos, kad par klienta problēmām saistībā ar bērna aprūpi norāda citas institūcijas vai speciālisti. Šādos gadījumos sociālajiem darbiniekiem ir ne tikai iespēja norādīt uz potenciālajiem ieguvumiem sadarbībai ar ģimenes asistentu, bet arī samazināt risku, ka tiek pārtrauktas bērna aizgādības tiesības, kas izriet no bāriņtiesas vai psihologa atzinuma. Taču tas ne vienmēr palīdz, un sociālajam darbiniekam nākas “izspiest” no klienta formālu piekrišanu. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm norāda, ka viņas sociālajā dienestā visbiežāk ģimenes asistenta pakalpojums tiek piešķirts, pamatojoties uz bāriņtiesas spriedumu, un sākotnēji tas vairāk ir uzspiests nekā brīvprātīga izvēle. Lai gan ir arī sociālie darbinieki, kas norāda, ka viņiem šādos gadījumos klienti parasti vairs nav īpaši jāpārliecina par pakalpojumu, jo bērnu izņemšana no ģimenes tiek uzverta ļoti nopietni.

“Šajā ziņā mums ir rūgta pieredze, parasti tā jau ir bāriņtiesas vēstule, kurā jau ir norādīts, ka viņi netiek galā ar bērnu aprūpes prasmēm. Nu ko mēs varam lietas labā izdarīt, vai nu tas ir psihologs, psihoterapeits... Sadarboties ir jāuzsāk. Sākumā tas liekas daļēji uzspiests. Bet jebkurā gadījumā nevienu pakalpojumu nevar uzspiest. Var piešķirt, bet viņš viņu nepielietos.” (SD_STZ_1)

“Man nevajadzēja pārliecināt, es ar viņiem parunājos, uzrādīju psihologa atzinumu, konsultatīvās padomes atzinumu, melns uz balta ir rakstīts... Ir rekomendēts, lūdzu, pamēģinām.” (SD_STZ_2)

“Kaut kā to “jā” vārdu dabūjām, kaut kā to izspiedām. Un cik te ir pagājis, no [...] ir pagājušas 16 dienas, un viņa man prasa, kā viņa var atteikties.” (SD_STZ_4)

Būtiski norādīt, sociālie darbinieki apzinās, ka klientam nedrīkst uzspiest pakalpojumu, jo, pirmkārt, tas ir pretrunā ar likumu, otrkārt – tas nedod nekādu rezultātu, jo klients nebūs motivēts sadarboties vai pat no tās atteiksies vispār. Tomēr šāda prakse ir diezgan izplatīta, par ko liecina gan intervēto speciālistu, gan klientu sniegtās atbildes. Sociālie darbinieki šādi rīkojas ar cerību, ka ar laiku klients tomēr ģimenes asistenta pakalpojumu pieņems.

Pēc tam, kad klients ir piekritis pakalpojumam (brīvprātīgi vai formāli atbilstoši iepriekš raksturotajām situācijām) un tiek iepazīstināts ar potenciālo ģimenes asistentu, sadarbības mērķi atkārtoti tiek pārrunāti visu trīs iesaistīto pušu starpā. Saskaņā ar speciālistu teikto, šīs tikšanās laikā vairs netiek tik daudz pievērsta vērība mērķu saturam, bet tam kādā secībā tos varētu sākt sasniegt. Būtiski norādīt, saskaņā ar sociālo darbinieku teikto, pirms tikšanās ar klientu, sociālais darbinieks sadarbības mērķus pārrunā ar ģimenes asistentu, lai viņu starpā būtu vienota izpratne par sasniedzamajiem mērķiem.

“To viņi jau sākumā ar sociālo darbinieku izrunāja, kādās jomās un kas viņiem ir veicams, lai viņi varētu normāli funkcionēt. Tas viņiem jau bija pašos pirmsākumos. Kad man jau tiek iedots norīkojums, mēs vēlreiz pārrunājam, kādi ir punkti, ko mēs tur varam darīt, ko darām vispirms, ko varam atlikt vēlāk. Tādā secībā.” (GA_STZ_9)

“Es kā darbinieks, pirms es esmu ar ģimeni esmu runājusi par šiem uzdevumiem, es viņu tā kā iepazīstinu, mēs katru uzdevumu pārrunājam, lai arī manī kā sociālajā darbiniekā būtu pārliecība par to, ka ģimenes asistents skaidri saprot par ko šeit runā. Tā vietā lai viņš tikai saņemtu un savā galvā domātu ko diez ar to gribēja pateikt. Līdz ar to tas izslēdz, ka rezultātā pēc pusgada mēs varēsim runāt par vienotām lietām, mums būs pārrunāta izpratne par darāmo.” (SD_STZ_7)

Tātad, klientu ar ģimenes asistenta pakalpojumu un sadarbības mērķi vispirms iepazīstina sociālais darbinieks. Ja klientam nav novērotas akūtas problēmas, tad iepazīstināšana ar pakalpojumu un mērķu skaidrošana norit salīdzinoši pakāpeniski, no klienta saņemot brīvprātīgu piekrišanu. Taču ja ir – process norit salīdzinoši ātri, nereti no klienta saņemot formālu piekrišanu. Savukārt ģimenes asistents sadarbības mērķu apspriešanā tiek iesaistīts pirmās tikšanās laikā.

5.4. Sadarbības mērķu pārskatīšana

Pamatā sadarbības mērķi tiek aktualizēti un pārskatīti ik pēc sešiem mēnešiem (atsevišķos gadījumos pēc trīs mēnešiem), noslēdzoties sadarbības līgumam. Taču mēdz būt gadījumi, kad tie tiek pārskatīti jau agrāk, piemēram:

- konstatējot vēl kādas citas vajadzības;
- aktualizējoties kādām citām vajadzībām;
- konstatējot, ka ar izvirzītajiem uzdevumiem nav iespējams strādāt, un ir nepieciešams noteikt jaunu mērķi ar uzdevumu.

Sociālie darbinieki un ģimenes asistenti norāda, lai arī reizi pusgadā notiek formāla mērķu pārskatīšana jeb klienta izvērtēšana, nereti izvirzītie mērķi un uzdevumi tiek pārskatīti ikdienas gaitā, pamanot iepriekš neapzinātās problēmas vai parādoties jaunām.

“Nu to pusgadu, bet tas jau arī ir tajā darba gaitā. Tas jau nav tā – ņemu, sēžu un izvērtēju. Kādreiz jau kaut kas izlien pilnīgi bez vērtēšanas, strādājot ar ģimeni. Arī rehabilitācijas plāns ir pusgadam. Bet ir jau kas izlien laukā, pieliekam klāt un...” (SD_STZ_2)

Viena no sociālajām darbiniecēm atzīst, ka ir pārskatījusi noteiktos mērķus un uzdevumus pēc tam, kad ģimenes asistents mēnesi bija sadarbojies ar klientu. Viņa norāda, ka mērķi netika mainīti, bet gan precizēti un papildināti.

“Mums pagāja pirmais mēnesis un tad mēs izvērtējām, varbūt daži uzdevumi vienkārši tika papildināti. Ne tā kā no jauna, bet vairāk konkretizēti. Tikai darot tur kaut kas mainījās. Bet ja bija situācijas, kur tu redzi, ka šis nestrādā, tad tas nav. Bet mums tā nebija. Man liekas, ka mums viss gāja labi, tikai ar papildus koriģēšanām un papildināšanām, tā kā precīzāk nosakot to praktisko, kaut gan mēs diezgan precīzi rakstījām, bet mums nāca klāt. Būtībā visus tos sešus mēnešus, plus vēl trīs mēnešus par vienu un to pašu malām, tikai citā formā.” (SD_STZ_3)

No tā izriet, ka ģimenes asistenti konsultējas un pārrunā ar sociālajiem darbiniekiem pakalpojuma gaitu. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka informē sociālo darbinieku par klienta motivāciju un sasniegtajiem rezultātiem. Gadījumā ja klients nav motivēts sadarboties, tad tiek pārskatīti mērķi un izvērtēta pakalpojuma lietderība.

“Tad es griežos pie sociālās darbinieces un sniedzu informāciju, ka ģimene nav motivēta sadarboties, ka mēs nevaram sasniegt mērķi un izpildīt uzdevumus. Tad viņa izsauc to ģimeni un izvērtē to situāciju. Ja man nesanāk, tad viss ir atkarīgs no sociālā gadījuma vadītāja. Viņa izvērtē un nolemj, vai turpināt to pakalpojumu, vai pārtraukt.” (GA_STZ_1)

Sociālie darbinieki arī atzīst, ka ne vienmēr ik pēc sešiem mēnešiem visiem klientiem pārskata izvirzītos mērķus, kas saistīts ar darbinieku lielo slodzi. Viena no sociālajām darbiniecēm, kas sociālā dienestā strādā tikai pusgadu, atzīst, ka pie esošā darba apjoma nebūs spējīga visiem klientiem veikt izvērtēšanu. Tāpēc viņa ar ģimenes asistentiem ir vienojusies, ka sākumā izvērtēšanu veiks tikai tiem

klientiem, kuriem varētu būt notikušas kādas pozitīvas izmaiņas un kuriem iespējams vairs nav nepieciešams ģimenes asistenta pakalpojums.

“Mēs tieši ar vienu asistenti runājām par to vai mēs atkal vērtēsim visas ģimenes, es nezinu. Es vienkārši iedomājos to darbu... Un tad mēs sarunājām tā, ja viņa redz, ka ir tādas ģimenes, kur nekas absolūti nav mainījies, ir tādas ģimenes, kur nekas arī nemainīsies, jo tā mamma ir garīgi slima, viņa nebūs citādāka. Kā tur ir, tā ir. Viņa jau pie GA ir pieradusi un viņa vairs nezina kā būs, ja viņš nebūs, aizies galīgi šķērsām. Bet arī bez viņa... Un ir tādas ģimenes, kur būtu jāpaliek. Tad tās mēs nevērtētu. Mēs vērtētu tās, kur liekas, ka viss ir kārtībā un varbūt varētu ņemt nost.” (SD_STZ_4)

Būtiski norādīt, ja pirms ģimenes asistenta pakalpojuma saņemšanas sadarbības mērķus nosaka tikai sociālais darbinieks, tad atkārtoti slēdzot līgumu, mērķu un uzdevumu noteikšanā tiek iesaistīts arī ģimenes asistents.

“Sākumā varbūt tā bija, bet tagad mēs kopā vienojamies. Sākumā bija tā, ka mēs noteicām uzdevumus, ko GA nemaz nespēja darīt, bet tagad mēs esam daudz maz vienojušies. Pārsvārā tā ir aprūpes prasmju pilnveide.” (SD_STZ_1)

Kopsavelkot, pamatā mērķi tiek aktualizēti un pārskatīti ik pēc sešiem mēnešiem, taču ja tiek novērotas pārmaiņas klienta situācijā, pamanītas jaunas problēmas vai konstatēts, ka izvirzītie mērķi un uzdevumi nestrādā, tie tiek pārskatīti ātrāk.

5.5. Vajadzība atkārtoti pārrunāt sadarbības mērķus ar klientu

Sadarbības mērķi un uzdevumi netieši tiek pārrunāti katru reizi, kad klients tiekas un runā ar ģimenes asistentu. Ģimenes asistenti atzīst, ka klientiem regulāri nepieciešams atgādināt, kāpēc viņi nāk pie klienta un kādi ir risināmie uzdevumi, jo viņiem tas nepārtraukti aizmirstas. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka viņai ir grūtības vienai no klientēm iemācīt personīgo higiēnu, līdz ar to katru reizi, kad viņas tiekas, atkārtoti tiek pārrunāti jautājumi saistībā ar higiēnu.

*“Protams, katru dienu un nepārtraukti. **Tik tiešām tik bieži vajag?** Jā! Piem., man tagad ir tā meitene. Viņai galvenais un primārais jautājums ir higiēna un arī bērna sūtīšana uz skolu. Mums visu laiku nepārtraukti, kā es pie viņas aizeju, tā mums ir jautājums par higiēnu, jo tā higiēna ir vienkārši briesmīga un tās mājas ir vienkārši briesmīgas. No skolas ik pēc 2 nedēļām sūta ziņojumu sociālajam darbiniekam, ka bērnam ir utis, un nevar tikt no tām utīm vaļā nekādi. Tad mums ir uzdevums – mēs ejam un visu laiku runājam, ka ir jāiet pie ārsta. Tā sadarbība visu laiku notiek – ka ir jāmazgā māja, drēbes. Visur ir nekārtība. Viņiem jau arvien tas aizmirstās visu laiku.” (GA_STZ_6)*

Būtiski norādīt, lielākā daļa klientu nevar tieši nosaukt savus sadarbību mērķus ar ģimenes asistentu, taču norāda, ka par tiem visu laiku tiek runāts. Līdz ar to rodas iespaids, ka klienti nemaz līdz galam tieši neapzinās sadarbības mērķus.

Savukārt tieša atkārtota sadarbības mērķu pārrunāšana notiek:

- sadarbības laikā noteiktos laika intervālos, ja ģimenes asistents atzīst šādu pieeju;

- sadarbības laikā, ja klientam ir aizmirsies sadarbības mērķis, aktualizējusies vai parādījusies jauna vajadzība;
- noslēdzoties sadarbības termiņam, izvērtējot sasniegtos mērķus un turpmākas sadarbības nepieciešamību.

Kā jau iepriekšējā nodaļā norādīts, ģimenes asistents pirmo reizi ar klientu sadarbības mērķus pārrunā tad, kad notiek trīspusējā vai divpusējā tikšanās ar klientu. Savukārt atkārtota tieša sadarbības mērķu pārrunāšana var notikt sadarbības vidū noteiktos laika intervālos un/ vai aktualizējoties vai parādīties jaunām vajadzībām. Jānorāda, ka tikai neliela daļa intervēto ģimenes asistentu praktizē tiešu sadarbības mērķu pārrunāšanu noteiktos laika intervālos (reizi nedēļā/ mēnesī, reizi trijos mēnešos), izvērtējot noteiktajā laikā periodā sasniegtos rezultātus. Priekšroka tiek dota sadarbības mērķu pārrunāšanai pēc vajadzības - tad, kad klientam ir aizmirsies sadarbības mērķis vai ir aktualizējusies vai parādījusies jauna vajadzība. Ģimenes asistenti stāsta par gadījumiem, kad ir bijis nepieciešams klientam tieši atgādināt sadarbības mērķi. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, viņai ir bijis gadījumus, kad viena no klientēm uz viņu ir ļoti sadusmojusies un paaugstinājusi balsi pret viņu. Viņa tajā reizē devusies mājās, bet nākošajā reizē klientei ir parādījusi A4 formāta lapu, kurā uzrakstīti visi sasniedzamie mērķi un veicamie uzdevumi. Pēc viņas domām, reizēm ir nepieciešams ieņemt nelokāmu pozu un klientam atgādināt sadarbības mērķus. Bet cita atkal norāda, ka viņai ir bijis gadījums, kad klients nav pildījis uzdevumus un viņa viņam tieši ir pajautājusi, kā viņš/a domā, kāpēc viņa šeit atrodas. Tādējādi klientam atgādinot sadarbības mērķi.

“Un tā [tautība] sieviete, tā arī, ko es te nāku un ko es tā mācu. Viņa vienreiz sadusmojās un teica, ka mani izmetīs ārā. Un tad es tajās izdomāju. Es pat tai [tautība] ģimenei sarakstīju A4 lapu – pagājušajā reizē jūs izrunājāties, tagad es runāšu. Un es pēc tās lapas visus punktus pēc kārtas, kas viņiem ir jāsakārto, ko viņi ir apņēmušies, kāda ir viņu līdzdarbība. Tad visiem bija žokļi vaļā, un tad atkal viss aizgāja foršo pa draudzīgām. Ir momenti, kad tev ir jāparāda savu raksturu, viņu trūkumi. Jāpasaka tā kā naglai uz galvas, riktīgi jānoliek pie vietas ar saviem argumentiem, tad atkal var strādāt tālāk.” (GA_STZ_6)

“Ja man spirinās pretī un negrib, tad es tā pasaku – kā tu domā, kāpēc man vispār te ir jābūt. Un ja mani negrib, tad tā atbilde ir – man bāriņtiesa lika, man savādāk bērnus atņems. Neviena jau tev nepateiks, ka tāpēc, lai kaut ko iemācītos vai apgūtu, jo viņiem jau ir pārliecība, ka viņi visu māc un es nāku un tikai maisos.” (GA_STZ_11)

Tātad netieša mērķu pārrunāšana notiek katru reizi, kad ģimenes asistents tiekas ar klientu, bet tieša atkārtota sadarbības mērķa pārrunāšana notiek trīs gadījumos – sadarbības laikā, ja ģimenes asistents dod priekšroku periodiskai mērķu pārrunāšanai un/ vai sadarbības laikā, ja ģimenes asistents saskata tādu vajadzību, kā arī pēc 6 mēnešiem, kad noslēdzas sadarbības līgums.

5.6. Ģimenes asistents klienta izpratnē

Klienti ģimenes asistentus uztver dažādi (negatīvi, neitrāli un pozitīvi), tas kā ģimenes asistents tiks uztverts lielā mērā nosaka klienta personība un vajadzības, ģimenes asistenta personība un pieeja klientam, kā arī abu sadarbības ilgums. Ģimenes asistents var tikt uztverts kā:

- drauds;
- bieds;
- kontrolieris;
- “piekabe”, kas jāpacieš, lai saņemtu pabalstu;
- sociālais darbinieks;
- psihologs;
- atbalsta persona;
- palīgs;
- draudzene;
- vecmāmiņa.

Būtiski norādīt, intervētie speciālisti atzīst, ka nereti klientiem pastāv grūtības nošķirt ģimenes asistentu no sociālā darbinieka, jo tie abi pārstāv vienu institūciju un viņu leksikā nav tādu vārdu kā “ģimenes asistents” vai “sociālais mentors”. Tomēr jāatzīst, ka sociālie darbinieki arī paši veicina šādas izpratnes trūkuma saglabāšanos, jo, kā minēts iepriekš, iepazīstinot ar pakalpojumu, paši izvairās lietot jēdzienu “ģimenes asistents”, aizvietojo to ar “palīgu” un “draudzeni”.

“Viņi bieži vien saka, ka esmu sociālais darbinieks, jo es esmu no sociālā dienesta. Viņi neatšķir ne mentorus, ne asistentus. Tādus vārdus viņi nelieto. Viņi saka, ka esmu palīgs-sociālais darbinieks.”
(GA_STZ_9)

Pamatā vērojami divi scenāriji kā klients uztver ģimenes asistentu – no piesardzīgā uz atvērtu un no atvērtā uz piesardzīgo. Bet ir arī riska situācijas, kad klienti ģimenes asistentu neuztver nopietni vai pārāk daudz pieķeras. Turpinājumā tiks aplūkots katrs no scenārijiem.

Visbiežāk vērojams scenārijs, kad klients sākotnēji ģimenes asistentu uztver piesardzīgi, piemēram, kā draudu, biedu vai kontrolieri, bet vēlāk kļūst atvērtāks un ģimenes asistentu sāk pieņemt kā savu atbalsta personu, “palīgu” vai “draudzeni”. Viena no ģimenes asistentēm atzīst, ka viņai ir sajūta, ka viņu klienti uztver kā “piekabi”, lai saņemtu sociālo pabalstu. Tas saistīts ar to, ka nereti ģimenes asistenti klientiem tiek piesaistīti, lai tie izpildītu kādus sociālās rehabilitācijas plāna uzdevumus, kā arī tāpēc, ka sociālie darbinieki, lai klientu pārliecinātu par ģimenes asistenta pakalpojuma izmantošanu, bieži vien sociālo pabalstu norāda kā ieguvumu. Savukārt cita ģimenes asistente stāsta, ka viena no viņas klientēm viņu sākotnēji uztvērusi kā draudu, jo domājusi, ka ģimenes asistente viņai piesaistīta, lai atņemtu bērnus. Ģimenes asistente norāda, ka ar šo klienti sākotnēji ir bijis ļoti grūti nodibināt attiecības, jo klientei psihiskās saslimšanas dēļ visu laiku ir bijis mainīgs noskaņojums, līdz ar to arī viņas attieksme pret ģimenes asistentu visu laiku ir bijusi mainīga. Taču kāda cita ģimenes asistente atzīst, ka viņas pieredzē sākotnēji neviens klients viņu nav uztvēris atsaucīgi, jo visiem klientiem sākumā šķiet, ka ģimenes asistents sāks viņus kontrolēt un pamācīt, bet tas ar laiku mainoties. Viņa stāsta, ka viņai ir kliente, kas pirmās četras tikšanās reizes ar viņu vispār nav runājusi, bet tagad

viņu uztver kā savu “draudzeni”. Ģimenes asistenti atzīst, ka sākums parasti ir grūts un ir nepieciešams laiks, lai izveidotos savstarpēja uzticība.

“Godīgi – kā piekabi, ko viņiem pieliek, lai viņi varētu saņemt pabalstu. [smejas] Bieži vien klientiem ir jāizpilda kaut kādi mērķi, viņiem pieliek asistentu, jo savādāk viņi nevarēs saņemt pabalstu, ja viņi neizpildīs tos uzdevumus. Sākumā viņi to neuztver pozitīvi. Protams, ka nē, jo viņi nevēlas, lai viņu uztverē svešs cilvēks nāk pie viņiem uz mājām un kaut ko skatās, kaut ko prasa.” (GA_STZ_8)

“Jā, viņi ir palikuši atvērtāki. Viņi jau zina, ka neies tās melošanas cauri, ka es tāpat visu uzzināšu, kā ir patiesībā, un viņi jau tomēr saka to taisnību. To var just, ka tas izmainās un ka tā uzticība kļūst arvien lielāka. Ar to vienu ģimeni, kas man ir jau no pirmsākumiem, es strādāju jau vairāk nekā gadu, un es jūtu, ka es tiešām esmu to cilvēku uzticamības persona.” (GA_STZ_4)

“Klients mani uztver kā draudu, viņam nepatīk, kāds tagad līdīs manā ģimenē, jo viņi mani nepazīst. Viņiem liekas, ka pie viņiem atnāks dusmīga tante un sāks viņus tramdīt un trobelēt. Neviena ģimene nav mani uztvērusi ļoti draudzīgi, patiesībā ir bijis diezgan negatīvi. To jau nesaka, bet var jau redzēt neverbālo valodu, to acu skatienu. [klientes vārds] smaidīja, jo viņai jau bija bijusi sadarbība ar vienu citu darbinieku, bet visas pārējās ģimenes ļoti rezervēti uz mani skatījās. Tā ģimene, ar kuru es vairs nestrādāšu, tā ar mani vispār nerunāja. Es atnāku, viņa skrien uz virtuvi un es viņai skrienu līdzi un mēģinu. Pirmās četras reizes viņa ar mani vispār nerunāja – mhm, ja, mhm... Es jau teicu, ka tagad viņa mani uztver kā draugu, nevis darbinieku. Sākums bija ļoti grūts.” (GA_STZ_6)

Retāk sastopams scenārijs – klients sākotnēji ģimenes asistentu uztver atvērti, bet vēlāk kļūst piesardzīgs. Šādos gadījumos klients parasti ģimenes asistentu uztver kā sociālo darbinieku vai palīgu, bet vēlāk kā kontrolieri un uzraugu. Piemēram, ģimenes asistente stāsta, ka sākotnēji klienti viņu uztvēruši kā draugu, jo viens otru ir jau iepriekš pazinuši, tomēr vēlāk attieksme ir mainījusies, jo klienti ir sapratuši, ka ģimenes asistenta prasa izpildīt uzdotos uzdevumus un pret viņu ir jāizturas nopietni. Jāatzīmē, ka šīs ģimenes asistentes pieredzē ir kliente, kura no viņas pakalpojumiem ir atteikusies, kā vienu no iemesliem minot arī šo.

“Laukos ir tā, ka viens otru jau zina. Kaimiņi viens otru zina. Mēs kā darbinieces esam zināmas. Sākumā uztvēra kā draugu. Domāja, ka nekā tāda nebūs, bet pēc tam, kad sāka saprast, tad ir tā, kā ir. Jā, vairs nav tā ķīķināšana par to visu, bet saprot, ka tas ir nopietni, un arī izturas pret mani jau nopietnāk, jo viņi saprot, ka joki ir mazi.” (SD_STZ_2)

Būtiski norādīt, mēdz būt gadījumi, kad klienta attieksme pret ģimenes asistentu ir mainīga, kā arī ir gadījumi, kad klients pārāk daudz pieķeras savam asistentam. Viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka viņai kopumā ir labas attiecības ar savu klientu, taču mēdz būt brīži, kad tās pasliktinās, jo klients nevēlas veikt uzdoto uzdevumu.

“Tad pierod, tad ir tāds periods, kad ir labi, tad mēs tādā labā atmosfērā izrunājamies... Nu kā jau visi cilvēki ar savām emocijām, situācijām. Bet tad, kad ir uz kaut ko jāpiespiež, tad jau atkal paliek ne tik draudzīgi. Un tad kliež uz mani: “Nu ko tu kliež uz mani? Tu taču zini, ka es nākšu, ka mēs darīsim. Nekas no tā nemainīsies.” (GA_STZ_7)

Savukārt citas ģimenes asistentes stāsta, ka ir klienti, kas pārāk daudz viņām pieķeras un sāk viņas uztvert par draudzenēm, vienā gadījumā pat par savu vecmāmiņu. Šāds risks ir lielāks, ja klients ir ar garīga rakstura traucējumiem. Tiek norādīts, ka personas ar garīga rakstura traucējumiem sākotnēji ir ļoti piesardzīgas un nelabprāt veido kontaktus ar svešiem cilvēkiem, bet tad, kad pielaiž sev klāt, tad ļoti pieķeras un vēlāk pastāv grūtības pārtraukt attiecības ar ģimenes asistentu. Šī iemesla dēļ viena no ģimenes asistentēm iesaka ar klientu nestrādāt ilgāk par gadu un sadarbību pakāpeniski pārtraukt.

Līdz ar to iespējams secināt, ka klienti ļoti atšķirīgi uztver ģimenes asistentus, ko to ietekmē dažādi blakus apstākļi – klienta veselības stāvoklis un problēmas, dzīvesvieta, sadarbības ilgums, gan, protams, arī tas kā ģimenes asistents sevi pozicionē klienta priekšā. Turklāt klientu uztvere laika gaitā ir mainīga, daļa klientu sākotnēji ģimenes asistentu uztver piesardzīgi un tikai ar laiku atveras, bet ir neliela daļa, kas sākotnēji pret ģimenes asistentu izturas atvērti, bet sadarbības laikā kļūst piesardzīgāki vai pat noraidoši. Ja ģimenes asistentam ir izdevies nodibināt uzticībā balstītas attiecības ar klientu, tad klienti ir atvērti un ģimenes asistentu uztver kā palīgu un atbalsta personu, taču ja nav izdevies – kā kontrolieri un instrumentu, lai saņemtu sociālo pabalstu.

5.7. Ģimenes asistentu rosināta atteikšanās no sadarbības ar klientu

Pastāv gadījumi, kad ģimenes asistenti atsakās no sadarbības ar klientu. Tas parasti ir saistīts ar to, ka starp ģimenes asistentu un potenciālo klientu pastāv attāla radniecība vai cita veida sasvstarpēja saistība. Taču ģimenes asistenti neatzīst, ka jebkad būtu atteikušies no sadarbības ar klientu sev nepatīkamā ārēju apstākļu dēļ (smakas, kukaiņi un tml.).

No 12 ģimenes asistentiem divi ģimenes asistenti norāda, ka ir lūguši sociālajai darbiniecei izvēlēties citu ģimenes asistentu, viena asistente ir apsvērusi iespēju atteikties un viena – norādījusi uz grūtībām apmeklēt klientu paredzētajā laikā. Divos pirmajos gadījumos ģimenes asistenti uzskatīja, ka nebūtu profesionāli pieņemt un uzsākt sadarbību ar konkrētajiem klientiem, jo vienā gadījumā ģimenes asistenta bērns mācījās ar potenciālā klienta bērnu vienā klasē, bet otrā – starp ģimenes asistentu un klientu pastāv attālas radniecīgas saites. Savukārt trešajā gadījumā ģimenes asistente apsvērusi iespēju pārtraukt sadarbību, jo klientu ģimene pazudusi no viņas un sociālā dienesta redzesloka un viņai ir bijušas grūtības aizpildīt slodzi. Kā arī ir viens gadījums, kad ģimenes asistente tieši neatteicās no klienta, bet sociālajai darbiniecei darīja zināmu, ka viņai pastāv grūtības to apmeklēt, jo klients mājās ir sastopams tikai pēc darba laika beigām, bet tā kā ģimenes asistentei nav sava personīgā transporta līdzekļa un kliente dzīvo 3 kilometru attālumā no tuvākās autobusa pieturas, viņai ir problemātiski to apmeklēt.

“Pašā sākumā bija doma, ka man dos vienu puisī pēc ārpus ģimenes aprūpes, bet tā kā man bija informācija par viņu, jo mani radiem mazliet bija sakars ar viņu, tad es teicu, ka labāk nē, jo viņš, iespējams, mani pazītu. Tad varbūt būtu savādāk ar viņu, bet citur visur nē – ko man deva, to es ņēmu.” (GA_STZ_9)

“Domāju par to esmu, bet pati nekad neesmu attiekusies, jo toreiz viss sakārtojās, viņi tika atrasti, viņi atgriezās pie manis un atkal bija sadarbība.” (GA_STZ_8)

“Viņa dzīvo 3 km no pieturas. Tas nozīmē, ka man ir jāiet uz turieni jebkādos laikapstākļos un jānāk atpakaļ uz autobusu, jo mani neviens uz turieni nevar aizvest. Es pateicu, lai man dod ģimenes, kuras nestrādā un kuras ir pašā [pilsētas nosaukums], lai man nav organizēšanas problēmas.” (GA_STZ_5)

Neviens no intervētajiem ģimenes asistentiem neatzīst, ka nepatīkami ārēji apstākļi (smakas, kukaiņi un tml.) viņiem būtu šķērslis sadarbībai ar klientu. Bet ģimeņu asistenti nenoliedz, ka dažkārt izjūt atvieglojumu pēc sadarbības izbeigšanās ar konkrētiem klientiem. Viena no asistentēm stāsta, ka nav aizdomājusies, ka nepatīkamu ārēju apstākļu dēļ viņa varētu atteikties no kāda klienta. Viņa norāda, ka neskatoties pat uz to, ka viņai ir bail no suņiem, viņa apmeklē klientus ar suņiem, jo viņai galvenais ir palīdzēt bērniem. Savukārt cita asistente stāsta, ka ir izjutusi atvieglojumu par sadarbības pārtraukšanu ar vienu klientēm, jo viņai grūti veidojusies sadarbība ar konkrēto klienti viņas mainīgā garastāvokļa dēļ.

“Nē, man nav! Es par to pat neesmu aizdomājusies. Es eju un eju. Man ir vieglāk, jo es jau pirms šiem kursiem aizvietoju kolēģi, kura strādā ar ģimenēm ar bērniem. Es jau esmu iepraktizējusies. Ja ģimene ir SD redzeslokā, tad man vienīgais mērķis ir bērns. Nekādas smakas, nekas.... Tam vispār netiek pievērsta uzmanība, jo es eju ar mērķi palīdzēt bērnam. Tāpēc ieejot tādā grūtā ģimenē man nav problēmu, ka tur ir dzīvnieki, vienīgais es brīdinu, ka man no suņiem ir ļoti bail. Tā tur var sēdēt piedzērušies, man tas ir pilnīgi bez jebkādiem satraukumiem.” (GA_STZ_3)

“Man bija viena mamma ar diviem bērniņiem, mammai bija garīgās problēmas, bet viņa to neatzīst un pie ārstiem neiet, un ar ārstiem nesatiek. Un vecākais puika arī ir ar garīgiem traucējumiem, tie gan ir konstatēti. Pusgadu, es pie viņas gāju, bet man nepatika. Mums kontakts virspusējs izveidojās, bet ja man jārokas dziļi sirdī, tad es gāju pie viņas ar nepatiku.” (GA_STZ_7)

Kopsavelkot, neviens no ģimenes asistentiem nav atteicies no klienta savas personīgās pretestības dēļ, taču ir gadījumi, kad ģimenes asistenti uzskata, ka klientam būtu piemērotāks kāds cits ģimenes asistents, jo tie savā starpā ir pārāk cieši pazīstami.

5.8. Agresīvi klienti un iespējamie draudi ģimenes asistenta darbā

Sociālie darbinieki noliedz, ka ģimenes asistentu klientu lokā būtu agresīvi klienti, jo, pirmkārt, ja klientam ir jāārstējas, tad viņš šo pakalpojumu nevar saņemt. Un otrkārt – ja ģimene ir izteikusi piekrišanu pakalpojumam, tad tā tomēr lielā mērā pieņem ģimenes asistentu un pret to neizrāda atklātu nepatiku un noraidījumu. Vienlaikus pastāv iespēja, ka sociālie darbinieki, piesaistot noteiktām ģimenēm pakalpojumu, izvairās redzēt potenciālās vardarbības pazīmes ģimenēs vai izvēlās tādus klientus pakalpojumam, kuru ģimenēs nav vērojama fiziska vardarbība pret citiem, ārpus ģimenes loka esošiem pieaugušajiem. Kopumā atzinums, ka klientu starpā nav fiziski vardarbīgu personu vai vardarbības upuru saskan ar klientu novērtēšanas anketās iekļauto informāciju, kur redzams, ka retais klients ir atzīmēts kā atbilstošs šādai mērķa grupai. Attiecīgi pastāv iespēja, ka LM pilotprojekta ietvaros palīdzība minētajai mērķa grupai ir sniegta salīdzinoši mazā mērā.

“Ja viņam ir medicīniski jāārstējas, tad attiecīgi viņš nevar saņemt šo pakalpojumu. Bet ja ir kāds klients, kas var apdraudēt pats sevi vai ģimenes asistentu, tad, protams, viņš nesadarbosies un mēs arī nevaram viņam piešķirt nekādu pakalpojumu.” (SD_STZ_5)

Tam piekrīt arī lielākā daļa ģimenes asistentu apliecinot, ka viņiem līdz šim darbā nav nācies piedzīvot nepatīkamu situāciju saistībā ar klientu agresiju. Taču tai pat laikā ģimenes asistenti neizslēdz šādu situāciju iespējamību, jo šādu risku pilnībā izslēgt nevar. Tādēļ viena no ģimenes asistentēm vienmēr kādu pabrīdina par to, kur viņa dodas. Ģimenes asistenti arī norāda, ja viņiem šāds klients gadītos, tad sociālā darbiniece būtu viņus par to iepriekš informējusi.

Trīs no 12 ģimenes asistentēm atzīst, ka ir izjutuši zināmu apdraudējumu, tiekoties ar klientiem, divos gadījumos tas ir bijis saistīts ar balss pacelšanu no klienta puses, bet trešā – klients tikšanās laikā atradies apreibinošu vielu ietekmē. Viena no ģimenes asistentēm atklāj, ka viņai darbā ir bijis gadījums, kad viena no klientēm ir paaugstinājusi balsi pret viņu un pārmetusi, kāpēc viņa pie viņas nākot, jo viņa pati spēj ar visu tikt galā. Arī cita ģimenes asistente atzīst, ka viņai vairākkārt nācies saskarties, ka klients ir bijis sadusmots un pret viņu pacēlis balsi. Abas assistentes norāda, ka šajās situācijās ir centušās saglabāt mieru un neiesaistīties konfliktā. Bet trešā ģimenes asistente atzīst, ka izjūt nepatīku kontaktēties ar agresīviem un/ vai alkohola reibumā esošiem vīriešiem, līdz ar to, ja viņa konstatē, ka klients ir alkohola reibumā, viņa nenāk uz tikšanos vai to pārtrauc un nāk citā dienā.

“Vienreiz bija tāds gadījums. Tas bija pie tās klientes, kurai ir [psihiskas saslimšanas nosaukums]. Tur vēl bija māsa, kurai izrādās arī ir kaut kāda slimība. Tad viņa vienkārši uzbruka man par to, kāpēc es te nāku, lai es vācos prom, jo viņi paši tiekot galā ar to bērnu. Viņai tikai mājas kārtību vajagot, bet mājas kārtība nav, un es neko te nedarot... Es vienkārši mierīgi pateicu, ka ir noslēgts līgums ar sociālo dienestu un arī ar šo sievieti par to, ka viņi ir vienojušies, un ka es tāpat turpināšanu nākt. Jā, man mazliet bija bail, jo viņa palika diezgan agresīva. Es nezinu, ko es darītu. Vienkārši mēģinātu mierīgi.” (GA_STZ_5)

“Man nav bijis tā, ka mani tagad kāds ņemtu aiz krāgas un mestu ārā, tik traki nav bijis. [...] Es esmu vairākas reizes teikuši nekliegt uz mani. Kaut kā mēģinu ar savu mieru, nekad neizaicinu. Ja es redzu, ka cilvēks ir agresīvi noskaņots, tad es saprotu, ka man ir jāatkāpjas, ka es nevaru iesaistīties konfliktā un pacelt balsi.” (GA_STZ_7)

“Man personīgi nepatīk ar dzērājiem runāt, un vispār tas, kas apdraud manu drošību. Ir tādi agresīvi vīrieši. [...] Es vienkārši skatos, kāds viņš ir. Es vienkārši eju prom, jo tajā dienā nekāda sadarbība nevar notikt. Un viss. To mums arī stāstīja, ka mūsu drošība ir pirmajā vietā, un ka es varu ar tādu piedzērušos klientu nerunāt un arī ar viņu nesatikties, un iet citā dienā runāt ar viņu.” (GA_STZ_6)

Daļa ģimenes asistentu apgalvo, ka zinātu, kā rīkoties apdraudējuma gadījumā, taču daļa atzīst, ka nav pārliecināti kā pareizi reaģēt attiecīgajā situācijā. Tie ģimenes asistenti, kuri jūtas pārliecināti par savām zināšanām, norāda, ja pastāv apdraudējums, tad labāk uz to brīdi neapmeklēt klientu, savukārt, ja klients tikšanās laikā paliek satraukts vai agresīvs, tad mierīgi pabeigt sarunu un doties prom. Taču ģimenes asistentu sniegtās atbildes nerada pārliecību par viņu spēju savlaicīgi identificēt apdraudējuma

situāciju, nedz arī atbilstoši rīkoties, jo neviens no asistentiem nerunā par to kā identificēt šādas situācijas un nepiemin kā konkrēti rīkoties nonākot tādā.

“Es ļoti skatos, kā viņš uzvedās, jo tur ir tādas īpatnības, ka man ir jāredz, ko viņš darīs un kā viņš darīs, un tad es jau zinu, kur man ir jāpiebremzē, kur es nedrīkstu nekur tālāk ne iet, ne kustēties, ne aiztikt. Tur ir jāvēro situācija, bet bīstams viņš nav. Viņš nav agresīvs. Man nav agresīvie.” (GA_STZ_9)

No intervēto speciālistu teiktā izriet, ka pastāv salīdzinoši zems risks sastapties ar agresīvu klientu, tomēr šāda iespēja pastāv, tādēļ ģimenes asistentiem ir jābūt informētiem un sagatavotiem, kā rīkoties attiecīgajā situācijā.

5.9. Ģimenes asistentu spēja ievērot profesionālās robežas

Lai arī lielākā daļa sociālo darbinieku un ģimenes asistentu uzskata, ka ģimenes asistenti spēj noturēt līdzsvaru starp profesionālām un draudzīgām attiecībām starp klientu, pētījumā iegūtie dati liecina, ka ģimenes asistenti to spēj tikai daļēji. Ģimenes asistenti apzinās, ka nepieciešams novilkt un ievērot sekojošas robežas:

- neatbildēt uz zvanu vai īsziņu ārpus sava darba laika;
- nedot savu privāto tālruna numuru;
- neaizdot klientam naudu;
- nevest klientu ar savu automašīnu;
- nepieskatīt klientu bērnus klientu prombūtnes laikā;
- neaicināt pie sevis uz mājām;
- nepavadīt kopā brīvo laiku, piemēram, neiet kopā uz kafejnīcu.

Tomēr profesionālās robežas ne vienmēr viņiem izdodas ievērot. Tas ir saistīts gan ar ģimeņu asistentu pieredzi un personiskajām īpašībām, gan arī to, kā sociālais darbinieks klientam ir paskaidrojis pakalpojuma būtību, kā arī sadarbības ilgumu. Proti, jo ilgāka ir sadarbība ar klientu, jo grūtāk noturēt profesionālās robežas. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka pēc gadu ilgas sadarbības klienti ģimenes asistentu sāk uztver kā ģimenes locekli. Šī iemesla dēļ ģimenes asistenti norāda, ka sadarbībai nevajadzētu būt ilgākais par vienu gadu.

“No manas pieredzes klientu motivācijas maiņa ir ļoti grūta un noturēt profesionālās robežas. Ja ļoti ilgi sniedz pakalpojumu (pusgadu, kas turpinās vēl pusgadu), ģimene mani vairs neuztver kā sociālo darbinieku, bet jau kā ģimenes locekli. Tas ir ļoti grūti.” (GA_STZ_1)

Jautājot ģimenes asistentiem, cik lielā mērā viņiem izdodas noturēt līdzsvaru starp profesionālām un draudzīgām attiecībām starp klientu, 7 no 12 intervētajiem ģimenes asistentiem uzskata, ka darbā spēj noturēt profesionālās robežas, taču 5 ģimenes asistenti uzskata, ka to spēj daļēji vai ar grūtībām. Tie, kuri uzskata, ka spēj noturēt robežas, visbiežāk norāda, ka strikti seko līdz darba laikam un neapmeklē klientu ārpus darba laika, ja vien nav ārkārtas situācija, un neatbild uz telefona zvaniem vai īsziņām. Tāpat arī tiek norādīts, ka nepieskata klientu bērnus, neaicina ciemos vai neaizdod naudu.

“Ļoti vienkārši. Ir brīvdienas, ir pulkstenis 17:00 un mans darba telefons ir izslēgts. Es nekad mūžā neatbildēšu brīvdienās nevienam cilvēkam, ne arī pēc pieciem. Mans darba laiks beidzas un tālāk sākas mana privātā dzīve. Nekad neaizdodu naudu, nevienu nekur nevedu. Apmēram tā. Šo metodi es esmu ieaudzinājusi arī saviem klientiem. Viņi man arī nezvana, ja es arī neizslēdzu šo telefonu, jo viņi zina, ka vienkārši atbildes nebūs. Man ir darba laiks, un tad, kad tas beidzas, tad ir citi dienesti, kam var piezvanīt, ja viss ir ļoti slikti. Vienmēr ir, kā risināt situāciju.” (GA_STZ_8)

“Protams, man tā robeža ir tajā brīdī, kad viņi grib nākt pie manis ciemos vai, piem., kad saka: “Es braukšu uz slimnīcu 2 nedēļas, un tev būs mani bērni jāpieskata!” – “Paga, paga! Es nevaru tavus bērnus pieskatīt!” Viņa vēl tur gribēja pie manis ciemos iet. Es tā arī pasaku: “Tik ilgi, cik tu būsi mana kliente, mēs varam būt tikai šādās attiecībās! Mēs nebūsim draudzenes! Ja tu nebūtu mana kliente, tad mēs varētu aiziet kopā uz kafējnīcu.” Kaut kā tā. Es mēģinu tādā veidā tikt ar to galā.” (GA_STZ_5)

Savukārt ģimenes asistenti, kuri uzskata, ka daļēji vai ar grūtībām spēj noturēt robežas, norāda, ka:

- mēdz atbildēt uz telefona zvaniem vai īsziņām ārpus darba laika;
- pret klientiem izturas pārāk draudzīgi, sirsnīgi vai pielaidīgi, t.sk. pieļauj neformālas komunikācijas formas – ļauj sevi uzrunāt uz “tu” vai sveicināt ar “čau”;
- mēdz dalīties ar dzīvesbiedru par notikumiem darbā;
- nespēj ar klientu pārtraukt attiecības, turpina to konsultēt;
- dalās ar bērnu aprūpei nepieciešamām lietām.

“Laikam jau es īsti vēl nemāku, jo es varbūt tiešām daru nepareizi, ka es eju pie viņiem un saku “čau”, nevis “labdien” vai “sveiki”. Es īsti nezinu, kā būtu pareizāk – iet formāli pie viņiem vai... Mēs tomēr gatavojam kopā ēst. Kaut kā laikam es pati labāk jūtos, ja man ar viņiem ir tieši šīs draudzīgās attiecības.” (GA_STZ_5)

“Ļoti grūti man sanāk, bet, ja ģimene zvana man vēlu vakarā, es vienalga paceļu klausuli un uzklausu, kas ir noticis, un dodu kādu padomu vai izsaucu municipālo policiju, ja ir konflikts.” (GA_STZ_1)

Tā pat ir gadījumi, kad asistentiem ir grūtības pārtraukt attiecības ar saviem klientiem. Piemēram, viena no asistentēm stāsta, ka turpina konsultēt jaunieci ar garīga rakstura traucējumiem, lai arī pakalpojums ar šo personu ir pārtraukts. Jānorāda, ka šī ģimenes asistente saviem klientiem mēdz dot bērnu aprūpei nepieciešamās lietas, lai arī apzinās, ka tas nav pareizi. Šādā veidā ģimenes asistente vēl vairāk uzsver nevienlīdzīgās varas attiecības starp sevi un klientu, un netieši piespiež sadarboties.

“Piemēram, tā pati meitenīte, viņa ir skolā, bet viņa man atsūta īsziņu. Es tā pat ar viņu komunicēju, tā pat dodu kādu padomu. Es nevaru viņai pateikt - es tagad ar tevi nestrādāju, lūdzu, man nezvani, es tev neko neteikšu. Tas varbūt nav pareizi, jo tas grauj manu laiku, bet es savādāk nevaru.” (GA_STZ_11)

“Man ir zīdaiņu drēbes kastu kastēm, maisu maisiem iekrātas. Man ir rotaļlietas... Man ir sava vietiņa, kur likt. Varbūt tas nav pareizi, tas nav mans pienākums un man tas nav jādara, bet man tā ir ērti, tā

ir mana sistēma, tā es esmu pieradusi strādāt. Tad, kad tu no sevis kaut ko dod, tad ir arī vieglāk atrast kontaktu.” (GA_STZ_11)

Salīdzinot ģimeņu asistentu un sociālo darbinieku atbildes, iespējams redzēt, ka sociālie darbinieki ne vienmēr spēj izvērtēt ģimeņu asistentu spēju noturēt savas profesionālās robežas un vērtē šīs spējas augstāk, nekā paši ģimenes asistenti. Sociālie darbinieki, kuri uzskata, ka ģimeņu asistenti spēj noturēt robežas, īpaši nekomentē šo jautājumu. Viena no sociālajām darbiniecēm, kura ar ģimenes asistentiem ir strādājusi arī pirms pilotprojekta, atzīst, ka profesionālo robežu noturēšana ir panākta daudzus gadus ilgā profesionālā darbā, praktiski iepazīstot dažādas situācijas un mācoties tās risināt. Tāpat tas lielā mērā esot atkarīgs no ģimenes asistenta spējas klientam atgādināt robežas, kad tas ir nepieciešams, jo ir klienti, kas mudina uz robežu pārkāpšanu.

“Manā gadījumā spēj, bet tas ir nācis tikai pateicoties ilggadīgām attiecībām, kopā būšanu ar klientu. Tas ir laiks, tas ir process un tas nebūt nenozīmē, ka tas ir vienkārši. Tā pat pirms projekta ir bijušas situācijas, kad ir zvanīts sestdienās, kad nobrūk šīs robežas un tu jūties tā kā līdzvainīgs vai atbildīgs par kaut kādu situāciju. Šobrīd es par savu asistentu varu teikt, ka viņam ir šīs robežas. Ar klientu ir atrunāts, ja viņam brīvdienās ir vajadzīga kāda palīdzība, kur viņam zvanīt, kur viņam griezties, respektējot ģimenes asistenta brīvo laiku. Tā pat arī vakaros. Bet tas viss ir atrunāts pašā sadarbības sākumā. Šie punkti uz “i” ir salikti. Protams, tas nenozīmē, ka tas visu laiku tiks ievērots, tas nozīmē, ka viņam pašam visu laiku ir jāmēģina šīs robežas turēt.” (SD_STZ_7)

“Es vienkārši jūtu, ka ģimenes asistents par daudz ieiet tajā ģimenē, kas pēc tam var traucēt viņas ģimenes dzīvei. Ja klienti apjauš, ka tev var zvanīt jebkurā laikā, vai ir brīvdienas vai nē, un var sacīt: “Man tagad vajag palīdzību, man vajag to!” Tas jau ir par daudz.” (GA_STZ_6)

Būtiski norādīt, nereti paši klienti mēdz izaicināt ģimenes asistentus uz robežu pārkāpšanu – nelaist iekšā dzīvesvietā, pacelt balsi pret ģimenes asistentu, piedāvāt pavadīt līdz mājām vai kopā aiziet uz kafejnīcu, kā arī tiem mēdz būt plašākas gaidas no sava ģimenes asistenta, piemēram:

- ģimenes asistents būs draugs/ palīgs;
- ģimenes asistents vienmēr būs (un viņam jābūt vienmēr) sasniedzams;
- ģimenes asistents nokārtos dažādus jautājumus klienta vietā (lai gan klientam piemīt nepieciešamās sociālās prasmes);
- ģimenes asistents būs palīgs mājas darbos, veiks šoferu pienākumus u.tml.

Lielā mērā šeit saskatāma sociālā darbinieka atbildība – kā sociālais darbinieks klientam ir paskaidrojis ģimenes asistenta pakalpojuma būtību, ģimenes asistenta lomu un darba uzdevumus. Proti, nereti sociālie darbinieki, lai pierunātu savus klientus izmantot ģimenes asistenta pakalpojumus, tiem stāsta, ka viņiem būs draudzene/palīgs, kas vienmēr atbalstīs. Līdz ar to klientam rodas maldīgs priekšstats. Taču tas, kā ģimenes asistents rīkosies attiecīgajā situācijā, atkarīgs no apmācībās iegūtajām zināšanām, iepriekšējās pieredzes un personiskajām īpašībām. Piemēram, saskaņā ar sociālās darbinieces teikto, vienai no ģimenes asistentēm ir bijusi situācija, kad klients nav laidis iekšā mājās, un viņa šo situāciju nav spējusi adekvāti atrisināt. Proti, tā vietā lai klientam paskaidrotu, ka viņiem ir

nepieciešams sadarboties un viņam viņa ir jāielaiž iekšā, viņa ziemas laikā divas stundas sēdējusi laukā uz soliņa un gaidījusi, kad klients pārdomās un viņu ielaidīs iekšā.

Neskatoties uz to, ka lielākā daļa sociālo darbinieku un ģimenes asistentu apgalvo, ka ģimenes asistenti spēj ievērot balansu starp profesionālām un draudzīgām attiecībām starp klientiem, pētnieki tam līdz galam nepiekrīt. Pirmkārt, lielākā daļa sociālo darbinieku šajā jautājumā īpaši neiedziļinās un sniedz tikai virspusējas atbildes, otrkārt – speciālistu intervijās bieži tiek minētas situācijas, kas drīzāk liecina par ģimeņu asistentu nespēju vai daļēju spēju tikt galā ar profesionālo robežu ievērošanu.

Kopumā var secināt, ka ģimenes asistenti daļēji apzinās un spēj novilkt profesionālās robežas, un to ievērošana lielā mērā atkarīga no to pieredzes un personiskajām īpašībām, gan arī tā kā sociālais darbinieks sākotnēji klientam ir pastāstījis par pakalpojumu un ģimenes asistenta lomu un pienākumiem.

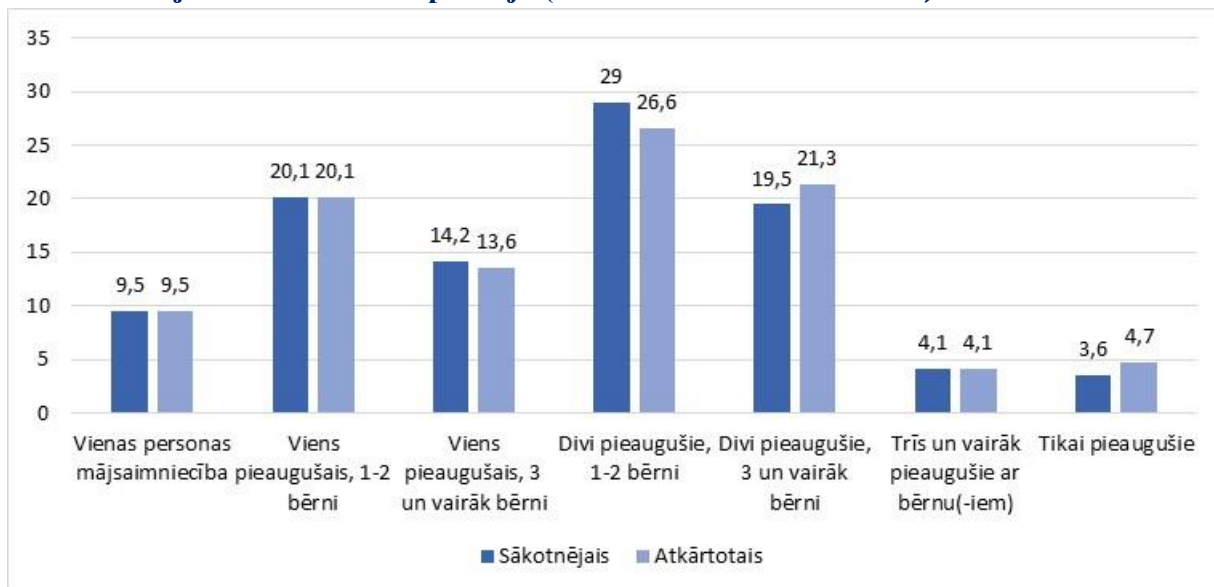
6. Ģimenes asistentu klientu situācija un tās progress

Ģimenes asistentu klientu situācijas izvērtējumam un ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitātes mērījumam pētījumā tika analizētas sociālo darbinieku aizpildītās klientu novērtēšanas anketas. Tajās pēc noteikta principa bija jāiekļauj informācija par klienta situāciju dažādās dzīves jomās, kura tika sniegta gan uz pakalpojuma piešķiršanas brīdi (sākotnējais novērtējums), gan ik pēc sešiem mēnešiem, klientam saņemot pakalpojumu (atkārtotais novērtējums), kā arī noslēdzot ģimenes asistenta pakalpojumu (noslēguma novērtējums). Starpziņojuma gadījumā visiem klientiem bija veikts sākotnējais novērtējums, un turpmākajā pārskatā ietverta informācija par tiem klientiem, par kuriem ir saņemts arī vismaz viens nākamais novērtējums (atkārtotais vai noslēguma). Tā rezultātā šīs nodaļas turpinājumā ir apskatīta skaitliski apkopotā informācija par LM ģimenes asistenta pakalpojuma pilotprojekta klientiem un viņu situācijas izmaiņām intervences (pakalpojuma saņemšanas) gaitā.

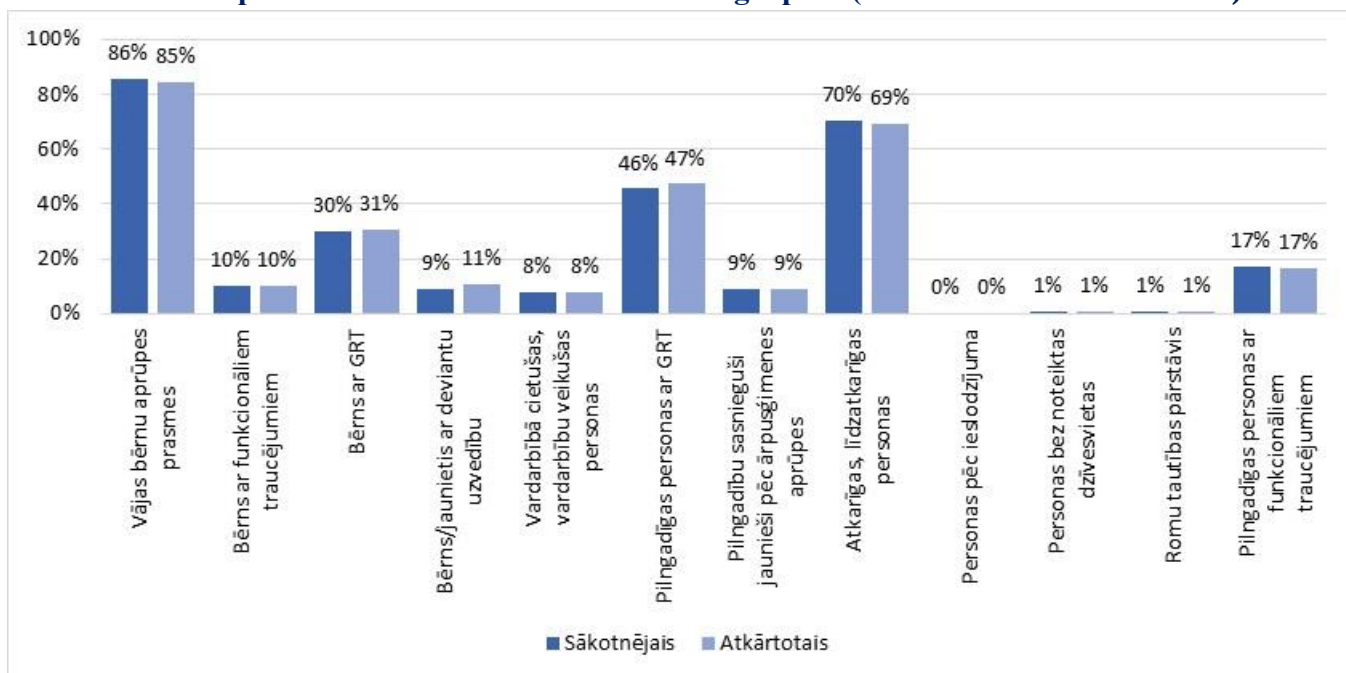
6.1. Klientu portrets

Apkopojot ģimenes asistenta sākotnējā un atkārtotā izvērtējuma anketas (kopā 169 derīgas anketas, kuriem ir dati par abiem atskaides periodiem), redzams, ka visbiežāk mājsaimniecības, kas saņem minēto pakalpojumu, sastāv no diviem pieaugušajiem un 1-2 bērniem (sk. 1. attēlu). Sākotnējā izvērtējumā bija 49 šādas mājsaimniecības (29%), atkārtotajā – 45 (26,6%). Nākamā biežāk sastopamā grupa ir mājsaimniecība ar diviem pieaugušajiem un trīs un vairāk bērniem – sākotnējā izvērtējumā tās ir 33 un atkārtotajā – 36 mājsaimniecības (attiecīgi 19,5% un 21,3%). Šo skaitu izmaiņas rāda, ka trīs mājsaimniecībās bērnu skaits pakalpojuma saņemšanas laikā ir pieaudzis. Retāk pakalpojumu ir saņēmušas mājsaimniecības, kurās ir tikai pieaugušie vai trīs un vairāk pieaugušie ar bērniem.

1. attēls. Mājsaimniecības kompozīcija (% no klientu anketu skaita)



2. attēls. Klienta piederība sociālās atstumtības riska grupām (% no klientu anketu skaita)

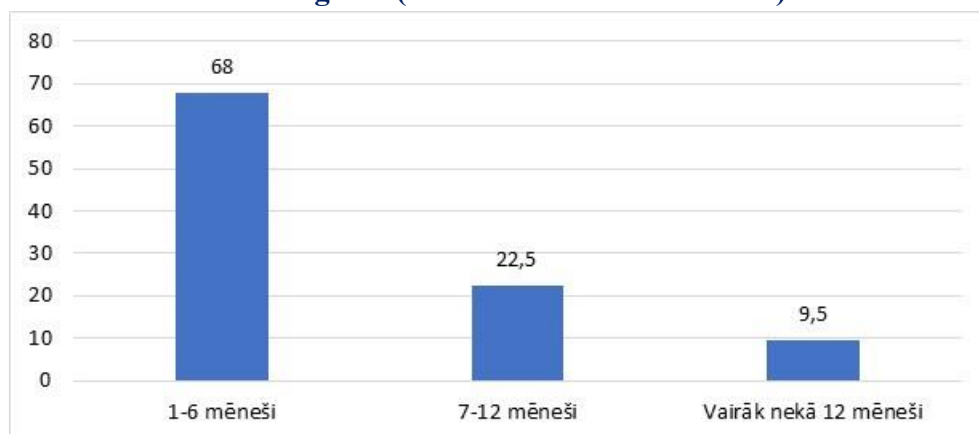


Aplūkojot sīkāk (2. attēls), pakalpojums visbiežāk tiek piešķirts vecākiem ar vājām bērnu aprūpes prasmēm, atkarīgām un līdzatkarīgām personām, kā arī pieaugušajiem ar GRT vai psihiskās veselības traucējumiem (šīs grupas ietvaros biežāk ir klienti ar GRT). Salīdzinājumā, sākotnēji tika izvērtētas 145 ģimenes ar bērniem, kurām ir vājas bērnu aprūpes prasmes (86%), 119 atkarīgu un līdzatkarīgu personu mājsaimniecības (70%) un 77 ar garīgās veselības traucējumiem (46%). Pakalpojums netika piešķirts nevienai personai, kas atbrīvota no ieslodzījuma vietas, bet personas bez noteiktas dzīvesvietas vai romu tautības pārstāvji pakalpojumu saņēma visretāk – katrā grupā 1 persona (1%). Tāpat salīdzinoši reti klientu vidū ir sastopamas tādas problēmas kā bērns/ jaunietis ar deviantu uzvedību (15 klientu mājsaimniecības sākotnējā izvērtējumā), vardarbībā cietušas vai vardarbību veikušas personas (13 klientu ģimenes) un pilngadību sasnieguši jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes

(15 klienti). Attiecīgi redzams, ka vislielākā mērā LM pilotprojekta ģimenes asistenti strādā ar ģimenēm (mājsaimniecībām) ar bērniem.

Turpmākai informācijai apkopojot intervences ilgumu uz Starpziņojuma sagatavošanas brīdi, jāņem vērā, ka 115 klientiem (68%) novērtējuma periods, izmantojot ģimenes asistenta pakalpojumu, ilga 1-6 mēnešus, 38 klientiem (22,5%) 7-12 mēnešus, bet 16 personām (9,5%) sadarbība ar ģimenes asistentu ir ilgāka par 12 mēnešiem (3. attēls). Attiecīgi pārskatāmības labad turpmākajā pārskatā attēlos ir salīdzināti tikai divi izvērtējumi – sākotnējais un atkārtotais, taču gadījumos, ja ilgāks intervences periods uzrāda atšķirīgus rezultātus, tas ir paskaidrots ziņojuma tekstā.

3. attēls. Intervences ilgums (% no klientu anketu skaita)



Vērtējot klientu motivāciju sadarboties ar ģimenes asistentu, kuru ir atzīmējis sociālais darbinieks klienta izvērtēšanas anketā, redzams, ka visbiežāk personām ir atzīmēta augsta vai deklarātīvi augsta motivācija (4. attēls). Augsta motivācija atzīmēta gadījumos, kad klienti izsaka vēlmi sadarboties ar ģimenes asistentu, saprot, ka nepieciešama palīdzība, tostarp, norādot jomas, ko vēlas uzlabot, taču tajā pašā laikā daļa klientu ir šaubīgi. Padziļinātajās intervijās redzamas klientu šaubas. Piemēram, kliente, kura vēlāk ir pateicīga ģimenes asistentei, stāsta par pirmajām sajūtām, dzirdot par iespēju saņemt ģimenes asistentu: *“Es biju tāda satraukusies, kam man vajag, ko es tādu esmu izdarījusi... Jūs saprotiet, es visu laikā vienā stresā dzīvoju.”* (KL_STZ_12). Pretēju reakciju parāda šāda klienta pieredze – kliente sākumā bija pozitīvi noskaņota pret ģimenes asistentu, taču ar laiku viņai radās iespaids, ka ģimenes asistente arvien uzstājīgāk iejaucas viņas dzīvē: *“Ar laiku viņa sāka līst manā privātajā istabā.”* (KL_STZ_4).

4. attēls. Klienta motivācija sadarboties ar ģimenes asistentu (% no klientu anketu skaita, kurām sniegts skaidrs vērtējums)



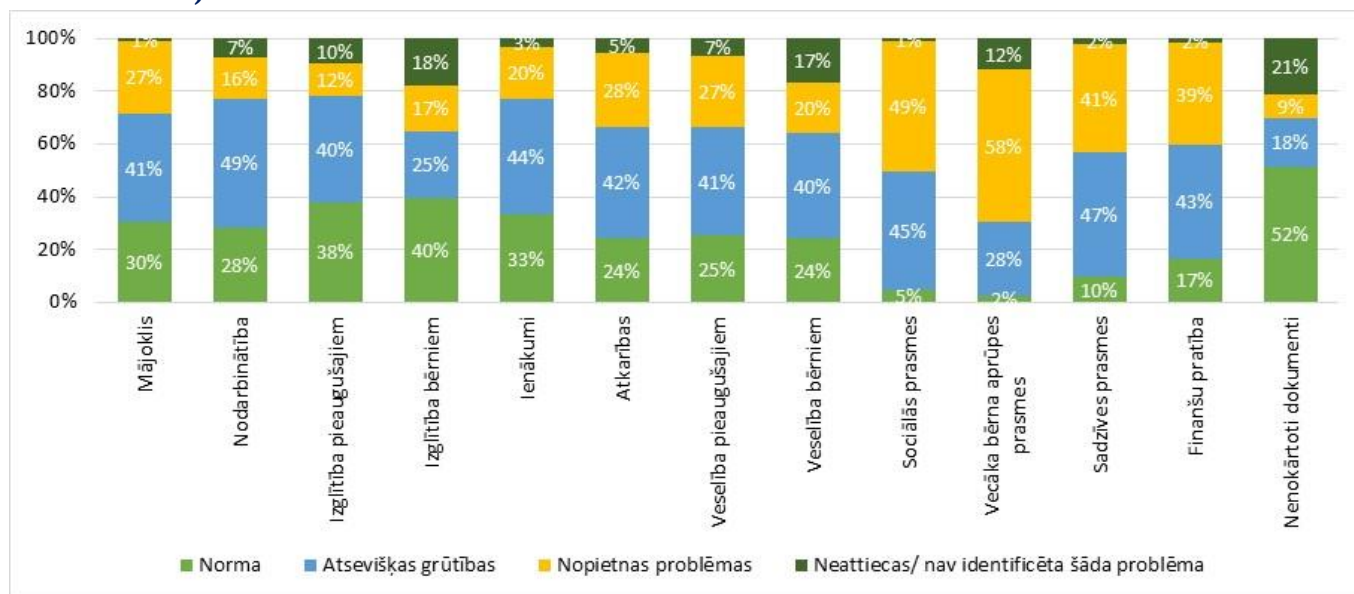
Kopumā sākotnējā izvērtējumā ir 81 mājsaimniecības ar, sociālā darbinieka vērtējumā, augstu motivāciju (65,3%), atkārtotajā – 84 (67,2%) (sk. 4. attēlu). Redzams, ka sociālo darbinieku skatījumā nedaudz palielinās personu skaits ar augstu motivāciju un pazeminās personu skaits, kuri nav motivēti sadarboties ar ģimenes asistentu. Dažkārt personas ar zemu motivāciju tika informētas, ka, iespējams, varētu tikt atņemtas bērnu aizgādības tiesības, nepiekrītot sadarbībai ar ģimenes asistentu. Pastāv arī tāda situācija, ka daļa klienta mājsaimniecības ģimenes locekļu ir motivēti sadarboties, bet citi – nē. Biežāk raksturīgi, ka sievietes ir motivētas saņemt ģimenes asistenta pakalpojumu, bet viņu partneri nav. Tāpat dažreiz vecāki neizrāda motivāciju sadarboties, bet bērni izsaka šādu vēlmi, kas ir iemesls, kāpēc vecāki piekrīt ģimenes asistenta pakalpojumam.

Jāpiebilst, ka sākotnējā izvērtējumā 45 mājsaimniecībām (26,6%) nebija pietiekams skaidrs apraksts, lai varētu izprast klientu sadarbības motivāciju ar ģimenes asistentu (vēlmi saņemt pakalpojumu un uzlabot savu situāciju), atkārtotajā tādās bija 44 (26%).

Izvērtējuma anketā ir definētas/ nošķirtas 13 sociālo problēmu jomas (5. attēls). Redzams, ka no 13 problēmu jomām visbiežāk klientiem problēmas sagādā sociālās prasmes (45% mājsaimniecībās redzamas atsevišķas grūtības, 49% - nopietnas grūtības), vecāka bērna aprūpes prasmes (28% - atsevišķas grūtības, 58% - nopietnas), sadzīves prasmes (atsevišķas grūtības – 47%, nopietnas – 41% ģimenē) un finanšu prātība (43% ģimenēs atsevišķas grūtības, 39% - nopietnas). Problēmas bieži ir arī ar mājokli, atkarībām, veselību pieaugušajiem un veselību bērniem (40-42% mājsaimniecībās vērojamas atsevišķas grūtības, bet nopietnas grūtības 20-28% ģimeņu, no tām vismazāk mājsaimniecību ar nopietnām grūtībām bērnu veselībā).

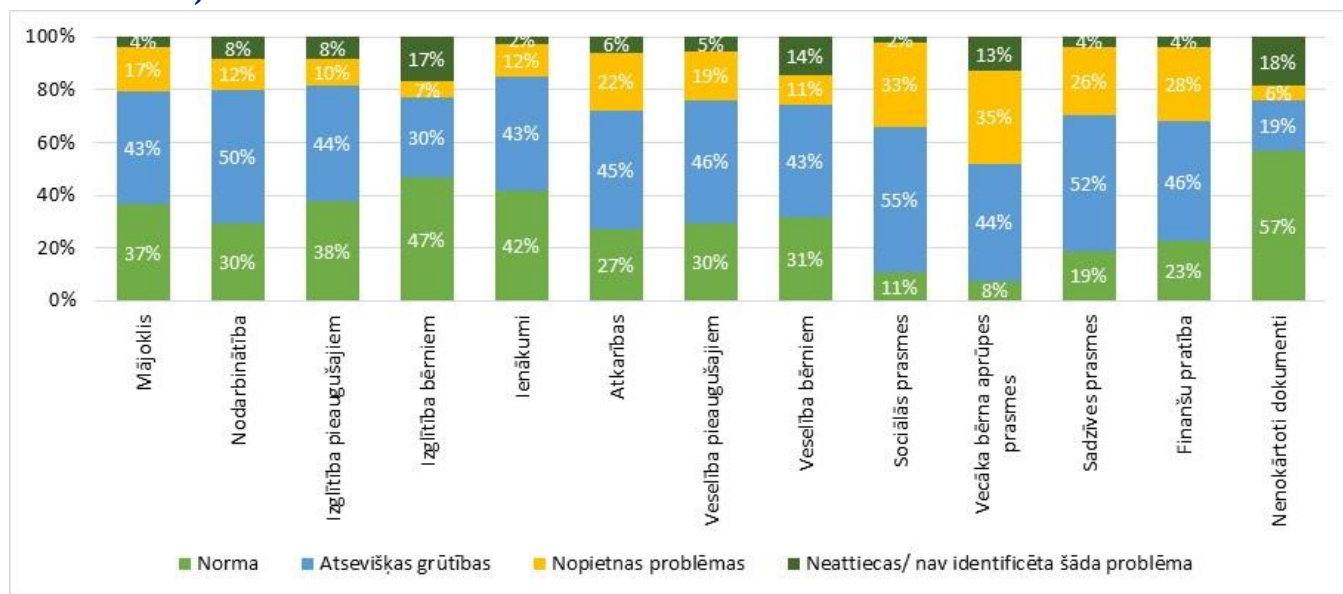
Sākotnējā izvērtējumā sociālie darbinieki, vērtējot klientu problēmu apmēru, biežāk fiksē, ka klientiem ir manāmas atsevišķas grūtības. Vērojams, ka vienīgā problēma, kurā atšķiras šis novērtējums, ir sociālās prasmes un vecāka bērna aprūpes prasmes – 49% jeb 83 mājsaimniecībās ir nopietnas problēmas ar sociālajām prasmēm, bet 58% jeb 98 mājsaimniecībās ir nopietnas grūtības ar bērnu audzināšanu. Savukārt mazāk problemātiska ir izglītība pieaugušajiem, izglītība bērniem un nenokārtoto dokumentu joma. Izglītība pieaugušajiem ir norma 38% jeb 64 mājsaimniecībās, izglītība bērniem – 40% jeb 67 mājsaimniecībās, bet 52%, t.i., 87 mājsaimniecībās nenokārtotie dokumenti nesagādā problēmas/paredzams, ka problēmas tiks atrisinātas.

5. attēls. Klientu sociālo problēmu vispārīgs apmērs sākotnējā izvērtējumā (% no klientu anketu skaita)



Apkopojot 169 atkārtotās anketas, redzams, ka uzlabojas personu sociālās un bērnu aprūpes prasmes (sk. 6. attēlu) – abos kritērijos retāk izvēlēts vērtējums “nopietnas problēmas”. Visās attēlotajās jomās nedaudz palielinās vērtējuma “norma” īpatsvars, t.i., atkārtotajā vērtējumā ir manāmi nelieli uzlabojumi. Samazinās arī vērtējuma “nopietnas problēmas” īpatsvars. Kopumā līdzīgi kā iepriekšējā (sākotnējā) izvērtējumā vēlprojām problemātiskākās ir klientu sociālās prasmes (55% mājsaimniecībās atsevišķas grūtības, nopietnas grūtības – 33%), bērnu aprūpes prasmes (44% - atsevišķas grūtības, 35% - nopietnas), sadzīves prasmes (atsevišķas grūtības 52% ģimenēs, nopietnas – 26%), kā arī finanšu prātība (atsevišķas grūtības – 46%, nopietnas – 28%). Grūtības sagādā arī mājoklis, atkarības, veselība pieaugušajiem, veselība bērniem. Katrā minētajā problēmā aptuveni 43-46% ģimenēs ir atsevišķas grūtības, bet nopietnas – 11-22%, no tiem mazāk bērnu veselībā. Maz problēmu sagādā ienākumi (42% jeb 71 klientam šīs jomas vērtējums ir “norma”), izglītība bērniem (47% jeb 79 mājsaimniecībām “norma”) un nenokārtoti dokumenti (57% jeb 96 mājsaimniecībām “norma”).

6. attēls. Klientu sociālo problēmu vispārīgs apmērs atkārtotā izvērtējumā (% no klientu anketu skaita)



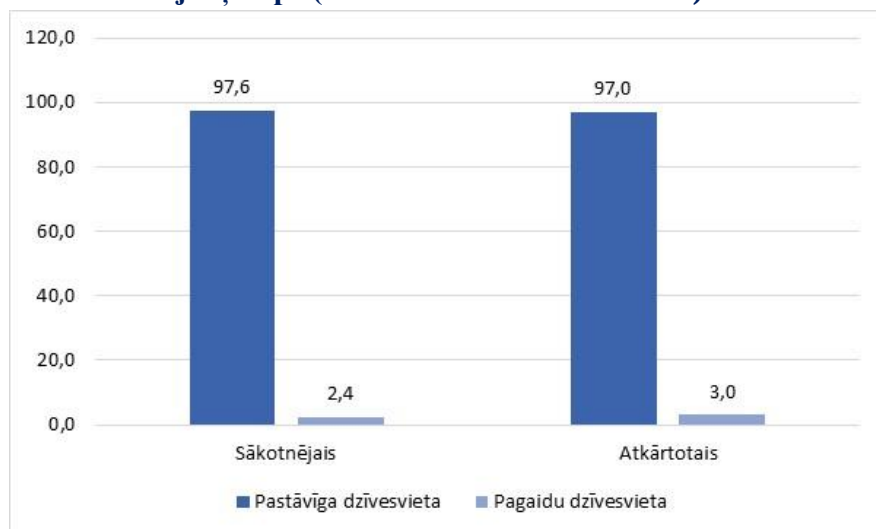
Ilgāka interence dod redzamākus rezultātus. Salīdzinot klientu problēmu apmēru divos laika posmos – kad interence ilgusi 1-6 mēnešus un 7 un vairāk mēnešus –, redzams, ka, ja interence ilgusi vairāk nekā 7 mēnešus, klientu grūtības jomās “mājoklis”, “sociālās prasmes”, “sadzīves prasmes” kļūst par “normu” par aptuveni 10% biežāk. Jo ilgāka interence (ilgāk par 7 mēnešiem), jo klientiem par aptuveni 7% biežāk palielinās atsevišķas grūtības “ienākumos”, par 10% biežāk ir nopietnas grūtības “veselībā pieaugušajiem”, par 10% biežāk ir atsevišķas grūtības ar “nenokārtotiem dokumentiem”.

6.2. Klienta problēmu izvērstais raksturojums

Mājokļa stāvoklis

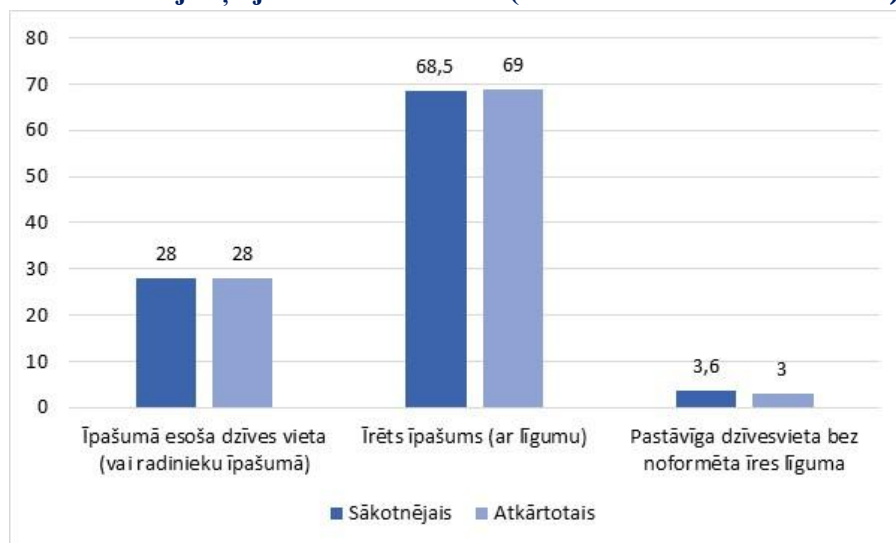
Izvērstāk aplūkojot situāciju ar klientu mājokli, atklājas, ka lielākajai daļai mājsaimniecību (aptuveni 97%) abu izvērtējumu laikā ir pastāvīga dzīvesvieta (sk. 7. attēlu). Sākotnējā izvērtējumā pastāvīga dzīvesvieta bija 165 klientiem (97,6%), pagaidu dzīvesvieta – 4 (2,4%), atkārtotajā izvērtējumā nav būtisku izmaiņu.

7. attēls. Mājokļa tips (% no klientu anketu skaita)



Visbiežāk personām ir noslēgts īres līgums. 115 klientiem (68,5%) sākotnējā izvērtējuma bija noslēgts īres līgums, bet atkārtotajā par 1 ģimeni vairāk (69%). 28% klientiem viņu dzīvesvieta ir viņu vai viņu radnieku īpašumā. Neliela daļa dzīvo mājoklī, kam nav noformēts īres līgums, piemēram, mutiski vienojoties ar izīrētāju par dzīvošanu konkrētajā vietā (sk. 8. attēlu).

8. attēls. Mājokļa juridiskais statuss (% no klientu anketu skaita)



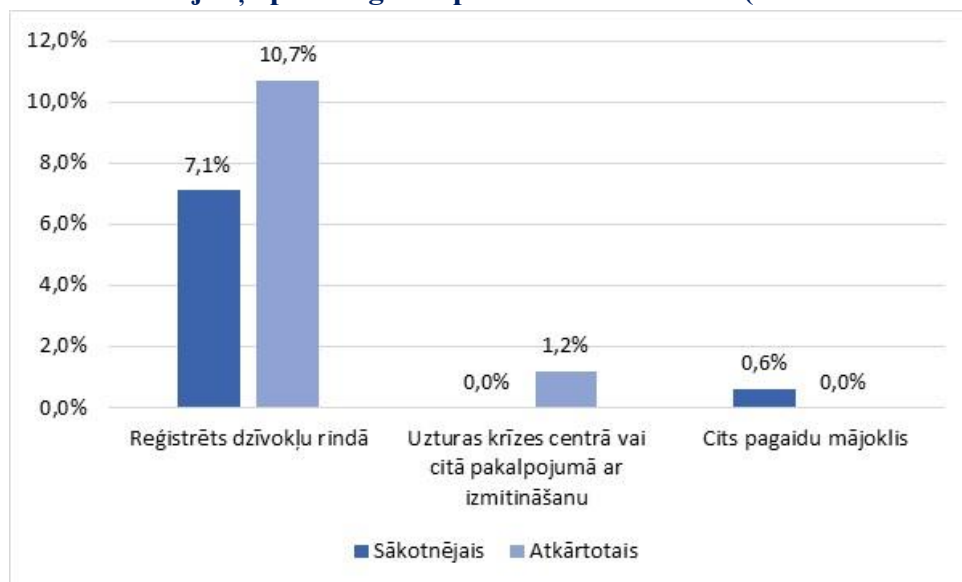
Pēc 9. attēla redzams: aptuveni 11-14% mājsaimniecību abos izvērtējumos pastāv risks zaudēt mājokli, bet atkārtotajā nedaudz palielinās klientu īpatsvars, kuri ir zaudējuši mājokli (pirmajā izvērtējumā mājokli zaudēja 1 mājsaimniecība, nākamajā 3). Sākotnējā izvērtējumā ir iespēja, ka 23 mājsaimniecības varētu zaudēt mājokli (13,6%), atkārtotajā tas draud 18 (10,7%). Attiecībā uz biežu dzīvesvietas maiņu sākotnēji ir norādīts, ka tas ir raksturīgs 7% klientu, bet nākamajā izvērtējumā – 4%, kas ir attiecīgi 12 un 6 klienti.

9. attēls. Mājokļa zaudēšanas riski (% no klientu anketu skaita)



Kopumā biežākais veids, kā tiek risinātas pastāvošās mājokļa problēmas, ir klientu reģistrācija pašvaldības dzīvokļu rindā (sk. 10. attēlu). No 169 ģimenes asistenta klientiem izvērtējuma sākumā aptuveni 7% jeb 12 klienti ir reģistrēti šajā rindā – atkārtoti vērtējot situāciju, viņu skaits pieaug nedaudz vairāk par 3% - par 6 personām vairāk. Atkārtotā izvērtējuma veikšanas laikā 2 klienti jeb 1,2% atrodas krīzes centrā (partnera vardarbības un alkohola atkarību problēmu dēļ).

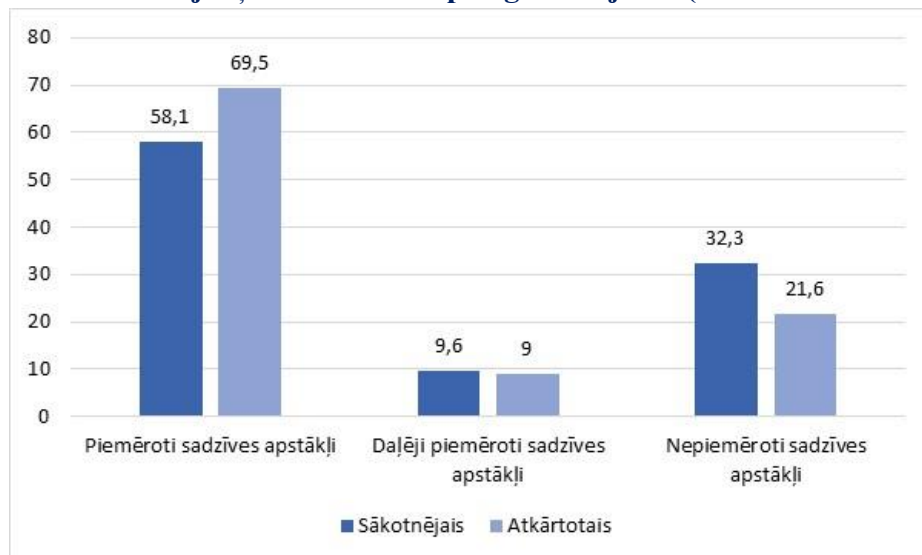
10. attēls. Mājokļa pastāvīguma problēmu risināšana (% no klientu anketu skaita)



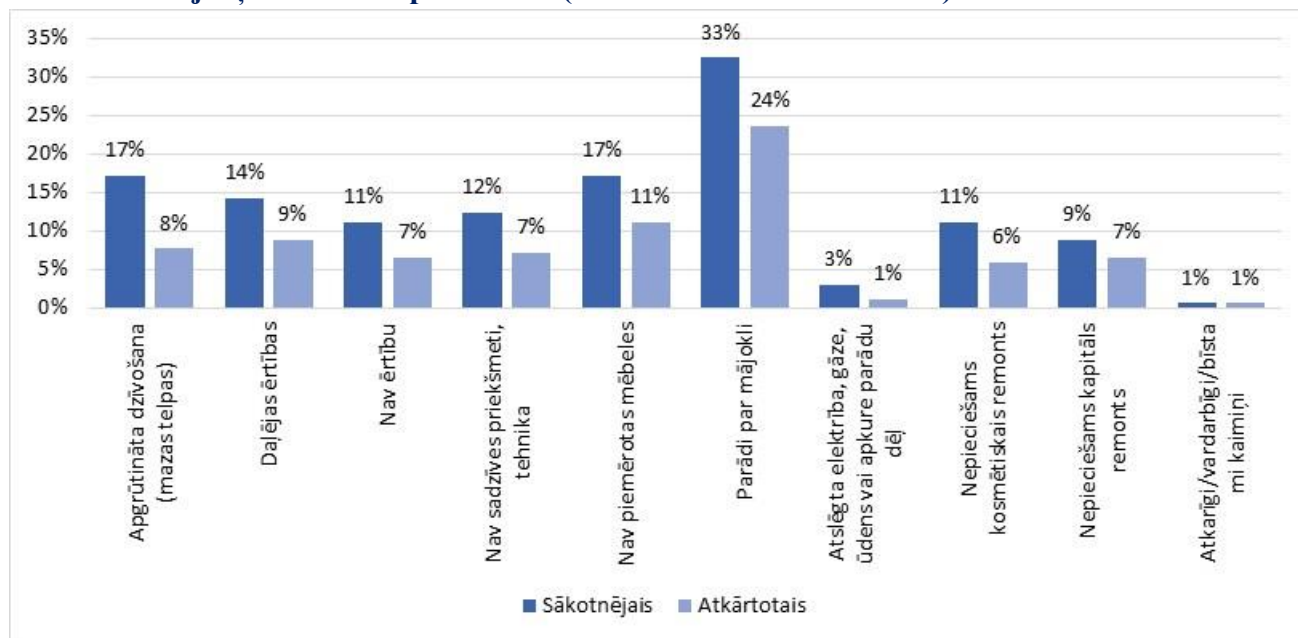
Mājokļa kvalitātes vispārīgā vērtējumā sociālie darbinieki fiksē mājvietas tehnisko stāvokli, nevis, piemēram, grūtības saistībā ar uzkopšanu, kā redzams nākamajā sadaļā par mājokļa kvalitātes problēmām. Sākotnējā izvērtējumā 97 klientu (58,1%) mājokļa kvalitāte tiek vērtēta kā piemērota, bet 54 (32,3%) mājokļa stāvoklis atzīts kā nepiemērots (sk. 11. attēlu). Pēc anketām nepiemēroti sadzīves apstākļi klientu mājās ir, piemēram, ģimenes locekļu skaitam neatbilstoša mājokļa platība, neatbilstoša un šaura mājvieta personai ar funkcionāliem traucējumiem, nav labierīcību, nav centralizētas ūdens

padeves, ir bojātas/nolietotas mēbeles vai maz mēbeļu (bieži mājsaimniecībās šīs problēmas ir vienlaicīgi). Dažas mājvietas ir avārijas stāvoklī, piemēram, birst griestu apmetums, ir bojātas vai izsistas logu rūtis, telpās liels mitrums, sienas, logi, logu apdares pārklātas ar pelējumu un tamlīdzīgi. Atsevišķā gadījumā ģimene ar bērniem un mājdzīvnieku dzīvo vagoniņā, guļot visi uz viena matrača – arī atzīmēti nepiemēroti sadzīves apstākļi.

11. attēls. Mājokļa kvalitātes vispārīgs vērtējums (% no klientu anketu skaita)



12. attēls. Mājokļa kvalitātes problēmas (% no klientu anketu skaita)



Dati rāda (12. attēls), visbiežāk klientu problēma saistībā ar mājokli ir parādi – sākotnējā izvērtējumā tas ir aktuāli 55 (33%). Nākamās biežākās problēmas ir mēbeļu trūkums (17% jeb 29 klienti sākotnēji), kā arī mājvieta nav mājsaimniecībai piemērota ģimenei pēc telpu lieluma/ skaita, t.i., sastopama “pārapspīdētība” (17% jeb 29 klienti). Katras problēmas apmērs atkārtotā izvērtējumā ir samazinājies, izņemot problēmas ar kaimiņiem, kas identificētas tikai 1 mājsaimniecībai (1%).

Atkārtotajos izvērtējumos tiek minēti dažādi uzlabojumi – aptuveni 21 mājsaimniecībā tika saņemta nepieciešamā sadzīves tehnika un/vai mēbeles, no sadzīves tehnikas visbiežāk klientiem bija nepieciešamas veļas mašīnas. Mēbeļu ziņā bieži bērniem nebija atsevišķas gultas (jāņem vērā, ka izplatīta problēma ir šauras telpas mājoklī). Ap 13 mājsaimniecībām tika piešķirta cita dzīvesvieta, apmēram 9 klienti mājās veica kosmētisko remontu. Izvērtējumos var identificēt arī citas pozitīvas izmaiņas, piemēram, dažas mājsaimniecības nomaksāja parādus par mājokli, kādam ģimenes asistents iemācīja apmaksāt mājokļa rēķinus patstāvīgi. Tāpat daļa saņēma sadzīves priekšmetus kā ziedojumus, veica dezinfekciju pret insektiem mājvietā un iekārtoja vietu bērniem, kur pavadīt brīvo laiku, pildīt logopēda, sociālā pedagoga uzdevumus. Vienā mājsaimniecībā uzlabojumi bija saistīti ar siltā ūdens padeves ieviešanu mājās.

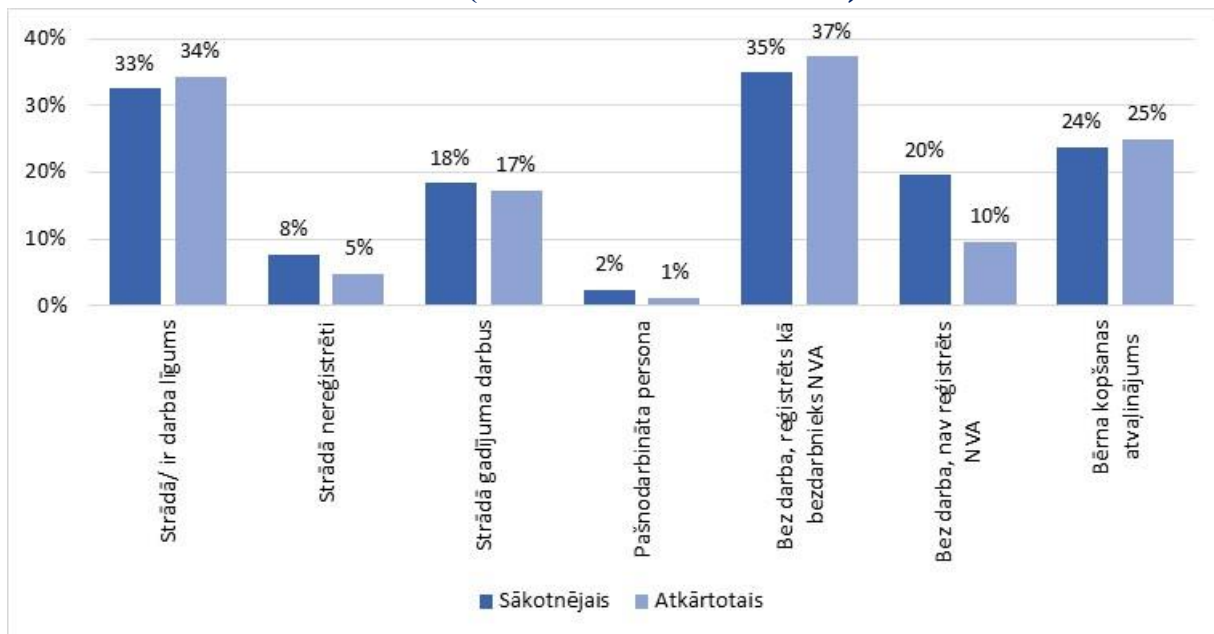
Izvērtējumos ir aprakstītas dažas situācijas, kas liecina par pasliktinājumu, piemēram, par parādiem, kas turpina būtiski pieaugt, vai regulāro mājokļa maksājumu nemaksāšana un zaudēts mājoklis. Dažiem klientiem mājās ir ilgstoši remontdarbi, kamēr personas turpina tur dzīvot. 2 personas nevarēja uzturēties savās mājās, bet bija nepieciešams atrasties krīzes centrā partnera alkohola lietošanas un vardarbības dēļ.

Pastāv arī specifiskāki gadījumi, kas ir saistīti gan ar mājokli, gan bērnu aprūpi un nenokārtotiem dokumentiem – bērni bieži maina dzīvesvietu atkarībā no tā, kuram no vecākiem dotajā brīdī ir aizgādības tiesības. Tā rezultātā šī brīža vecāks vai vecāka pienākumus pildošā persona nevar saņemt no pašvaldības atbalstu par dzīvokļa maksājumiem un mainīt logus, jo atbalsta pieprasītājam nav īres līguma par dzīvesvietu – mājvietas īres līgums ir uz otras personas vārda, ar kuru ir konfliktējošas attiecības. Vēl kādam klientam trūkst naudas, lai atrastu dzīvesvietu pirmajā stāvā, kas nepieciešama veselības traucējumu – apgrūtinātas pārvietošanās – dēļ.

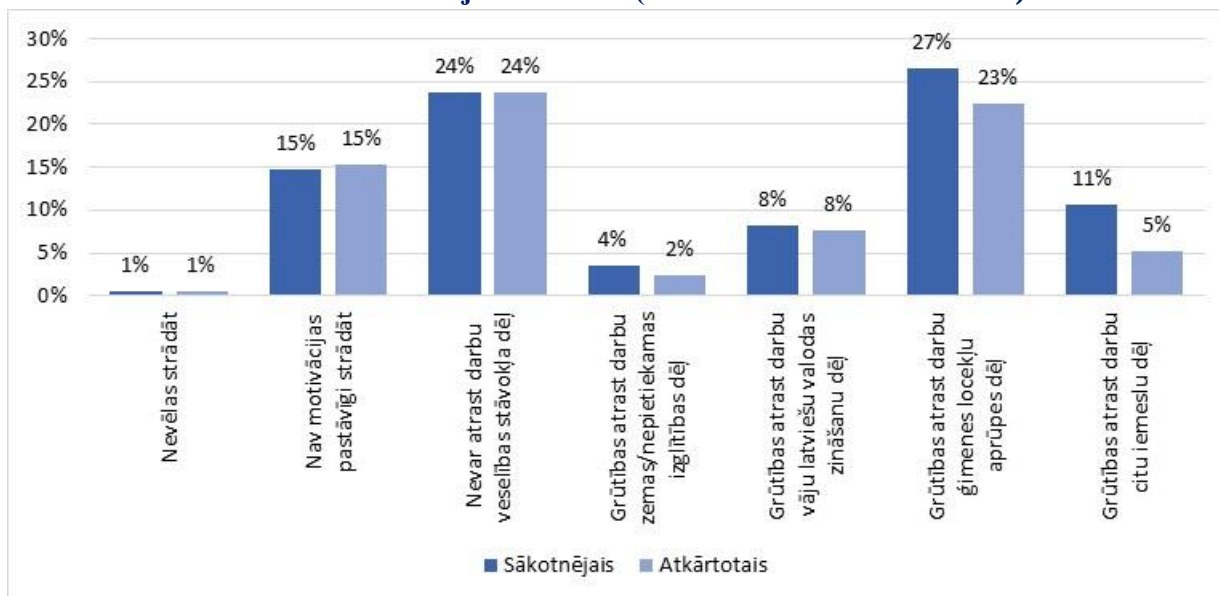
Nodarbinātība

Aptuveni vienlīdz liels skaits ir mājsaimniecības, kurās ir kāds no pieaugušajiem ģimenes locekļiem (visbiežāk – vīrietis), kas strādā ar darba līgumu, un tāpat mājsaimniecības, kurās kāds reģistrēts Nodarbinātības valsts aģentūrā (NVA) (13. attēls). Redzams, ka līdz ar atkārtoto vērtējumu nedaudz palielinās klientu skaits abos rādītājos. Tāpat bieži personas atrodas bērnu kopšanas atvaļinājumā (24%-25% jeb aptuveni 40-42 klientu). Sākotnējā izvērtējumā 20% jeb 33 klienti nav reģistrēti NVA, bet 18% jeb 31 - strādā gadījuma darbus. Kamēr ir novērojams, ka personu, kas nav NVA uzskaitē, skaits samazinās par pusi (16 personas 10%), atkārtotajā izvērtējumā personām ir tikpat raksturīgi strādāt gadījuma darbus kā iepriekš. Visretāk mājsaimniecībās, kas saņem ģimenes asistenta pakalpojumu, ir pašnodarbinātas personas. Sākotnēji tās ir 4 personas (aptuveni 2%), pēc tam – 2 (1%).

13. attēls. Nodarbinātības statuss (% no klientu anketu skaita)



14. attēls. Nodarbinātību ietekmējošie faktori (% no klientu anketu skaita)



Aplūkojot iemeslus, kāpēc klienti nestrādā savām spējām atbilstošu darbu (14. attēls), redzams, ka trīs biežākie iemesli ir nepieciešamība aprūpēt kādu ģimenes locekli, bērnus ieskaitot, (sākotnēji – 27% mājsaimniecību jeb 45, atkārtoti – 23% jeb 38 klientiem), klientu veselības stāvoklis (24%, t.i., 40 personām) un motivācijas, lai strādātu patstāvīgi, trūkums (15%, kas sākotnēji ir 25 personas, bet atkārtotajā vērtējumā 26). Personu, kuras pilnībā nevēlas strādāt, saskaņā ar sociālo darbinieku sniegto vērtējumu ir maz – 1 (1%).

Atkārtotā izvērtējumā fiksētas aptuveni 19 mājsaimniecības, kurās kāds no ģimenes locekļiem ir sācis pastāvīgu algotu darbu, dažas personas sadarībā ar ģimenes asistentu ir sākušas meklēt darbu. Tāpat ir klienti, kas sāk apmeklēt dažādus kursus vai iegūst darba pieredzi iesaistoties ES fonda projektā

“Subsidētās darbavietas bezdarbniekiem”. Pašvaldībās, kurās klienti ir ārpusģimenes aprūpē, abu pušu sadarbība izpaužas kā CV un motivācijas vēstuļu paraugu aplūkošana, tostarp, tiek pārrunātas iespējamās darba iespējas nākotnē, absolvējot izglītības iestādi.

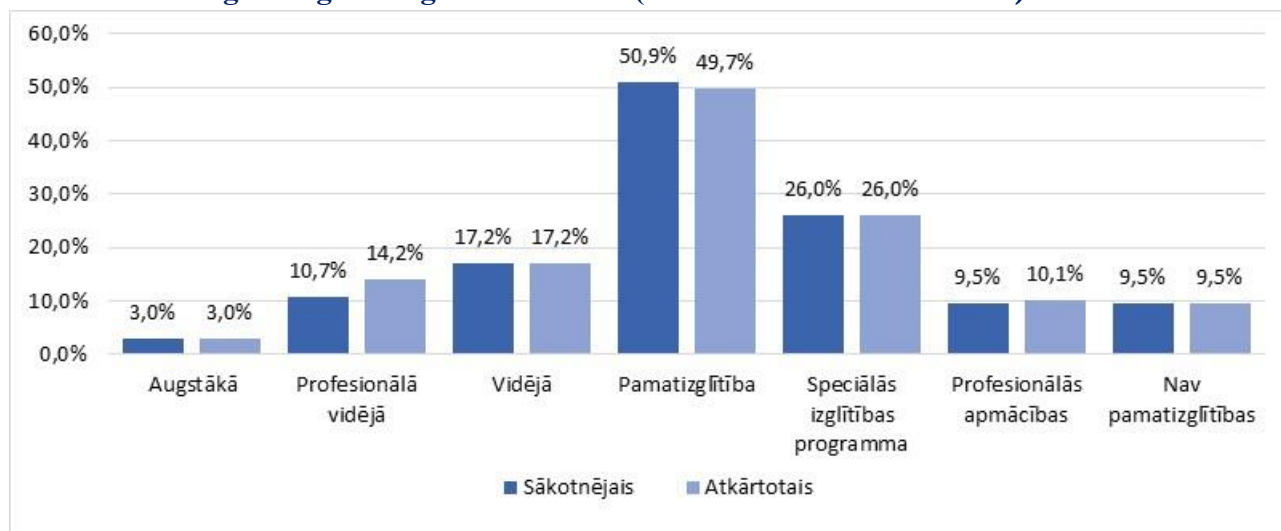
Vairākas personas (aptuveni 6) ir zaudējušas algotu darbu, ir atsevišķi klienti, kas grasās pamest darbu. Tāpat personas ir zaudējušas bezdarbnieka statusu un vairākkārt atsakās no ģimenes asistenta atrastajiem darba piedāvājumiem. Dažreiz klientiem raksturīga bieža darba vietu maiņa. Nedaudz ir aprakstīta arī COVID-19 ietekme – darba devējs vēl retāk nekā iepriekš piedāvā darbu. vienlaikus šīs grūtības ir nozīmīgi saistītas ar pieaugušo ģimenes asistentu klientu izglītību (sk. nākamo sadaļu), kā rezultātā potenciālās darba iespējas un atalgojums ir ierobežotas.

Izglītība pieaugušajiem

Pirmkārt, visbiežāk pilngadīgie klienti (ap 50,9% jeb kopā 86 klientu mājsaimniecībās) ir ieguvuši valstī noteikto vispārējo obligāto izglītību – pamata izglītību (15. attēls). Nākamais biežākais iegūtās izglītības līmenis ir speciālā izglītība (26% jeb 44 personām). 9,5% no klientiem nav ieguvuši pamatzglītību (16 personas), bet tikai 3% ir augstākā izglītība (5 personas).

Redzams, ka ir maz izmaiņu saistībā ar izglītības iegūšanu, kas ir likumsakarīgi, jo augstāka izglītības līmeņa iegūšana ir ilgstošs process un tikai retais pilngadīgais ģimenes asistentu klients pakalpojuma saņemšanas laikā mācās kādā formālā izglītības iestādē. Nedaudz samazinās personu ar pamatzglītību īpatsvars, bet palielinās divi rādītāji – personas, kas bijušas profesionālās apmācībās (par 0,6% vairāk – 1 persona), un personas ar profesionālo vidējo izglītību (par 3,5% vairāk – 6 personas).

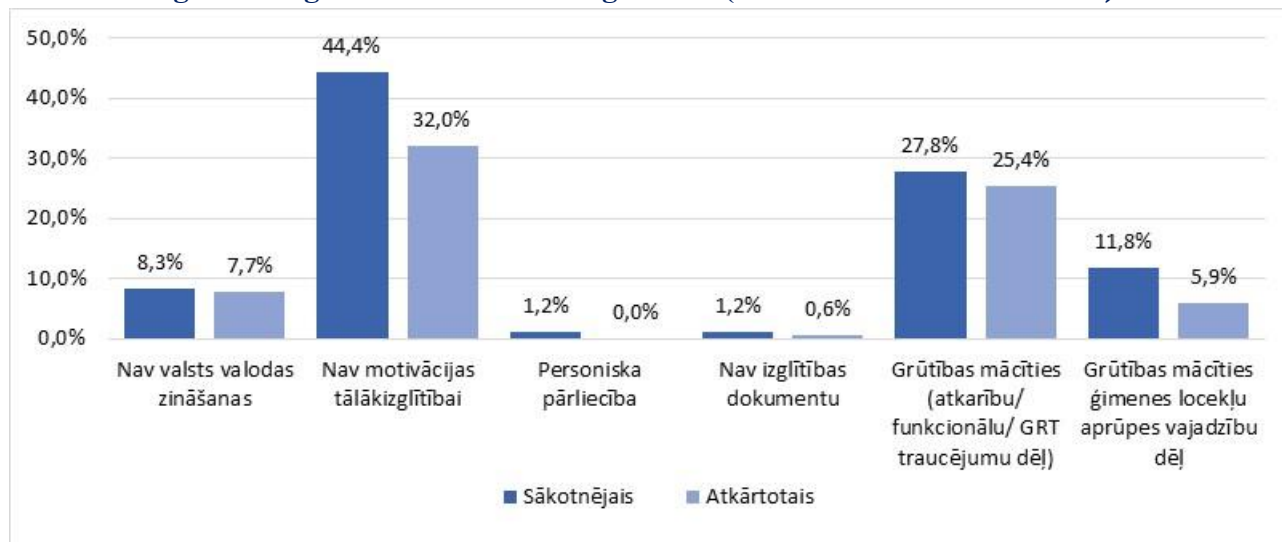
15. attēls. Pieaugušo iegūtās izglītības līmenis (% no klientu anketu skaita)



Kā redzams 16. attēlā, visbiežāk pilngadīgajiem/ pieaugušajiem klientiem grūtības (galvenokārt ar izglītības iegūšanu, nevis atzīšanu) ir saistītas ar motivācijas trūkumu nepieciešamajai tālākizglītībai (sākotnēji 44% jeb 77 mājsaimniecībām, atkārtoti – 32%) un dažādām veselības problēmām, kā arī atkarībām. Sākotnējā izvērtējumā grūtības mācīties šo iemeslu dēļ ir aptuveni 28% klientu, bet atkārtotajā – 25%. Retos gadījumos personas ir pazaudējušas savus izglītības dokumentus – pirmajā

izvērtējumā tā ir 2 mājsaimniecībās (1%), otrajā – 1 (1%). Pirmajā izvērtējumā tikai 1 klientam (1%) ir personiska pārlicība/aizspriedumi, kas kavē turpināt mācības (personas skatījumā vienīgais iemesls izglītības iegūšanai ir atlaide sabiedriskajā transportā).

16. attēls. Izglītības iegūšanas vai atzišanas grūtības (% no klientu anketu skaita)

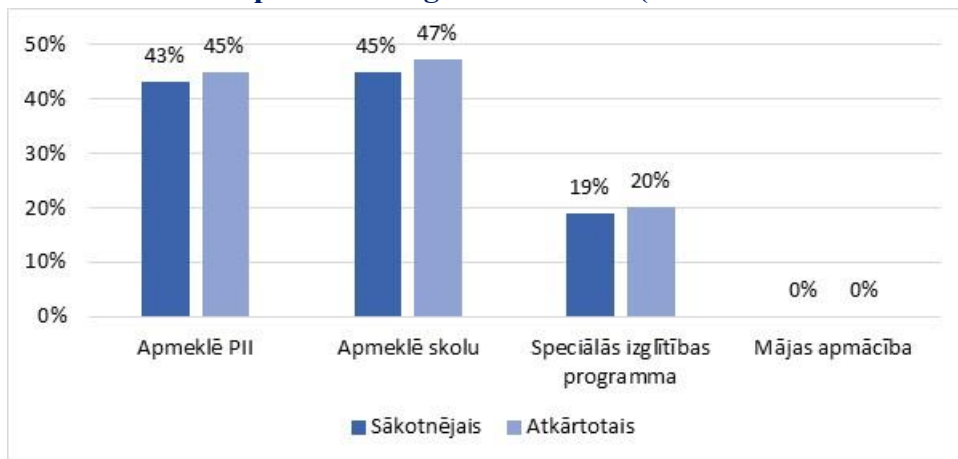


Apzināti atsevišķi pozitīvi gadījumi, kad ģimeņu asistentu klienti pēc ilgāka laika nolemj iegūt pamata izglītību vai vispārējo vidējo izglītību – kāda persona mācās vidusskolā, cita – vakara vidusskolā. Kāds klients iegūst vidējo izglītību neklātienē, cits – pamatizglītību. Kāda sieviete izsaka vēlmi apgūt profesiju, kuru uzsāka pirms bērna dzimšanas, tāpat kāda persona uzsāka valsts valodas apmācības, un ir klienti, kas ieguva autovadītāja tiesības. Dažas personas apsver došanos uz NVA kursiem. Atkārtotā izvērtējumā atklājas, ka viena persona ir analfabēts. Dažreiz ģimenes asistenti motivē jauniešus, kas ir ārpusģimenes aprūpē, turpināt mācības.

Izglītība bērniem

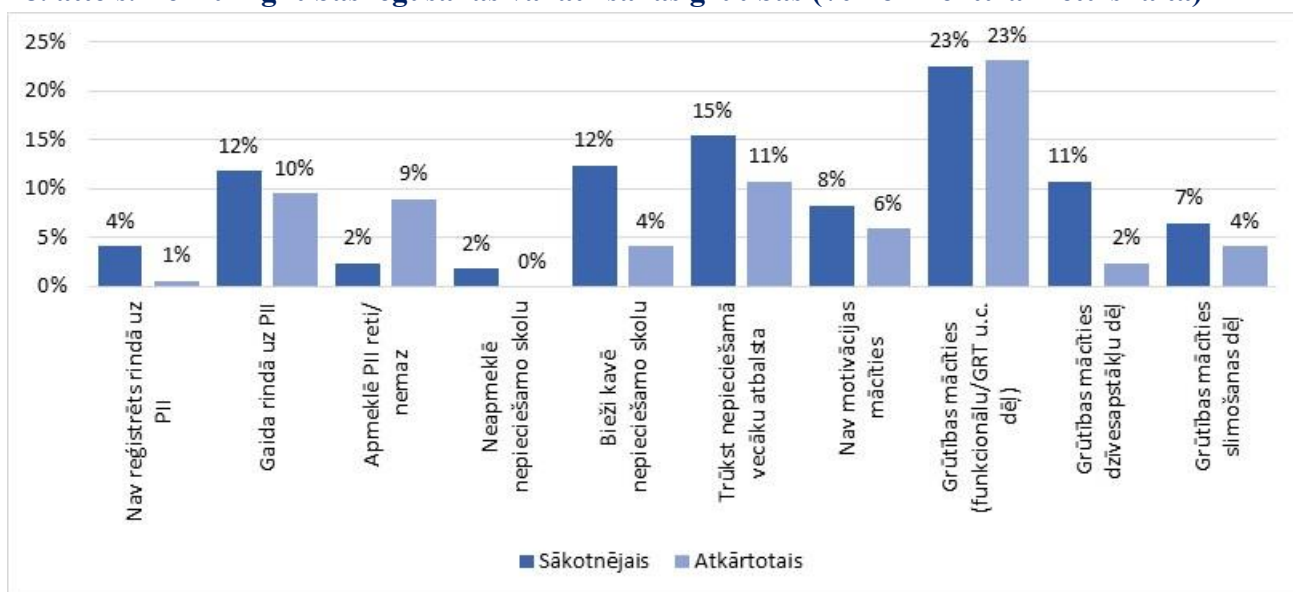
Abos izvērtējumos visbiežāk tiek fiksēts, ka ģimenes asistentu klientu mājsaimniecībās bērni apmeklē pirmsskolas izglītības iestādi (43-45%) un/ vai skolu (45%-47%) (17. attēls). Kā redzams, atkārtotajā izvērtējumā nedaudz palielinās bērnu īpatsvars, kas apmeklē minētās izglītības iestādes. Daļa bērnu nebija pieteikti nepieciešamajai izglītības iestādei, jo bija tikko mainījuši dzīvesvietu, citi – nebija mācījušies ne pirmsskolā, ne sākumskolā 8 gadus. Šie vecāki tika motivēti bērnus reģistrēt izglītības iestādē. No anketām izsecināms, ka daudzās mājsaimniecībās pieaugušie nesaskata nozīmi bērnu izglītībai – ģimenes asistenti ar šīm personām pastāvīgi runāja. Tā kā bērniem bieži pietrūkst vecāku atbalsta, lai mācītos, daļai ģimenes asistentu galvenā prioritāte bija bērnu izglītība, t.i., palīdzība ar mājasdarbiem. Turklāt nelielā skaitā mājsaimniecību, kuras izmantoja ģimenes asistenta pakalpojumu, bērnu izglītības problēmas bija vienīgās ģimenes problēmas. Šajās ģimenēs nereti bērnus/pusaudžus aprūpēja viens pieaugušais. Tajā pašā laikā par 1% palielinās arī izglītojamo īpatsvars, kas apgūst speciālās izglītības programmu – sākotnējā izvērtējumā tie ir 32 klienti (19%), atkārtotajā – 34 (20%).

17. attēls. Bērnu apmeklētās izglītības līmenis (% no klientu anketu skaita)



Attiecībā uz mācību procesu visbiežāk bērni sastopas ar grūtībām, kas rodas dažādu veselības traucējumu dēļ (23% jeb 38 mājsaimniecībās bērni ar mācīšanās grūtībām veselības dēļ), vecāku atbalsta trūkumu (sākotnēji 15% mājsaimniecībās (26)) un to, ka ir jāgaida rindā uz pirmskolas izglītības iestādi (PII) (sākotnēji 12% mājsaimniecībās (20)) (18. attēls). Vecāku atbalsta trūkums izpaužas dažādi – vecāki bērnus nepamodina un neaizved līdz izglītības iestādei, nesazinās ar dažādiem izglītības iestādes darbiniekiem (piemēram, skolotājiem, logopēdiem, sociālajiem pedagogiem) vai nepalīdz bērniem ar tehnisko risinājumu izmantošanu attālinātajās mācībās. Bērni, kuri nav reģistrēti nepieciešamajā rindā uz PII – pirmajā izvērtējumā situācija aktuāla 7 mājsaimniecībās (4%), nākamajā – 1 (1%). Tostarp, ir maz bērnu, kuri pilnībā neapmeklē nepieciešamo skolu (sākotnējā izvērtējumā 3 ģimenēs jeb 2%). Ir redzams situācijas pasliktinājums PII apmeklējumā – salīdzinājumā ar sākotnējo vērtējumu par 7% palielinās mājsaimniecību skaits, kurās bērni PII apmeklē reti vai nemaz. Anketās minēti dažādi iemesli šīm izmaiņām, sākot no tā, ka bērni bieži slimo un joprojām trūkst vecāku atbalsts līdz situācijai, kur ģimenē, atjaunojot vecāko bērnu aizgādības tiesības, vecāki tiem uzdod pieskatīt jaunākos brāļus un māsas, izvairoties no pēdējo vešanas uz bērnudārzu.

18. attēls. Bērnu izglītības iegūšanas vai atzīšanas grūtības (% no klientu anketu skaita)



No uzlabojumiem, kas attiecas uz bērnu izglītības iegūšanu, redzams, ka daži bērni tika reģistrēti nepieciešamajā izglītības iestādē, sāka mācīties sekmīgi – kļuva motivēti mācīties. Motivācijas palielināšanās izpausmes redzamas arī tajā, ka reizēm bērni sāka izmantot arī citas piedāvātās iespējas, kas saistītas ar skolu – doties apmaiņas braucienā ārzemēs, iestāties zemessardzē. Dažkārt bērni tika pārcelti nākamajā klasē, kas ilgi nebija noticis, t.i., iepriekš bērns mācījies vienā klasē 3 gadus. Dažās situācijās ģimenes asistenti ieņem vecāka lomu, palīdz bērniem ar mājasdarbiem nedaudz vairāk nekā būtu vajadzīgs. Redzams, ka šajās situācijās paši bērni netiktu galā ar uzdevumiem, tāpēc sociālajiem darbiniekiem pastāv bažas, kādas bērniem būs sekmes nākamajās klasēs. Dažām ģimenēm tika sniegta palīdzība, lai bērni varētu mācīties pēc nepieciešamās speciālās izglītības programmas. Tāpat daži vecāki sāk kontaktēties ar skolas darbiniekiem, kāds bērns turpinās mācības skolā, nevis internātā, jo ģimenē uzlabojas apstākļi. Kādā ģimenē sākumskolas vecuma bērni nekad nebija apmeklējuši PII – šie bērni arī tika reģistrēti PII.

Novērojamas arī problēmsituācijas – bērni netiek pārcelti nākamajā klasē, bērni slimo, kas ietekmē izglītības iestādes apmeklējumu, bērni ir reģistrēti PII ar ģimenes asistenta starpniecību, bet vecāki neaizved bērnus uz mācību iestādi. Vairākiem bērniem nav motivācijas mācīties – kāds bērns uzstāj, ka mācības nav nepieciešamas, jo nebūs jāstrādā, naudu sagādās citi. Vienā gadījumā ir bērns, kas katru nakti nakšņo bērnudārzā, kaut arī pedagogi vecākiem iesaka vismaz vienu nakti bērnam nakšņot mājās – tas netiek ņemts vērā. Raksturīgs, ka dažreiz vecāki nevēlas, lai viņu bērni mācās viņiem nepieciešamajā speciālās izglītības programmā, kaut bērniem ir acīmredzamas mācīšanās grūtības, dažkārt bērnu intelektuālais līmenis krietni neatbilst viņu vecumam.

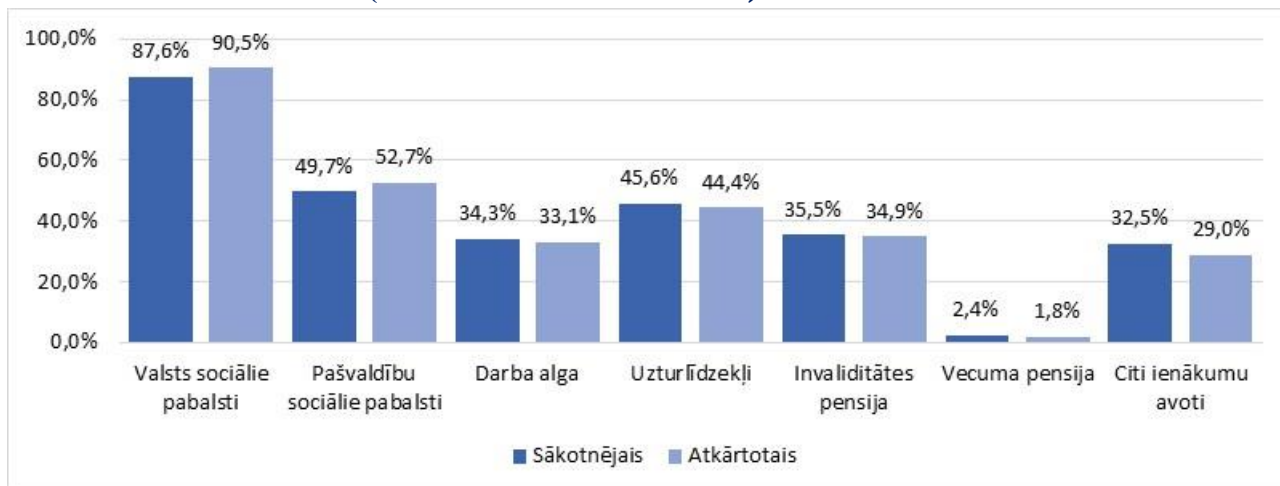
Ienākumi

Trīs biežākie ienākumu veidi mājtsaimniecībām, kas saņem ģimenes asistenta pakalpojumu, ir valsts sociālie pabalsti (ap 90% jeb 148-153 mājtsaimniecībām), pašvaldību pabalsti (ap 50% 84 – 89 mājtsaimniecībām) un uzturlīdzekļi (ap 45% klientu 75 – 77 mājtsaimniecībās) (sk. 19. attēlu). Līdz ar atkārtoto izvērtējumu nedaudz pieaug gan valsts, gan pašvaldību pabalstu saņēmēju īpatsvars, nedaudz samazinās uzturlīdzekļu saņēmēju skaits. Personas gandrīz vienlīdz bieži saņem darba algu, invaliditātes pensiju un ienākumus no citiem avotiem, bet vismazāk ir vecuma pensijas saņēmēju (ap 2% jeb 3 -4 personas).

Galvenokārt uzlabojumi ienākumu jomā ir saistīti ar pirmo darba algas saņemšanu, pašvaldības palīdzības piesaistīšanu pabalstu veidā, ziedojumu, uzturlīdzekļu saņemšanu. Daži klienti nodibina jaunas partnerattiecības ar personām, kurām ir iekrājumi, pārdod vecākiem piederošu īpašumu, kas rada papildu ienākumus. Ar nepilngadīgām personām ģimenes asistenti pārrunā, kā plānot budžetu, kā rīkoties ar naudu, kā iekrāt un tamlīdzīgus jautājumus.

Saskaņā ar izvērtējumiem, ir klienti, kuriem palielinās ienākumi, jo viņi sāk strādāt algotu darbu, bet viņu finanšu prasības trūkuma dēļ nav manāmi uzlabojumi. Klienti turpina “dzīvot vienai dienai” vai ņemt ātros kredītus, lai nomaksātu iepriekš ņemtus ātros kredītus. Tāpat ir personas, kas nevar pieprasīt uzturlīdzekļus, jo nav zināms bērna tēvs. Saistībā ar uzturlīdzekļiem ir situācijas, kurās pieaugušie konfliktē un dzīvo šķirti, bērni periodiski dzīvo pie kāda no vecākiem, bet uzturlīdzekļi ar tiesas spriedumu ir nokārtoti tam vecākam, pie kura bērni atkārtotā izvērtējuma brīdī nedzīvo.

19. attēls. Ienākumu veidi (% no klientu anketu skaita)



20. attēls. Ienākumu trūkuma radītas problēmas (% no klientu anketu skaita)

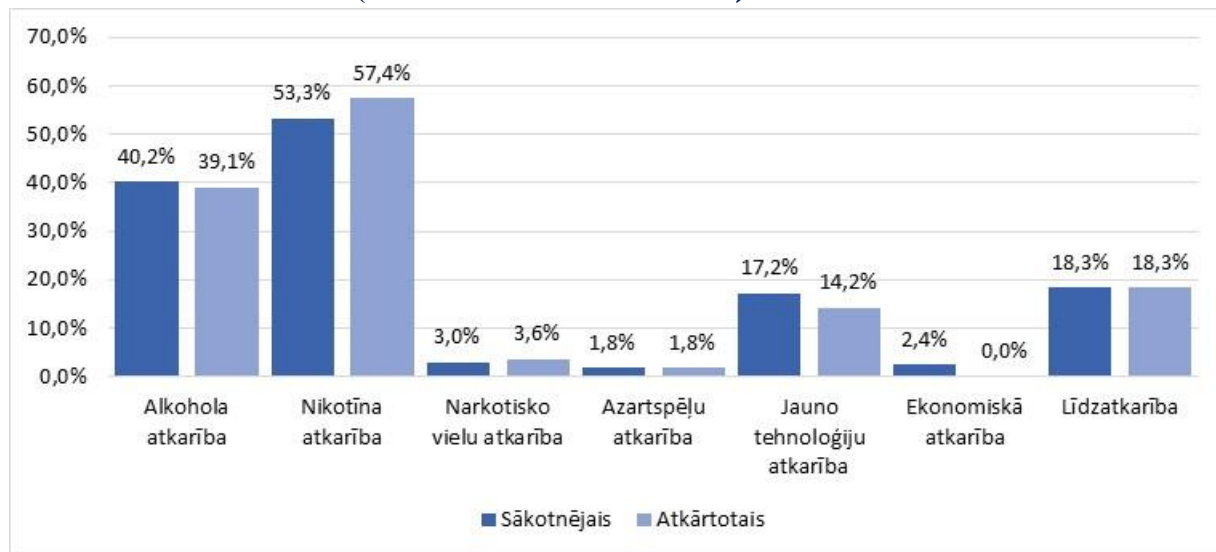


Abos izvērtējumos ir līdzīga situācija attiecībā uz ienākumu trūkuma radītām problēmām (20. attēls). Aptuveni 44% jeb 74-75 klientiem ir raksturīgs izteikts resursu trūkums un 56%, kas ir 94-95 klienti, ietilpst kādā no sociālās atstumtības risku grupām. Ilgstoša nabadzība apzīmē situāciju, kurā personas nevar apmierināt savas pamatvajadzības, saņem garantētā minimālā ienākuma pabalstu un rezultātā ne reti dzīvo trūcīgi iekārtotā mājvietā ar ierobežotām ērtībām. Sociālās atstumtības riski ir, piemēram, invaliditāte, ārpusģimenes aprūpe.

Atkarības

Klientiem visbiežāk ir nikotīna un alkohola atkarība, kā arī līdzatkarība (21. attēls). Izvērtējuma laikā par 4,1% ir pieaudzis klientu ar nikotīna atkarību īpatsvars (97 mājsaimniecības - 57,4%), bet par 1,1% samazinājies mājsaimniecību ar alkohola atkarību īpatsvars (66 ģimenes - 39,1%). Anketās sociālo darbinieku interpretācijas par līdzatkarības nozīmi atšķīrās, bet, neskatoties uz to, 18,3% no visiem klientiem (31) abos izvērtējumos ir uzskatīti par līdzatkarīgiem. Nelielai daļai klientu abos izvērtējumos ir narkotisko vielu, ekonomiskā vai azartspēļu atkarība. Visretāk personām tika identificēta azartspēļu atkarība – 3 mājsaimniecības (1,8%).

21. attēls. Atkarību veidi (% no klientu anketu skaita)



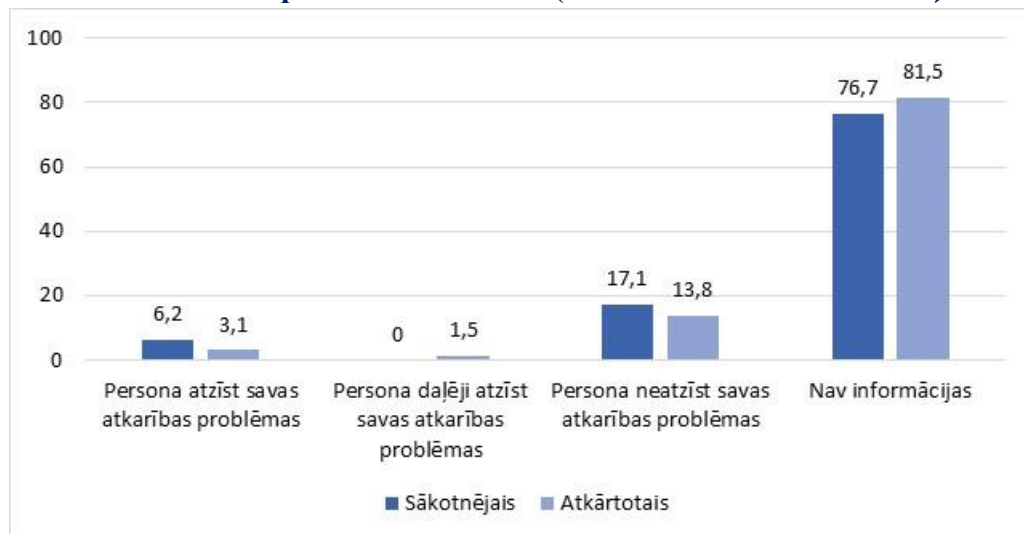
Atkarību problēmu intensitāte tika vērtēta, izvēloties starp 3 kritērijiem – persona epizodiski lieto atkarību izraisošās vielas, atkarības traucē daļēji vai atkarības nopietni traucē sociālajai funkcionēšanai. Galvenokārt sociālie darbinieki uzskata, ka atkarības daļēji traucē personas sociālajai funkcionēšanai (atsevišķas grūtības) (53-56% abos vērtējumos) (sk. 22. attēlu). Savukārt sākotnējā izvērtējuma dati parāda, ka aptuveni 37% māsasaimniecībās atkarības nopietni traucē sociālajai funkcionēšanai.

22. attēls. Atkarību problēmu intensitāte (% no klientu anketu skaita)



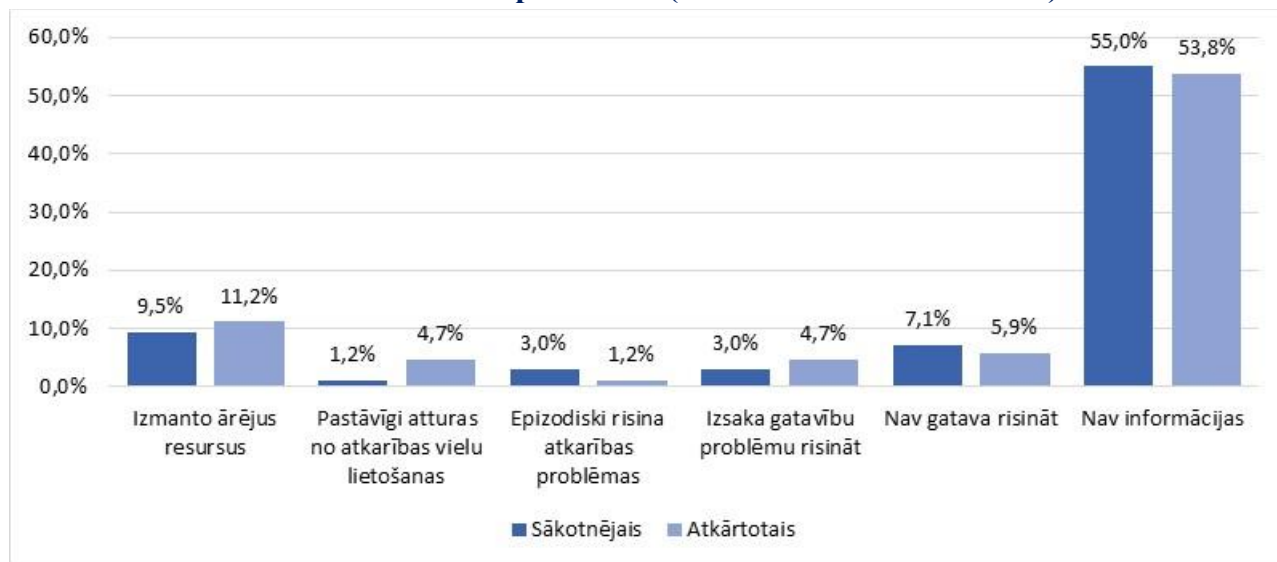
Visbiežāk anketās nav informācijas par atkarību problēmas atzīšanu, ņemot vērā datus no personām, kuras lieto atkarību izraisošās vielas. Sākotnējā izvērtējumā aptuveni 17% klientu (22) neatzīst atkarības problēmu, bet atkārtotajā – aptuveni 14% (18 klienti) (sk. 23. attēlu). Tajā pašā laikā atkārtotajā izvērtējumā par aptuveni pusi samazinās personu skaits, kuras atzīst šo problēmu.

23. attēls. Atkarību problēmas atzīšana (% no klientu anketu skaita)



Līdzīgi kā iepriekš visbiežāk nav informācijas par personu gatavību risināt atkarības problēmas (sk. 24. attēlu). No minētajiem variantiem visbiežāk personas izmanto ārējus resursus atkarības risināšanai. Ārēji resursi ir psihologa, narkologa un tamlīdzīgu speciālistu apmeklējums, ārstēšanās pēc Minesotas programmas. Atkārtotā izvērtējuma dati parāda, ka par gandrīz 2% pieaug māsasaimniecību aktivitāte ārēju resursu lietojumā. Tāpat nedaudz (ap 1%) samazinās personu, kuras nav gatavas risināt atkarības problēmas, īpatsvars, un otrādi – personas biežāk izsaka gatavību risināt atkarības problēmas.

24. attēls. Gatavība risināt atkarības problēmas (% no klientu anketu skaita)



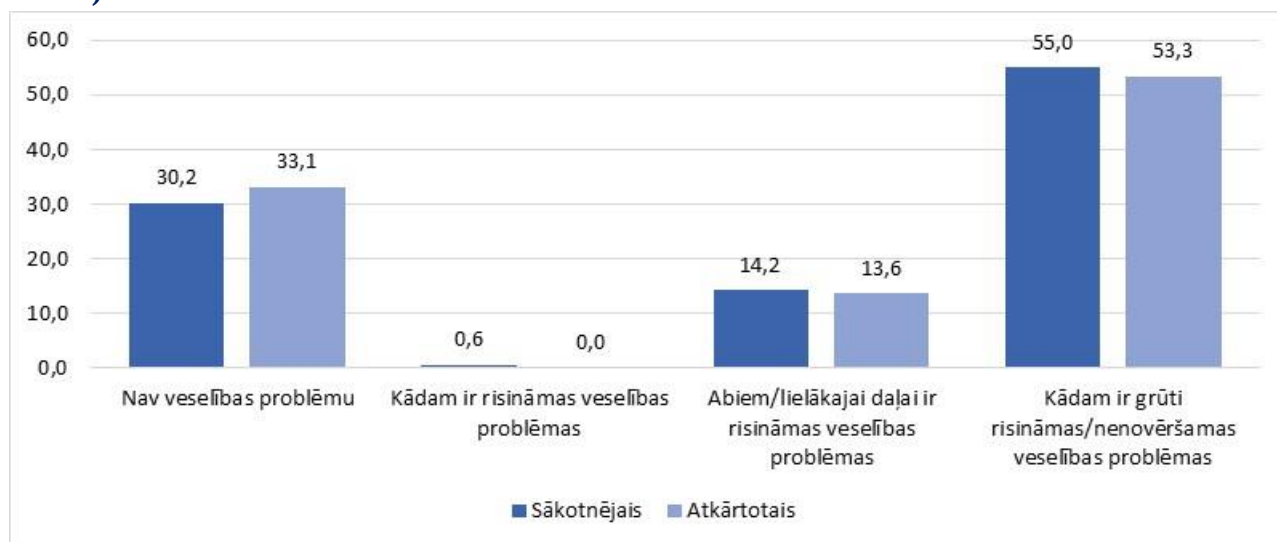
Vairākas personas pārtrauc alkohola lietošanu, arī izmantojot ārējos resursus ("kodējoties", apmeklējot narkologu). Šo izmaiņu dēļ kāds klients atgūst bērnu aizgādības tiesības. Daži klienti sadarbības laikā apņemas atmet smēķēšanu. Kādā māsasaimniecībā šāda apņemšanās ir, lai atvēlētu naudu kādiem pirkumiem jaunajam pašvaldības piešķirtajam dzīvoklim, par ko ģimene priecājas. Citā ģimenē norādīts, ka samazinājušies azartspēļu izdevumi COVID-19 ierobežojumu dēļ.

Pasliktinājumi galvenokārt saistīti ar atsevišķām alkohola lietošanas epizodēm – redzama policijas iesaistīšanās, vardarbība pret bērniem un starp partneriem, bērniem nepiemērota vide, kādēļ bērniem nākas izmantot krīzes centra pakalpojumus. Daļa klientu sāk smēķēt – kāda sieviete, grūtniece, smēķē. Atsevišķiem klientiem ir vērojama līdzatkarība – personas attaisno partnera vardarbību pret sevi, tāpat izteikti tiecas veidot attiecības ar vardarbīgiem partneriem, kuri lieto alkoholu.

Veselība pieaugušajiem

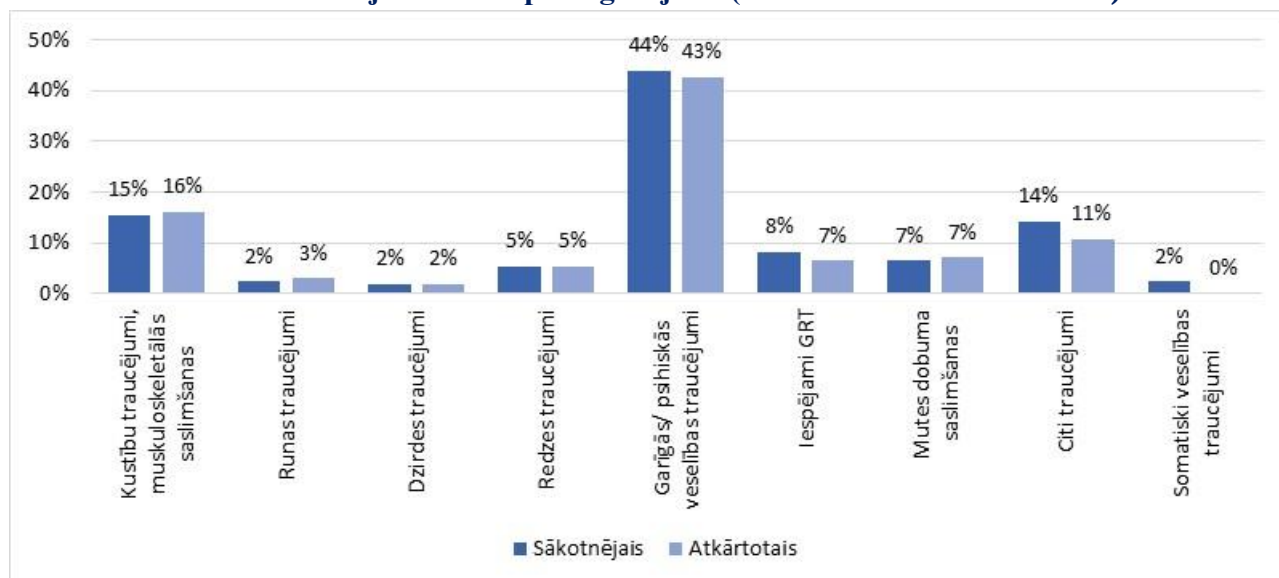
Visbiežāk ģimenes pieaugušo/ pilngadīgo personu veselības stāvokli raksturo grūti risināmas vai nenovēršamas veselības problēmas (25. attēls) – sākotnējā izvērtējumā 55% māsaimniecībās, atkārtotajā – aptuveni 53%. Nākamā lielākā grupā ir personas bez veselības problēmām – sākotnēji 30%, atkārtoti izvērtējot – 33% māsaimniecību. Aptuveni 14% gadījumu abiem vai lielākajai daļai no personām māsaimniecībā ir risināmas veselības problēmas.

25. attēls. Vispārējais ģimenes pieaugušo veselības stāvokļa vērtējums (% no klientu anketu skaita)



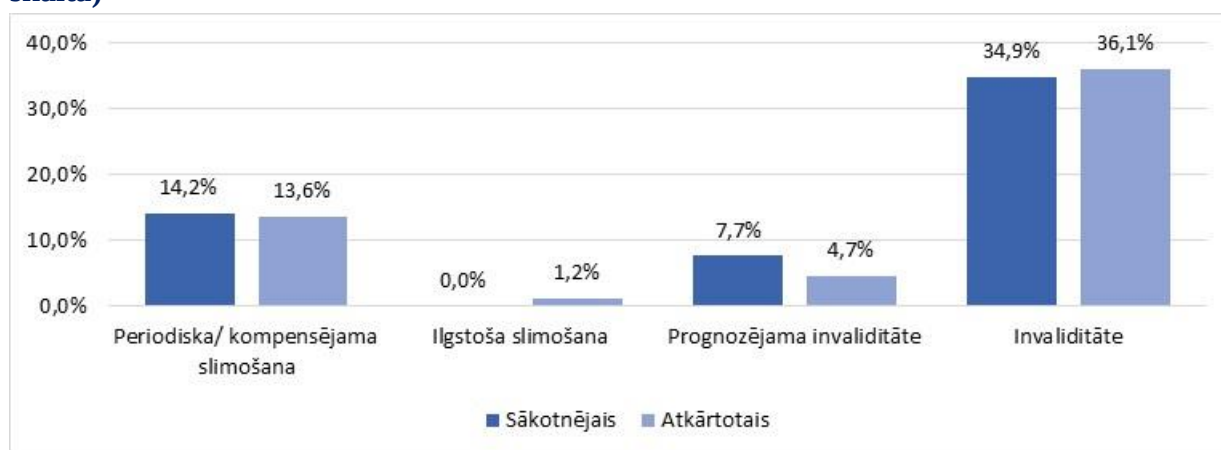
No dažādiem veselības traucējumu veidiem, kas raksturīgi pieaugušajiem klientiem, būtiski lielākā grupa ir klienti ar garīgās un psihiskās veselības traucējumiem – sākotnējā izvērtējumā 44%, atkārtotajā – 43%, kas ir likumsakarīgi, jo izriet no ģimenes asistenta pakalpojuma mērķa grupas raksturojuma. Blakus tam izplatīti ir kustību traucējumi, tai skaitā, muskuloskeletālās saslimšanas (15% sākotnēji, 16% atkārtoti izvērtējot). Bieži ir veselības traucējumi, kas ir definēti kā “citi traucējumi”, pie tiem pieskaitot hroniskas saslimšanas (sākotnēji 14%, atkārtoti izvērtējot – 11%). Anketās reti tiek fiksēti somatiski veselības traucējumi psihoemocionālā stāvokļa dēļ (piemēram, vēdera sāpes, galvas sāpes, trauksme, suicidālas domas). Somatiski veselības traucējumi sākotnējā izvērtējumā tika identificēti 4 māsaimniecībās (2%), atkārtotajā – nevienai (sk. 26. attēlu).

26. attēls. Veselības traucējumu veidi pieaugušajiem (% no klientu anketu skaita)



Visbiežāk mājsaimniecībās kādam ir veselības traucējumi, kas veicina risku iegūt invaliditāti (27. attēls). Sākotnējā izvērtējumā tā bija 35% mājsaimniecību, bet nākamajā izvērtējumā jau aptuveni 36%. Diezgan liels skaits mājsaimniecību ir periodiskas/ kompensējamas saslimšanas – abos vērtējumos ap 14%. Līdz ar atkārtoto vērtējumu par 3% retāk tika atzīmēts, ka ir prognozējama invaliditāte (personas, iespējams, nokārtojušas invaliditātes grupu).

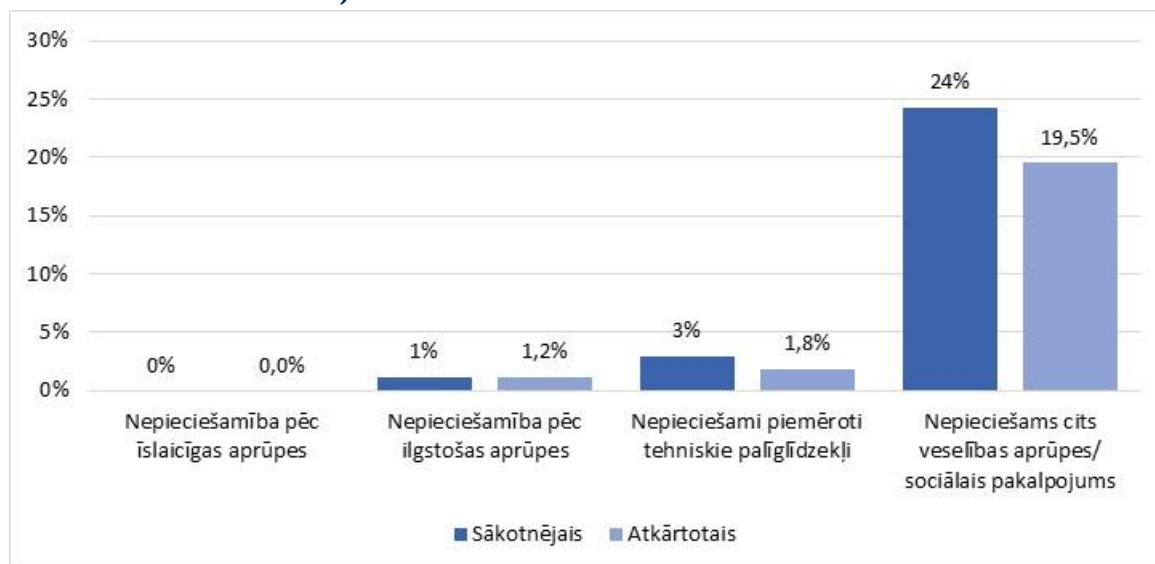
27. attēls. Veselības traucējumu radītais apdraudējums pieaugušajiem (% no klientu anketu skaita)



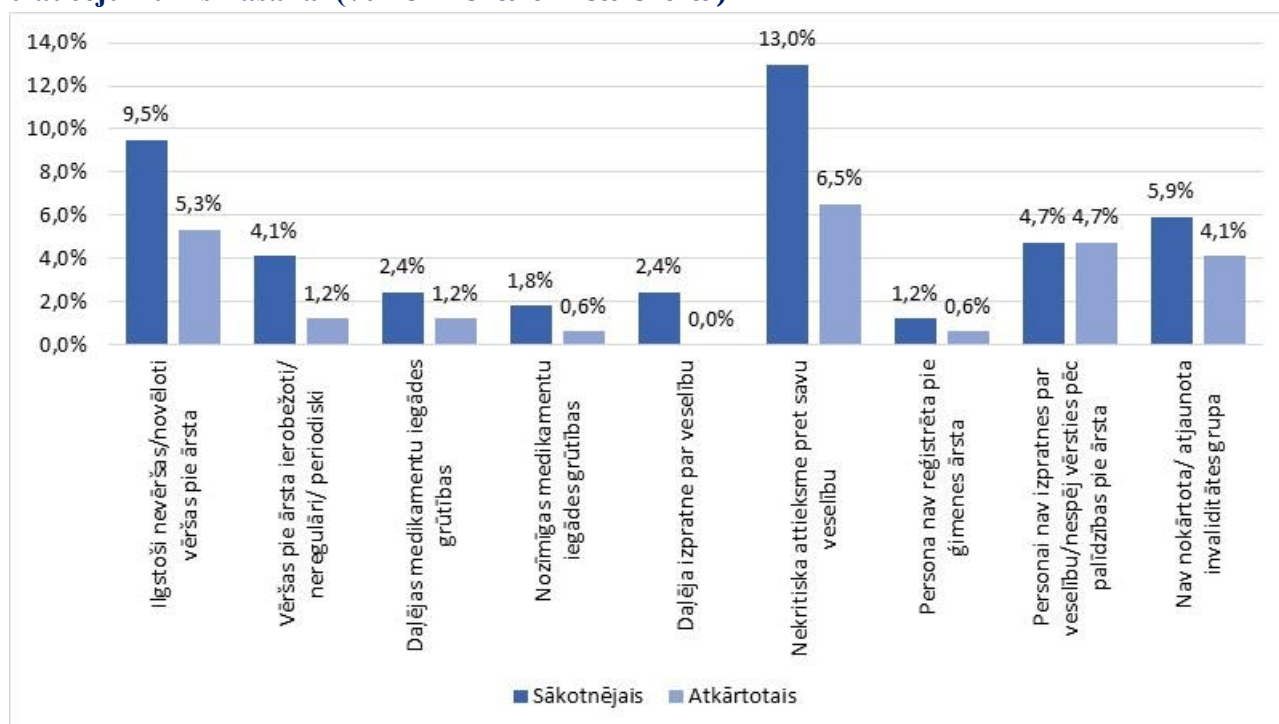
Sākotnējā izvērtējumā veselības aprūpes vai noteikti sociālie pakalpojumi ir nepieciešami 41 mājsaimniecībā (24%), atkārtotajā 33 (19,5%) (sk. 28. attēlu). Atkārtotajos izvērtējumos anketās visbiežāk fiksēti 3 ārsti, kuru apmeklējums personām vēlprojām nepieciešams. Tas ir psihologs un/vai psihiatrs (aptuveni 11 mājsaimniecībās), zobārsts (10 mājsaimniecībās), kā arī vertebrologs un/vai neiroķirurgs muguras sāpju ārstēšanai (7), ieskaitot vienu personu, kurai nepieciešama rehabilitācija mugurkaula problēmu dēļ. Attiecībā uz psihologa/ psihiatra apmeklējumu dažreiz ģimenes asistenti ir pierunājuši klientus apmeklēt attiecīgos speciālistus vienreiz, taču atsakās to darīt atkārtoti, nepilda norādījumus, nevēlas lietot izrakstītās zāles. Saskaņā ar sociālā darbinieka vērtējumu, dažām personām

ar nediagnosticētiem garīgās veselības traucējumiem ieteicams atbilstošo speciālistu apmeklējums, lai noteiktu invaliditātes grupu. Savukārt attiecībā uz zobārstu daļai klientu raksturīgas bailes un naudas līdzekļu trūkums, tāpēc klienti atliek apmeklējumu pieteikšanu. Atsevišķiem klientiem nepieciešams infektologs, otolaringologs, oftalmologs vai ginekologs.

28. attēls. Vajadzība pēc noteiktiem aprūpes vai sociālajiem pakalpojumiem pieaugušajiem (% no klientu anketu skaita)



29. attēls. Sadarbības šķēršļi ar ārstniecības/ veselības aprūpes personālu pieaugušo veselības traucējumu risināšanai (% no klientu anketu skaita)



Pēc attēla (29. attēls) redzams, ka sākotnējā izvērtējumā visbiežāk klientiem ir nekritiska attieksme pret savu veselību (13% - 22 personas), ilgstoši vai novēloti netiek apmeklēts ārsts (9,5% - 16), nav

nokārtota vai atjaunota invaliditātes grupa (5,9% - 10). Atkārtotajā izvērtējumā tie paši bija visbiežākie šķēršļi, bet visos minētajos samazinājās personu ar attiecīgo problēmu īpatsvars. Kā, iespējams, paredzams, tādi rādītāji kā “personai nav izpratnes par savu veselību” nemainās – abos izvērtējumos 4,7% (8 personas). Mazāk sastopamā problēma – personas nav reģistrētas pie ģimenes ārsta. Sākotnējā izvērtējumā tiek identificētas 2 mājsaimniecības bez ģimenes ārsta (1,2%), atkārtotajā – 1 (0,6%).

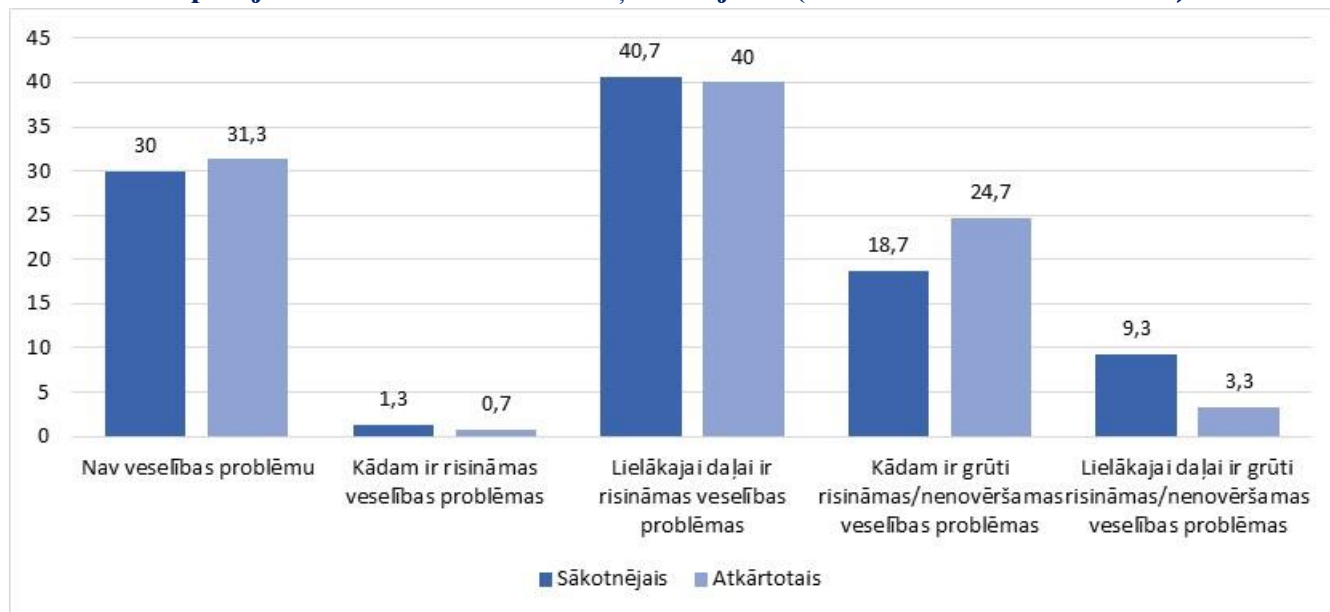
Vairākas personas ar ģimenes asistenta palīdzību ir nokārtojušas invaliditātes grupu. Anketās aprakstīts, ka ir daži klienti, kuriem vērojami psihiskās veselības uzlabojumi – vairāk enerģijas, dzīvesprieks. Kādam klientam mazinās nervozitāte un citas veselības problēmas, jo persona atturas no alkohola lietošanas. Kāds vecāks izmantoja laiku, kurā bērns atrodas sociālās aprūpes centrā, savas veselības aprūpei. Tajā pašā laikā izvērtējumā ir norādīts, ka persona, iespējams, pārlietu aizraujas ar ārstēšanos, kas izpaužas kā “slimību meklēšana”. Klienti apmeklēja dažādus veselības aprūpes speciālistus (acu ārsts, zobārsts, infektologs, onkologs, fizioterapeits u.c.), tostarp, kāda persona pēc vairāk nekā 10 gadiem apmeklēja ģimenes ārstu. Jāpiebilst, ka ir personas, kuras bez citu palīdzības (šajā gadījumā ģimenes asistenta) nespēj vienas apmeklēt vajadzīgos speciālistus, piemēram, garīgās veselības traucējumu dēļ (jauc datumus, dienas, laiku, grūtības orientēties).

Ņemot vērā to, ka personas biežāk apmeklē ārstus, kopīgi darbojoties ar ģimenes asistentu, ir klienti, kuriem tika atklātas jaunas veselības problēmas (anēmija, nieru problēmas u.c.) vai alkohola lietošanas rezultātā saasinājās iepriekš zināmās veselības problēmas, piemēram, gremošanas sistēmas problēmas. Dažām ģimenes asistentu klientēm iestājas neplānota grūtniecība neilgi pēc ķeizargrieziena, citā gadījumā klientei noticis spontānais aborts, bet viņa atteikusies no psiholoģiska atbalsta. Daļai personu ir bailes apmeklēt ārstus un iegūt informāciju par savu veselību, citi – “meklē iemeslus invaliditātei, lai neko nedarītu”, kā to izvērtējumā raksturo sociālais darbinieks.

Veselība bērniem

Visbiežāk noteikts, ka lielākajā daļā klientu mājsaimniecību bērniem ir risināmas veselības problēmas (sākotnējā izvērtējumā – 40,7%, atkārtotajā – 40%). Nākamā lielākā grupa ir ģimenes ar bērniem, kuriem nav veselības problēmu (sākotnēji 30% ģimeņu, atkārtoti izvērtējot – 31,3%). Par 6% palielinās mājsaimniecību skaits, kurā kādam no bērniem ir grūti risināmas problēmas, un par 6% samazinās skaits ģimenēm, kurās visiem vai lielākajai daļai no bērniem ir grūti risināmas problēmas. Vismazāk ir mājsaimniecību, kurās tikai kādam no vairākiem bērniem ģimenē ir risināmas problēmas (1,3% ģimenes sākumā, 0,7% atkārtoti izvērtējot (30. attēls).

30. attēls. Vispārējais bērnu veselības stāvokļa vērtējums (% no klientu anketu skaita)

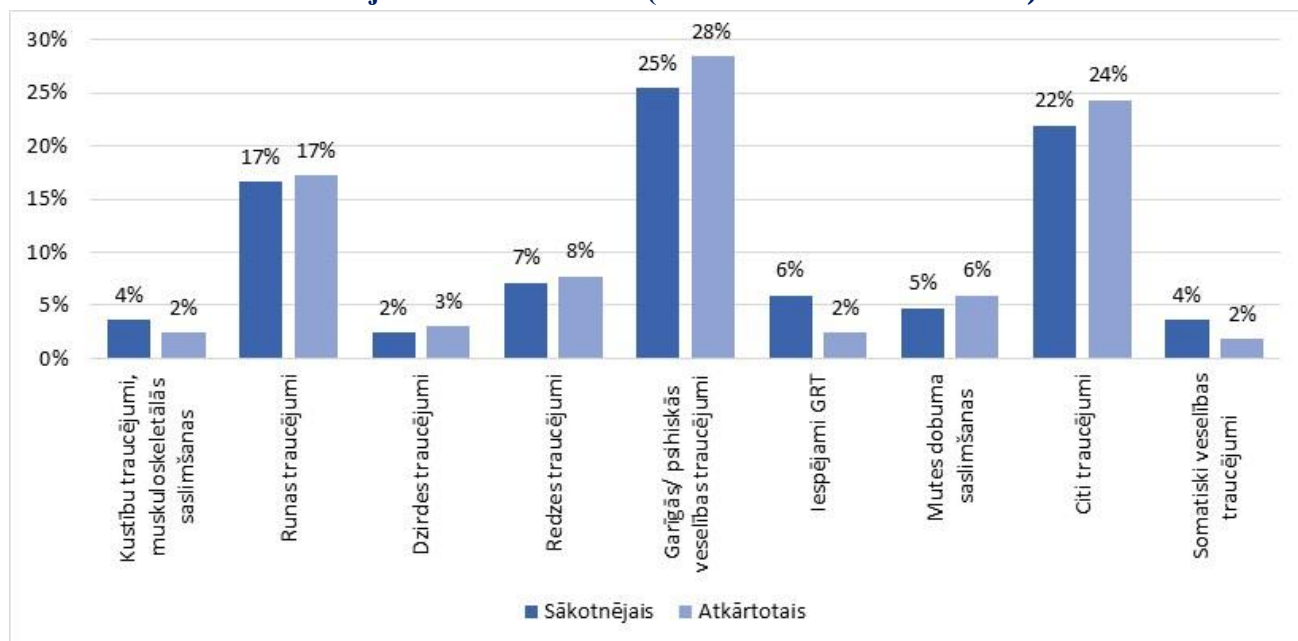


Tāpat kā pieaugušajiem bērniem visbiežāk ir garīgās un psihiskās veselības problēmas (31. attēls) – sākotnējā izvērtējumā tā ir 25% ģimenēs, bet atkārtotajā par 3% vairāk (28%). Spriežot pēc anketām, kaut arī bērniem ir gan psihiskās saslimšanas, gan intelektuālās attīstības traucējumi, biežāk bērni slimo ar otro. Tāpat anketās redzams, ka ir bērni ar atšķirīgu attīstības traucējumu pakāpi. Visbiežāk bērniem ir šādas psihiskās saslimšanas – depresija, neirotiski traucējumi (piemēram, PTSS, trauksme, ģeneralizēta trauksme), miega un ēšanas traucējumi. Šiem bērniem ir tādas psihisko traucējumu pazīmes kā bieži dusmu uzplūdi, pastāvīgi nomākts garastāvoklis, hiperaktivitāte, pastiprināta raizēšanās.

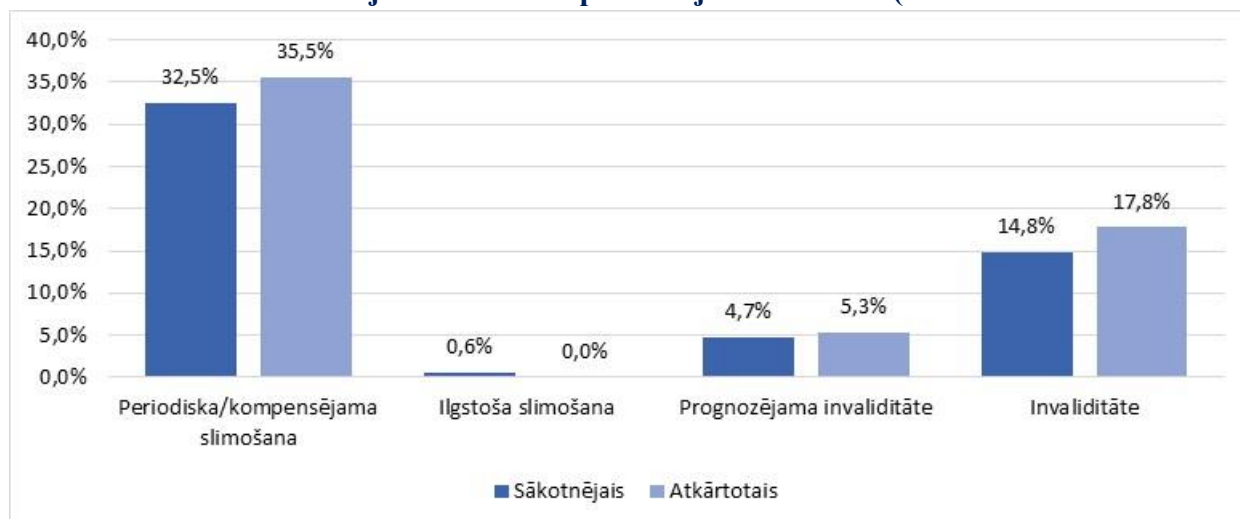
Gandrīz tikpat bieži kā ar GRT bērni slimo ar citiem traucējumiem, pie tiem skaitot hroniskas saslimšanas – arī šī grupa, atkārtoti izvērtējot, kļūst par 2% lielāka, t.i., 24% no mājsaimniecību skaita. Atšķirībā no pieaugušajiem bērniem bieži ir runas traucējumi (abos izvērtējumos 17% mājsaimniecībās). Savukārt visretāk ģimenēs ir bērni ar dzirdes traucējumiem – pirmajā izvērtējumā 4 (2%), otrajā – 5 ģimenēs (3%). Vēl salīdzinājumā ar pieaugušajiem bērniem reti ir kustību traucējumi un/vai muskuloskeletālās saslimšanas (sk. 31. attēlu) – šo slimību skaits mājsaimniecībās samazinājās par 2%.

Ņemot vērā to, ka visbiežāk bērniem ir risināmas veselības problēmas (30. attēls par bērnu veselību), visbiežāk nepastāv apdraudējums, jo slimības ir periodiskas vai kompensējamas 32,5% ģimenēs sākotnējā izvērtējumā un 35,5% atkārtotajā. Vismazāk atzīmēts, ka bērni ilgstoši slimo (sākotnēji vērtējot tā atzīmēts 1 mājsaimniecībā (0,6%), bet atkārtotajā nav atzīmēta ilgstoša slimošana (32. attēls).

31. attēls. Veselības traucējumu veidi bērniem (% no klientu anketu skaita)



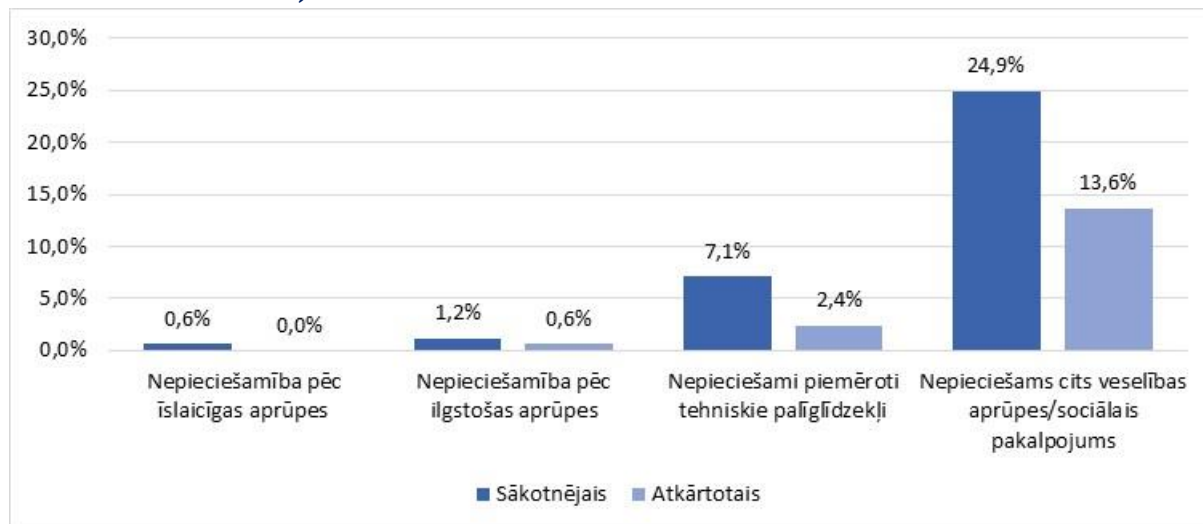
32. attēls. Veselības traucējumu radītais apdraudējums bērniem (% no klientu anketu skaita)



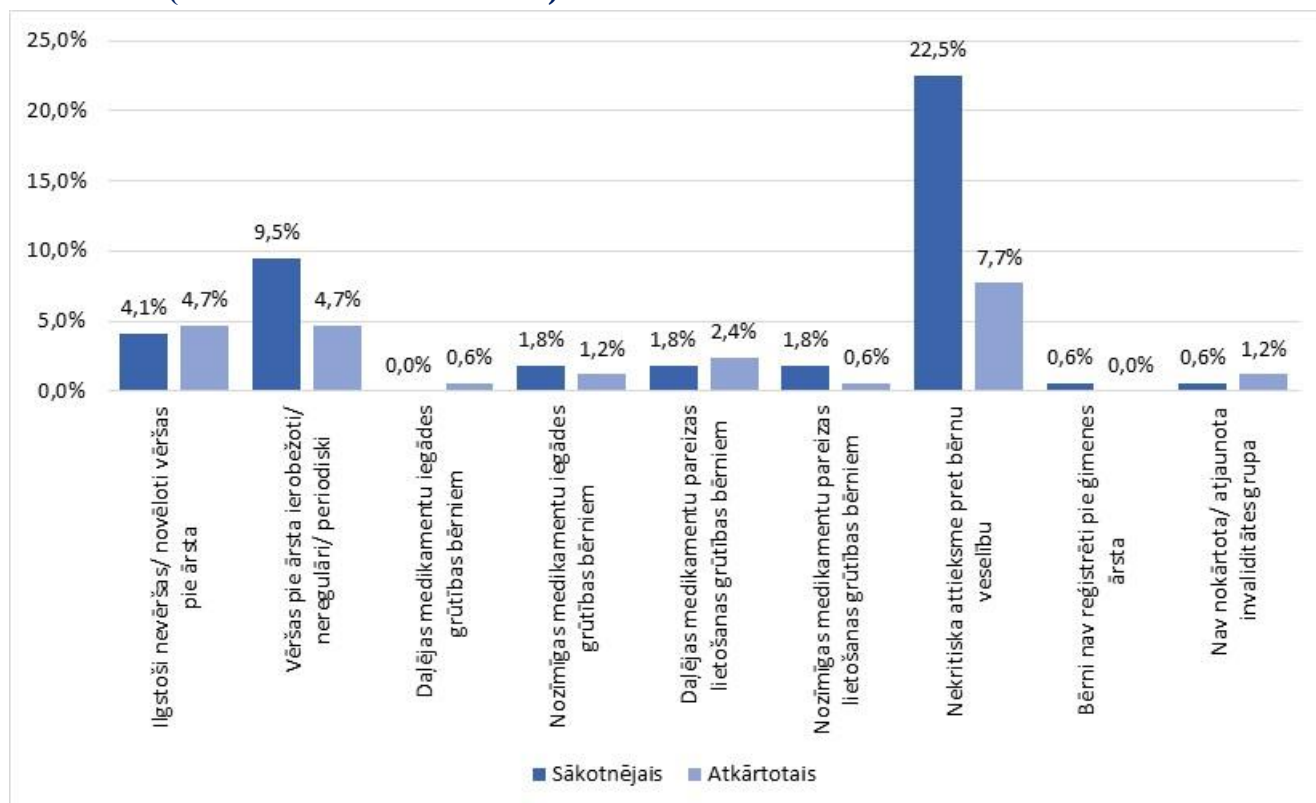
Bērniem visbiežāk ir nepieciešami veselības aprūpes vai sociālie pakalpojumi – sākotnēji 42 mājsaimniecībās (24,9%), atkārtotajā izvērtējumā 23 (13,6%) (33. attēls). Reti atzīmēts, ka bērniem ir nepieciešama īslaicīga aprūpe – sākotnēji 1 mājsaimniecībā (0,6%), bet nākamajā izvērtējumā nevienā. Salīdzinājumā ar pieaugušajiem, bērniem atkārtotajā izvērtējumā nepieciešams gandrīz par pusi mazāk pakalpojumu. Visbiežāk bērniem vēl nepieciešams logopēds, zobārsts/ortodonts un psihologs/psihiatrs (vienā mājsaimniecībā tas nepieciešams pēc seksuālas vardarbības pret bērnu). Dažās mājsaimniecībās klienti noliedz psihiatra nepieciešamību bērnam. Vairākās anketās tiek minēta arī “pedagoģiskā ielaistība”(attiecināta uz bērnu intelektuālās attīstības traucējumiem), kas prasa ilgtermiņa veselības aprūpi un klientu iesaistīšanos problēmu risināšanā. Tādējādi, iespējams, netieši tiek norādīts, ka intervences laiks nav pietiekams, lai atrisinātu esošās problēmas, pat ja lielākā daļa bērnu veselības problēmu ir risināmas. Atsevišķās mājsaimniecībās bērniem vajag narkologu, alergologu, endokrinologu, otolaringologu. Dažkārt bērniem ir nepieciešams ģimenes ārsta apmeklējums, jo

vecākiem neizveidojas pozitīva komunikācija ar ģimenes ārstu, kā arī ir iekavētas vakcīnas (netiek norādīts kādas).

33. attēls. Vajadzība pēc noteiktiem aprūpes vai sociālajiem pakalpojumiem bērniem (% no klientu anketu skaita)



34. attēls. Sadarbība ar ārstniecības/veselības aprūpes personālu bērnu veselības traucējumu risināšanai (% no klientu anketu skaita)



Visbiežāk sadarbību ar ārstniecības personālu bērnu veselības traucējumu risināšanā kavē nekritiska attieksme pret bērnu veselību no pieaugušo puses (22,5% jeb 38 mājsaimniecībās) (34. attēls). Šis skaits uz atkārtotā izvērtējuma brīdi ir samazinājies par 14,8% (7,7% ģimenēs ir nekritiska attieksme

pret bērnu veselību). Kaut pieaugušie arī visbiežāk nekritiski izturas pret savu veselību, pret bērnu veselību pieaugušie ir bezrūpīgi vēl biežāk, kas visdrīzāk sasaucas gan ar klientu vājām bērnu aprūpes prasmēm, gan ar lielo īpatsvaru personām ar atkarībām. Bieži sadarbību veselības uzlabošanā kavē bērna neregulāra vešana pie ārsta. Sākotnējā izvērtējumā 9,5% ģimenes bērnus pie ārsta ved neregulāri vai periodiski, atkārtotajā – aptuveni uz pusi mazāk (4,7%). Nākamā biežākā problēma ir bērna ilgstoša nevešana pie ārsta. Starp abiem izvērtējumiem nedaudz palielinās šīs problēmas apmērs – no 4,1% (7 mājsaimniecībām) uz 4,7% (8 mājsaimniecībām).

Retāk mājsaimniecībās ir daļējas medikamentu iegādes grūtības – atkārtotajā izvērtējumā problēma ir 1 mājsaimniecībā (1%). Tāpat ir tikai 1 mājsaimniecība (1%), kurā sākotnējā izvērtējumā bērns nav reģistrēts pie ģimenes ārsta.

Atkārtotajā izvērtējumā fiksētas šādas pozitīvas izmaiņas bērnu veselībā: piešķirta invaliditāte, ar ģimenes asistenta palīdzību novērsta klienta un ģimenes ārsta domstarpības par bērna veselību. Daļai bērnu veselība uzlabojas, dzīvojot bērnu patversmē, mācoties speciālās izglītības programmā, apmeklējot bērnudārzu un ģimenes ārstu, kas netika iepriekš darīts. Kā iepriekš norādīts, runas traucējumi ir vieni no izplatītākajiem veselības traucējumiem bērniem, un atkārtotajos izvērtējumos norādīts, ka, bērnam apmeklējot bērnu dārzu, šie traucējumi mazinās. Kādam bērnam tika veikta adenoīdu operācija, kuras rezultātā bērns sāka labi runāt, elpot caur degunu; tāpat vecākiem tiek mācīts komunicēt ar bērniem, lai uzlabotos bērnu valodas prasmes. Kādā mājsaimniecībā ģimenes asistents iegādājās nakts lampu, lai bērns justos drošāk doties uz labierīcībām, palīdzot vecākiem risināt bērnu enurēzes problēmu. Ģimenē tika iegādāti ūdensnecaur laidīgi pārvalki, ģimenes asistents mācīja vecākiem pozitīvu komunikāciju ar bērniem, mierināt bērnus, ja viņiem ir bail, kopīgi ar bērnu pievērsties un izrunāt problēmu.

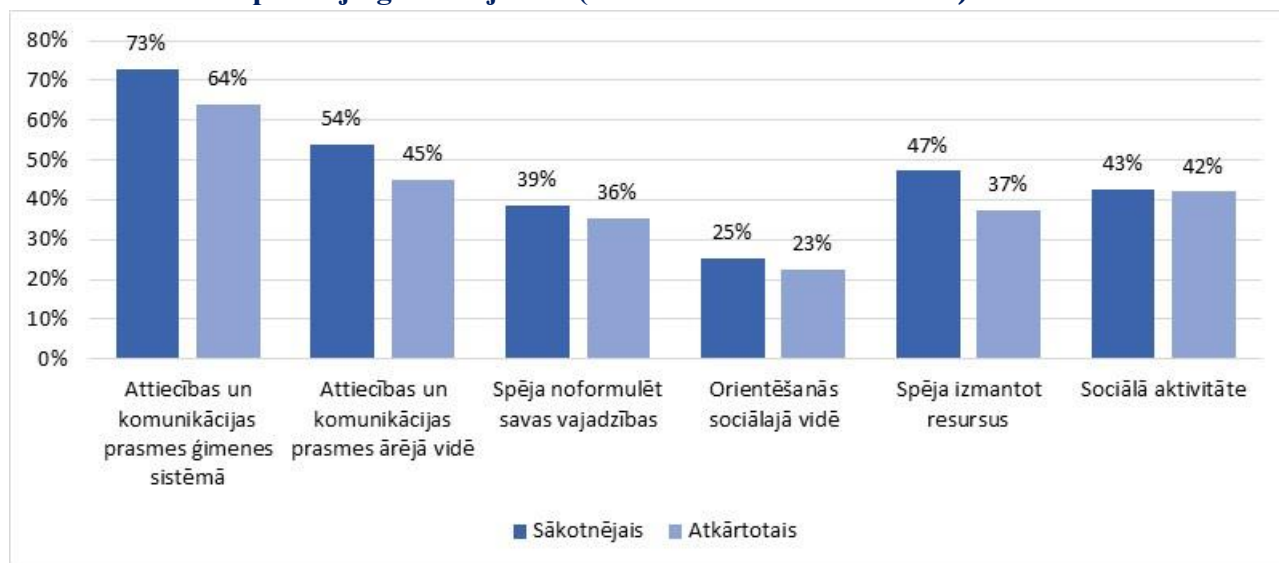
Problēmas ar bērnu veselību – bērniem atklātas jaunas veselības problēmas, kas seko pēc dažādu speciālistu apmeklējuma, ģimenē dzimst bērns ar invaliditāti, bērnam iedzimtas patoloģijas dēļ nepieciešama ķermeņa daļas amputācija, vecāki nespēj aizvest bērnu pie logopēda, jo dzīvo ārpus pilsētas. Kādā mājsaimniecībā bērns nonāca Apdegumu centrā, applaucējoties vecāku savstarpējā strīda laikā.

Sociālās prasmes

Attēlā redzams (35. attēls), ka sociālo prasmju jomā klientiem bieži ir problēmas, taču visbiežāk – klientu attiecības un komunikācijas prasmes viņu ģimenes sistēmā. Sākotnējā vērtējumā problēmas ģimenes komunikācijā bija 123 klientiem (73%), atkārtoti izvērtējot, ģimeņu skaits ar šo problēmu samazinās par nepilniem 10% (64%). Kaut biežāk ir norādes par saspīlējumiem ģimenes sistēmā, bieži šīm personām ir arī sarežģījumi ar attiecībām un komunikāciju ārējā vidē (kaimiņi, draugi un paziņas ar atkarībām, bērnu skolotāji) (sākotnējā izvērtējumā 54%, atkārtotajā – 45%). Visretāk klientiem ir problēmas ar orientēšanos sociālajā vidē – sākumā tie ir 43 klienti (25%), pēc tam 38 (23%).

Redzams, ka ir jomas, kurās ir maz izmaiņu (spēja noformulēt savas vajadzības, orientēšanās sociālajā vidē un sociālā aktivitāte). Daļa no tā visdrīzāk saistīta ar personu garīgās un psihiskās veselības traucējumiem, kas ietekmē spēju formulēt vajadzības un orientēšanos.

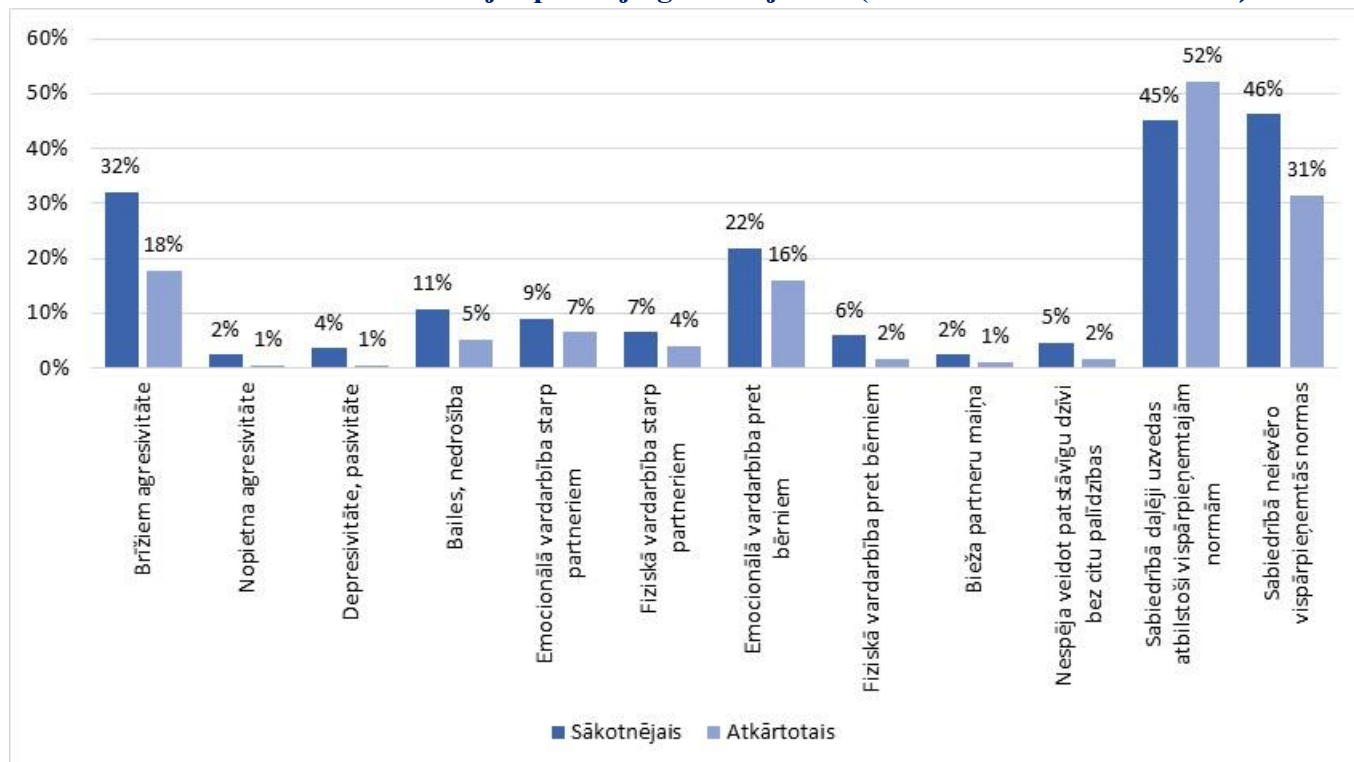
35. attēls. Sociālo prasmju grūtību jomas (% no klientu anketu skaita)



Divi biežākie rādītāji attēlo, kā sociālie darbinieki ir novērtējuši klientu attiecību un komunikācijas prasmes. No šiem diviem rādītājiem nedaudz biežāk tiek atzīmēts, ka klienti neievēro vispārpieņemtās normas (izteiktas komunikēšanas grūtības, zema emociju kontrole, izteikta agresivitāte). Sākotnējā izvērtējumā 78 mājsaimniecības (46%) atbilda šim aprakstam, atkārtotajā 53 (31%). Tādējādi līdz ar atkārtoto izvērtējumu par 7% palielinās ģimeņu skaits (52% atkārtotajā), kas uzvedas daļēji atbilstoši normām.

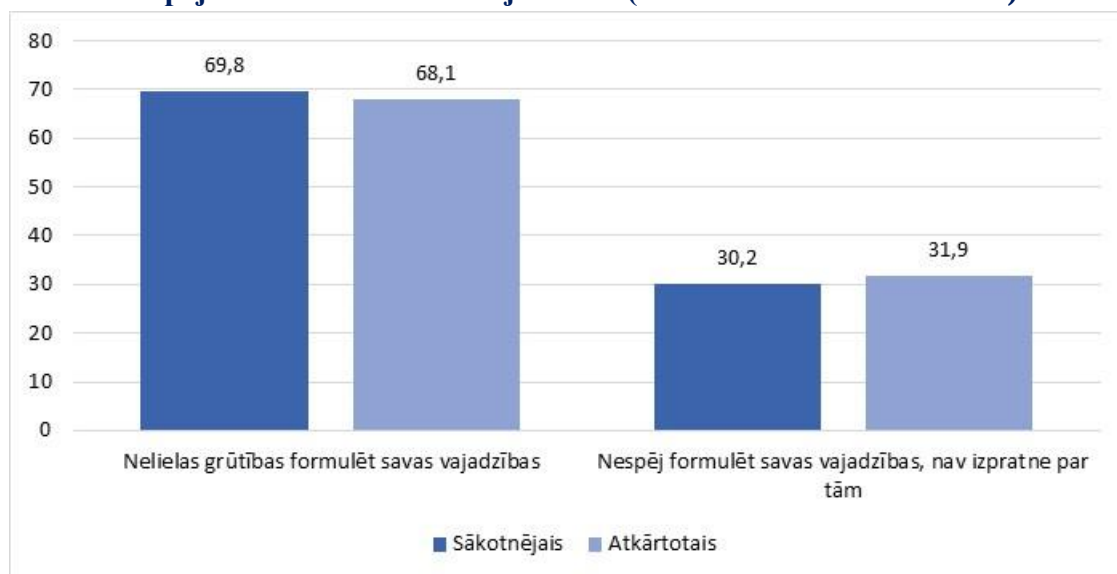
Redzams (36. attēls), ka atkārtotā izvērtējumā ikvienā jomā samazinās ģimeņu skaits ar norādītajām grūtībām. Sākotnēji lielākās klientu problēmas ir saistītas ar viņu agresivitāti, emocionālo vardarbību pret bērniem un nedrošību. 54 klientiem (32%) brīžiem manāma agresivitāte jeb impulsu kontroles grūtības, atkārtotajā 18%. 22% mājsaimniecībās pret bērniem izturas emocionāli vardarbīgi, līdz ar atkārtotu izvērtējumu īpatsvars samazinās par 6%. Tāpat 18 mājsaimniecībās kāda persona (11%) raksturojama kā bailīga un nedroša, atkārtotajā vērtējumā īpatsvars samazinās par 5% (par 9 personām mazāk). Dažos gadījumos šīs bailes rada fiziski vardarbīgi partneri, un attiecību pārtraukšana mazina personu bailes. Kā redzams, pietiekami izplatīta problēma ir arī emocionālā vardarbība starp partneriem. Sākotnējā izvērtējumā problēma aktuāla bija 15 ģimenēs (9%), atkārtotajā 11 (7%). Ne tik izplatīta klientiem ir nopietna agresivitāte un bieža partneru maiņa/gadījuma rakstura attiecības. Sākotnējā izvērtējumā katrā no jomām bija 4 mājsaimniecības, kurās kādam bija šīs problēmas (2%), atkārtotajā šo mājsaimniecību skaits samazinājās.

36. attēls. Attiecību un komunikācijas prasmju grūtību jomas (% no klientu anketu skaita)



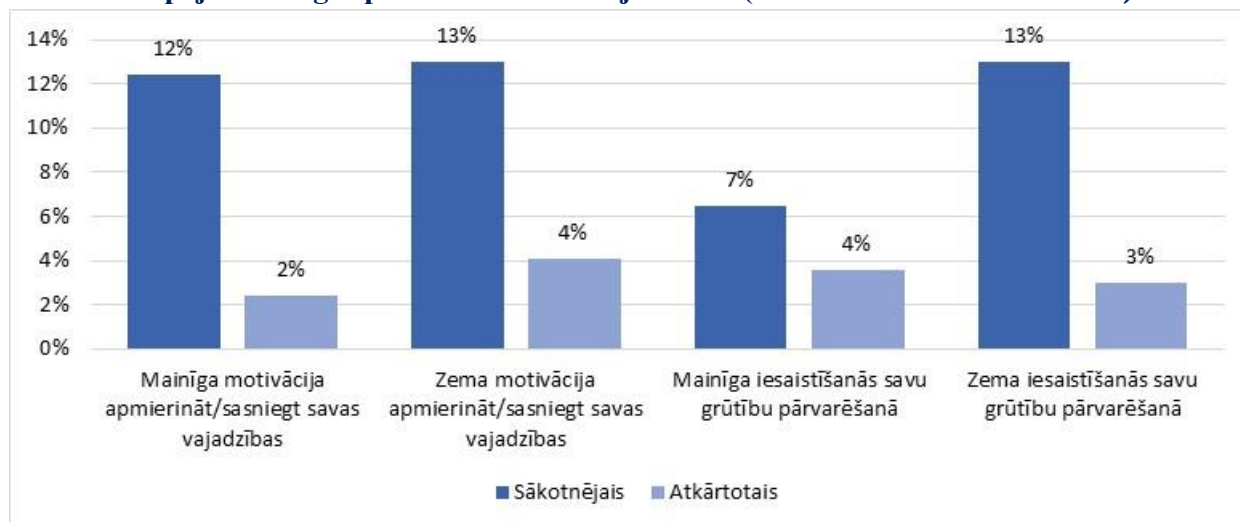
Sākotnējā izvērtējumā 116 mājsaimniecībās (68,6%) nav problēmas ar savu vajadzību formulēšanu, tāpēc tās netiek iekļautas analīzē. Atkārtotā izvērtējumā problēma neattiecas uz 122 (72,2%). No pārējiem, lielākajai daļai klientu, kurām kopumā raksturīgas grūtības formulēt savas vajadzības, t.i., 37 (69,8% no klientiem ar šo problēmu grupu), tās ir nelielas, taču atkārtotā vērtējumā šim rādītājam nav būtisku izmaiņu (sk. 37. attēlu). Sākotnēji 16 klienti (30,2%) vispār nespēj formulēt savas vajadzības. Līdz ar atkārtoto izvērtējumu viņu skaits nedaudz pieaug.

37. attēls. Spēja noformulēt savas vajadzības (% no klientu anketu skaita)

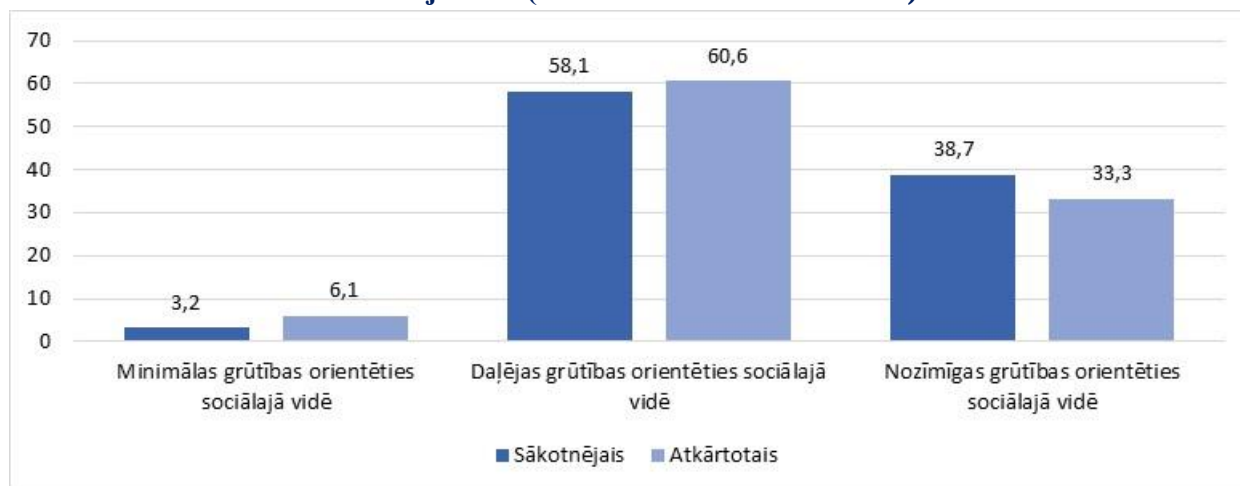


Pēc 38. attēla redzams, ka sākotnējā izvērtējumā mazā daļā mājsaimniecību ir zema motivācija sasniegt vajadzības, kā arī zema iesaistīšanās savu grūtību pārvarēšanā – raksturīgi 22 klientiem (13%). Diezgan daudziem ir mainīga motivācija savu vajadzību apmierināšanā – 21 mājsaimniecībā (12%). Atkārtotā izvērtējumā katrs no šiem rādītājiem samazinās.

38. attēls. Spēja sasniegt/apmierināt savas vajadzības (% no klientu anketu skaita)



39. attēls. Orientēšanās sociālajā vidē (% no klientu anketu skaita)

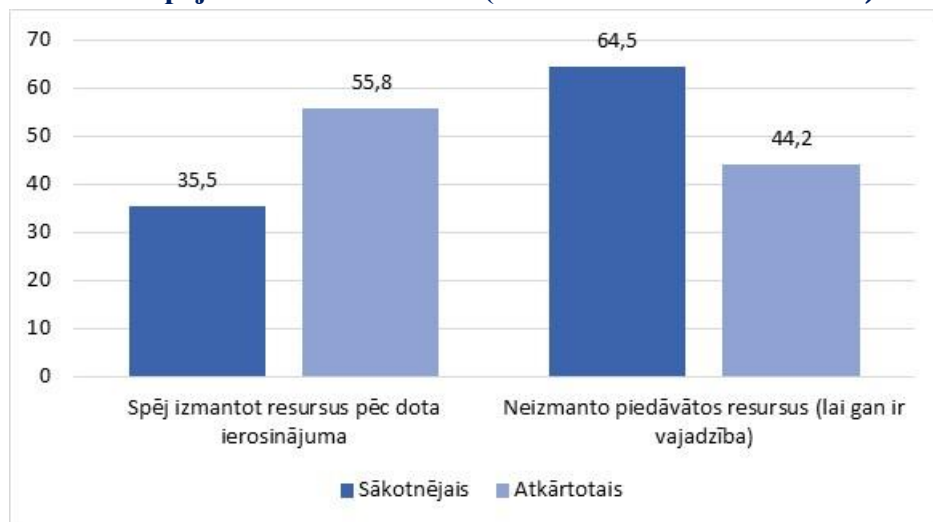


Sākotnējā izvērtējumā problēmas ar orientēšanos sociālajā vidē nebija 138 klientiem (81,7%), bet atkārtotajā – 136 (80,5%). Turpinājumā orientēšanās grūtību pakāpe tika noteikta, izvēloties, vai personām ir minimālas, daļējas vai nopietnas grūtības ar orientēšanos. Visbiežāk bija raksturīgas daļējas grūtības orientēties sociālajā vidē – problēma 18 mājsaimniecībās (58,1%). Atkārtotā izvērtējumā nedaudz palielinās ģimeņu skaits ar daļējām grūtībām tādējādi samazinās skaits tiem, kuriem orientēšanās sociālajā vidē sagādā nopietnas grūtības (39. attēls).

Savukārt sākotnējā vērtējumā problēmas ar resursu izmantošanu nebija 107 ģimenes asistenta klientiem (63,3%), atkārtotajā – 117 (69,2%). Ģimenes asistenta pakalpojuma saņēmējiem ir raksturīgi neizmantot piedāvātos resursus (pašvaldības un nevalstisko organizāciju pakalpojumus). 40 mājsaimniecībās (64,5%) kāds atsakās no, visbiežāk, sociālā dienesta, resursu izmantošanas. Daži

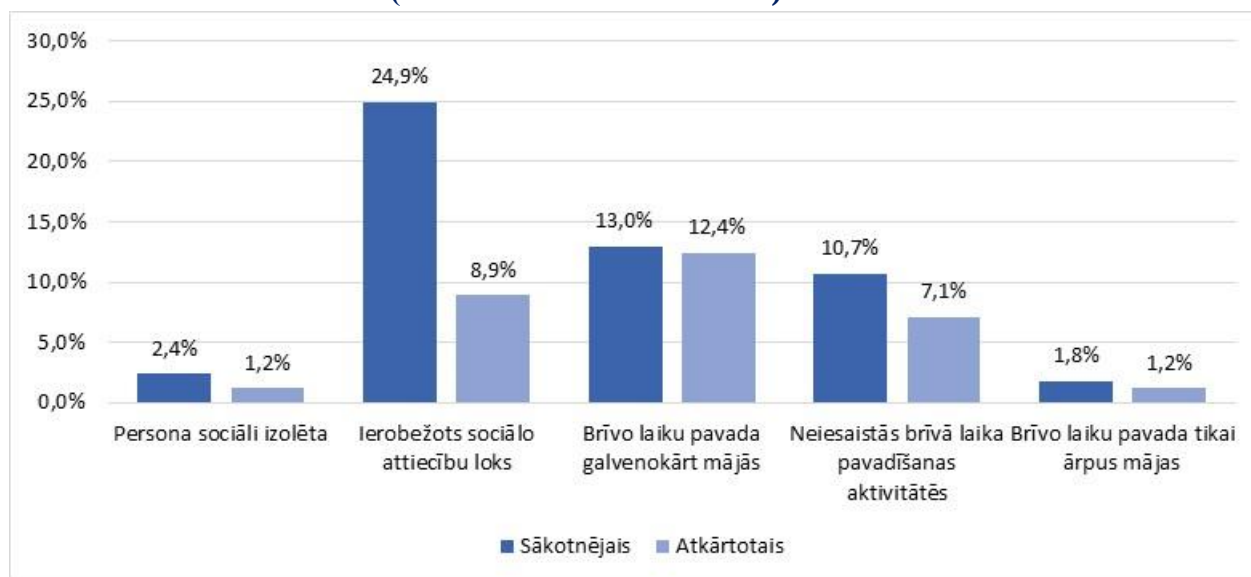
klienti to pamato ar sociālā dienesta pārlieku uzbāzību un vēlmi kontrolēt viņu dzīvi, kādēļ viņi atsakās no pašvaldības sociālajiem pabalstiem, ja pat dzīvo trūkumā. Atkārtotajā izvērtējumā šo klientu skaits samazinās par 20,3%, tāpēc arī redzams, ka pieaug to klientu skaits, kuri izmanto resursus, ja viņus ierosina to darīt (sk. 40. attēlu).

40. attēls. Spēja izmantot resursus (% no klientu anketu skaita)



Kā redzams 41. attēlā, sākotnējā izvērtējumā visbiežāk klientu sociālo aktivitāti raksturo tas, ka viņiem ir ierobežots sociālo attiecību loks (42 mājsaimniecībās jeb 24,9%), un viņi galvenokārt brīvo laiku pavada mājās (22 klientiem jeb 13%). Būtiski samazinās mājsaimniecību skaits ar ierobežotu sociālo attiecību loku (par 16% mazāk), taču nozīmīgi nemainās tas, ka personas lielāko daļu no brīvā laika pavada mājās.

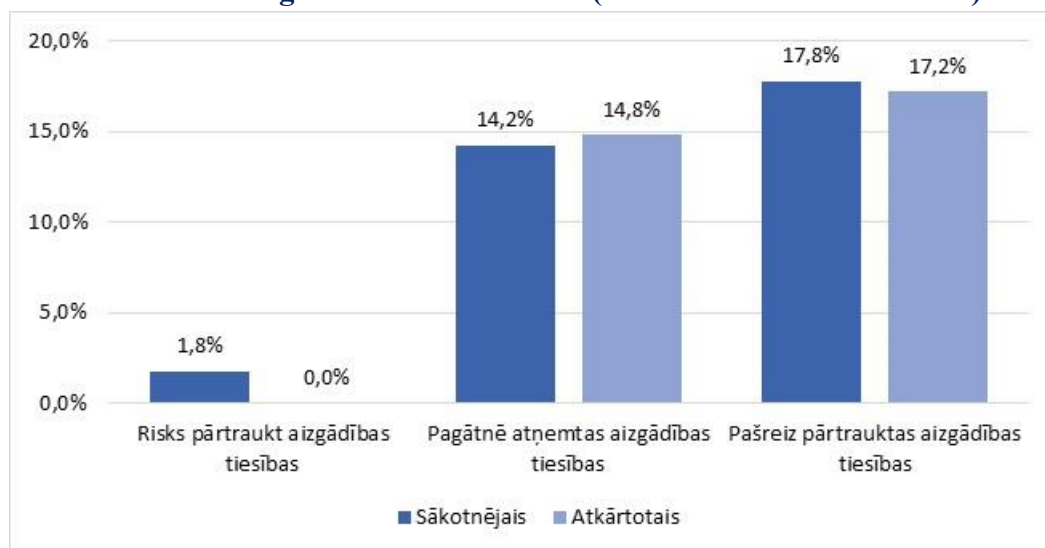
41. attēls. Sociālā aktivitāte (% no klientu anketu skaita)



Vecāka bērnu aprūpes prasmes

Kā iepriekš tika parādīts, lielai daļai no ģimenes asistenta pakalpojuma saņēmējiem ir grūtības ar bērnu aprūpi. 42. attēls rāda, ka 30 mājsaimniecībās (17,8%) sākotnējā izvērtējuma brīdī kādam ir pārtrauktas aizgādības tiesības. Atkārtotā izvērtējumā 1 mājsaimniecība atgūst aizgādības tiesības par bērnu. 24 klientiem (14,2%) pagātnē ir atņemtas aizgādības tiesības, bet atkārtotajā vērtējumā skaits palielinās par 1 mājsaimniecību. Sākotnējā izvērtējumā tika identificētas 3 ģimenes (1,8%), kurām ir risks zaudēt aizgādības tiesības, atkārtotajā – neviena.

42. attēls. Bērnu aizgādības tiesību statuss (% no klientu anketu skaita)

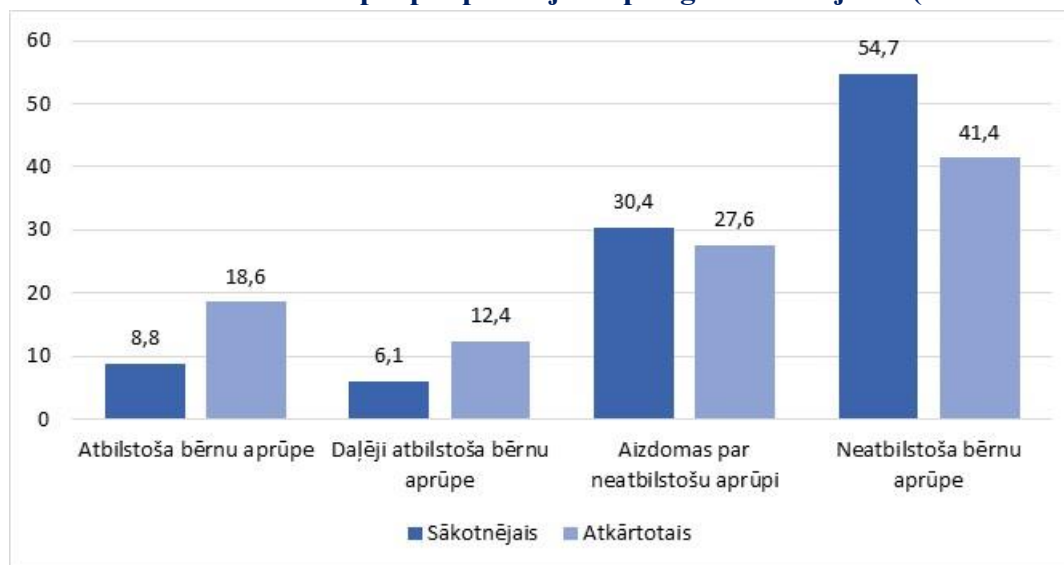


Kopumā atkārtotajā izvērtējumā redzams, ka ir klienti, kuriem mazinās bailes un agresivitāte komunikācijā, mācoties pozitīvas konfliktu risināšanas prasmes. Piemēram, pēc ģimenes asistenta ieteikumiem, ja vecākam radušies konflikti ar bērnu, vecāks dodas ārpus mājas pastaigāties, līdz konflikts norimis. Ģimenes asistenti ir palīdzējuši stiprināt klientu ģimenes sistēmu – sociālie darbinieki atkārtotajos izvērtējumos norāda, ka klientiem uzlabojas kontakts ar ģimenes locekļiem, ar kuriem iepriekš bija sarežģītas attiecības, ir klienti, kas sākuši izrādīt interesi komunicēt ar ģimenes locekļiem sadarbības laikā. Tāpat dažas laulības ir tikušas šķirtas, jo tajās bija daudz konfliktu un emocionālas vardarbības. Pārstājot lietot alkoholu, uzlabojas klientu sociālās prasmes, ģimenēs mazinās konflikti. Attiecībā uz komunikāciju ārējā vidē ir klienti, kuri ieguvuši jaunus draugus, tostarp, sadraudzējušies ar citām ģimenēm no krīzes centra. Dažas sievietes ir izveidojušas jaunas attiecības, kas, pirmkārt, viņām liek justies labi, otrkārt, ir vēl kāds, kas palīdz rūpēties par bērniem, mājas soli. Klientiem uzlabojas saziņas prasmes ar institūcijām (skola, ārsti). Klienti sāk apmeklēt bibliotēku, pilsētu, ciemojas pie radniekiem, paziņām.

Situācijas pasliktinājumi ir saistīti ar konfliktu turpināšanos – daļa ģimenes pārceļas dzīvot citur strīdu dēļ, klienti ar bērniem nonāk krīzes centrā partneru vardarbības dēļ, bet nolemj atgriezties un turpināt kopdzīvi, ģimenēs cits citu apmelo. Tāpat ir mājsaimniecība, kurā vecākais bērns, kas dzimis citā partnerībā, tiek atstāts novārtā, kamēr klients rūpējas par jaunākajiem bērniem, kas dzimuši patreizējās attiecībās. Kādā ģimenē bērniem aizliedz apmeklēt jauniesu centru, bibliotēku.

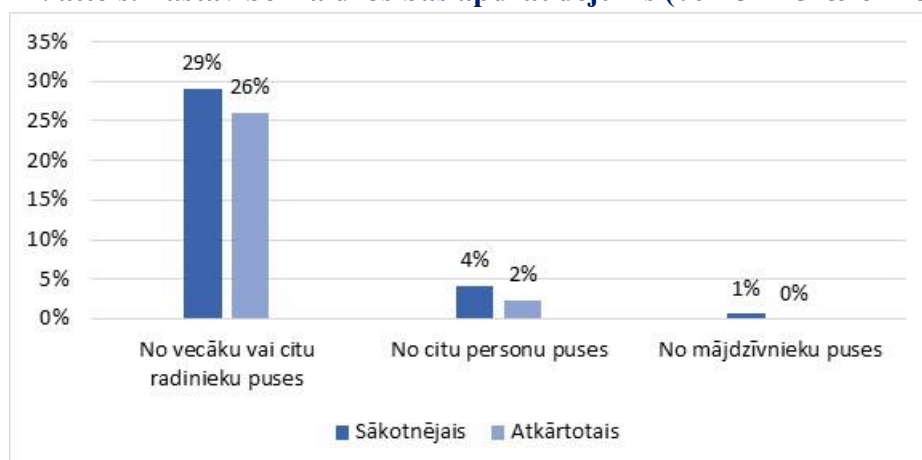
Galvenokārt vecāku bērna aprūpes prasmes tiek raksturotas kā neatbilstošas vai pastāv aizdomas par neatbilstošu bērnu aprūpi. Sākotnējā izvērtējumā 81 ģimenē (54,7%) bērnu aprūpe vērtēta kā neatbilstoša, atkārtotajā – 60 (41,4%). Sākotnējā izvērtējumā aizdomas par neatbilstošu aprūpi bija par 45 ģimenēm (30,4%), atkārtotajā – 40 (27,6%). Kā redzams, atkārtotā izvērtējumā palielinās īpatsvars ģimenēm, kuras atbilstoši vai drīzāk atbilstoši rūpējas par bērniem (43. attēls). No kopējā klientu skaita sākotnējā izvērtējumā 21 mājsaimniecība (12,4%) netika iekļauta analīzē, atkārtotajā – 24 (14,2%). Tās ir galvenokārt personas bez bērniem, ieskaitot, personas pēc ārpusģimenes aprūpes.

43. attēls. Vecāka bērna aprūpes prasmju vispārīgs raksturojums (% no klientu anketu skaita)

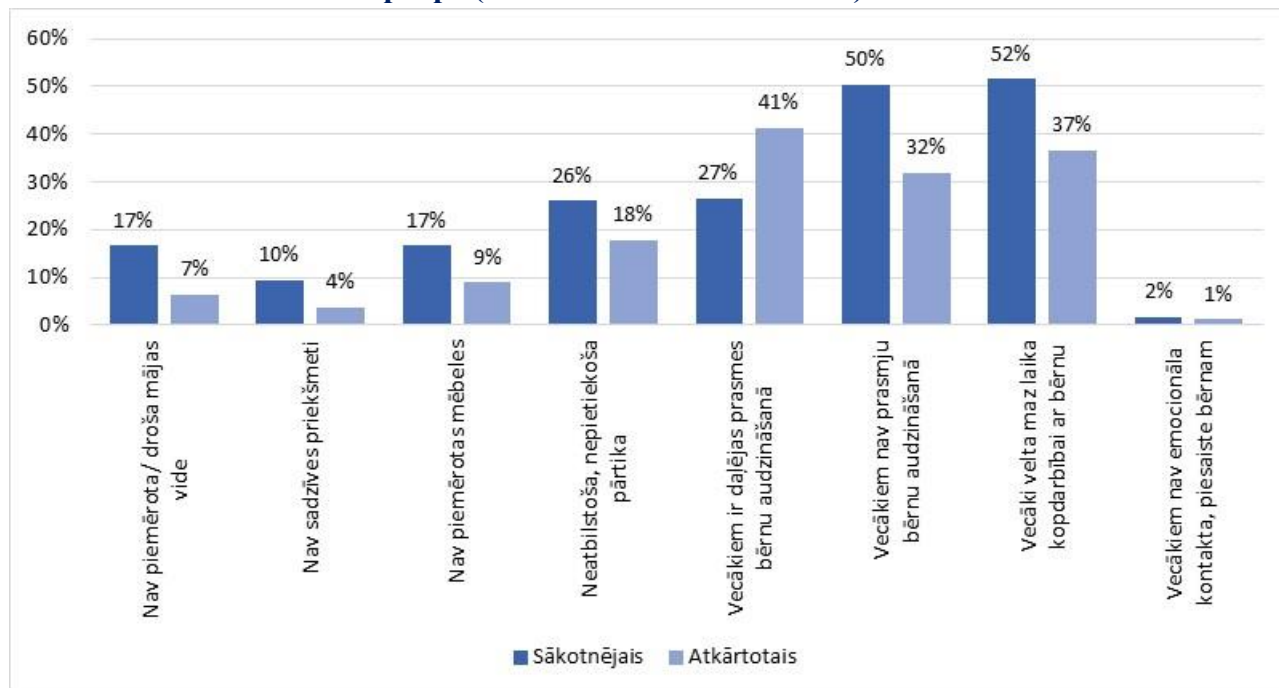


Visbiežāk bērna drošību apdraud vecāki vai citi radnieki (44. attēls). Sākotnējā izvērtējumā 49 mājsaimniecībās (29%) kāds apdraud bērnu drošību, atkārtotajā 44 (26%). Citas personas, kuras apdraud bērnu, visbiežāk ir vecāku draugi un paziņas ar atkarību problēmām. Sākotnēji 7 klientu anketās (4%) bērnu drošību apdraudēja citas personas, atkārtotajā izvērtējumā – 4 (2%). Retos gadījumos mājdzīvnieki tiek fiksēti kā apdraudējums (1 mājsaimniecība sākotnējā izvērtējumā).

44. attēls. Pastāv bērna drošības apdraudējums (% no klientu anketu skaita)



45. attēls. Grūtības bērnu aprūpē (% no klientu anketu skaita)



Vērtējot pēc tādiem izvēļu variantiem kā vecākiem ir daļējas vai nav bērnu aprūpes prasmes, sociālie darbinieki biežāk izvēlējās uzskatīt, ka vecākiem nav prasmju bērnu audzināšanā – situācija aktuāla 85 mājsaimniecībās (50%). Redzams (sk. 45. attēlu), ka atkārtotā vecāku prasmju vērtējumā viņiem par 14% biežāk ir daļējas prasmes. Kopā ar neprasmi bērnu audzināšanā vecāki maz laika velta kopdarbībai ar bērnu, piemēram, nespēlējas ar bērniem. Sākotnējā izvērtējumā 87 ģimenes (52%) pietiekami bieži nespēlējas ar bērniem, atkārtotajā 62 (37%). Šī problēma saistās ar bērnu atstāšanu novārtā kā vienu no emocionālās vardarbības veidiem pret bērnu. Izvērtējumos aprakstītas situācijas, kurās vecāki ilglaicīgi atstāj zīdaiņus gulvietās ar telefonu, kurā pārraidītas animācijas filmas vai tamlīdzīgas pārraides. Daļa no vecākiem bērniem sāk pavadīt lielāko daļu laika ārpus mājas, piemēram, zogot, jo mājās bērniem nepievērš uzmanību un ne reti nenodrošina pietiekamā apmērā viņu pamatvajadzības.

Redzams, ka 44 ģimenes (26%) nenodrošina bērniem atbilstošu pārtiku pietiekamā daudzumā, atkārtotajā 30 (18%). Ļoti bieži bērniem nav piemērotu mēbeļu (visbiežāk pašiem savas gultas, bet dažkārt arī, piemēram, galds mācībām vai citām nodarbēm). Fiksētas 28 mājsaimniecības (17%), kurās bērniem trūkst mēbeļu, bet atkārtotajā 15 (9%).

Sākotnējā izvērtējumā 28 mājsaimniecībās (17%) netika nodrošināta piemērota mājas vide bērniem, atkārtotajā – 11 (7%). Galvenokārt tie ir pieaugušie, kuri smēķē dzīvesvietā, bet kāda daļa ir arī klientu, kuri dzīvo mājās avārijas stāvoklī un/vai ar ļoti novecojušām mēbelēm, sadzīves tehniku, kas rada risku bērniem gūt traumas. Tāpat klienti mēdz dzīvot mājās, kurās ir stāvas kāpnēs, vai mājās, kuras ir tuvu lielceļam. Ņemot vērā to, ka bērni bieži tiek atstāti novārtā, šie aspekti rada riskus.

Vismazāk no visām ģimenēm ar bērniem ir vecāku, kuriem nav emocionāla kontakta ar bērnu. Sākotnējā izvērtējumā situācija pastāv 3 mājsaimniecībās (2%), atkārtotajā – 2 (1%).

Daļa problēmu rodas no tā, ka bērnu tēvi pietiekami neiesaistās bērnu aprūpē – dažiem ģimenes asistentiem sanāca motivēt tēvus vairāk palīdzēt mātēm bērnu aprūpē. Vairākās ģimenēs vecāki sāka spēlēt ar bērniem, iegādājās rotaļlietas. Dažās mājāsaimniecībās bērniem tika mācīta pašaprūpe, kā arī veidota izpratne, kā bērni var palīdzēt vecākiem ar mājas darbiem. Tāpat abām pusēm mācīta bīstamu situāciju novēršana, t.i., pareiza iekāpšana/izkāpšana no gultas, šķēršļu pārvarēšana, bērna pasargāšana no piekļuves karstai krāsnij. Dažos gadījumos ģimenes kopā ar ģimenes asistentu gatavoja pusdienas, vecāki sāka izrādīt interesi par to, kas bērniem garšo. Jauno dzīvesvietu dēļ, kurās ir lielāka platība, mazi bērni varēja attīstīt prasmes rāpot, staigāt. Vecāki iemācījās pieteikt bērnu pie vajadzīgajiem veselības aprūpes speciālistiem. Klientiem uzlabojas attiecības arī ar bērniem, par kuriem atņemtas aizgādības tiesības – kāda kliente bērnam nosūta dāvanu un izrāda vēlmi bērnu apciemot.

Atkārtotajos izvērtējumos aprakstītas arī situācijas, kurās vecāki turpina vieglprātīgu bērnu aprūpi, piemēram, pārtikas nodrošinājumā. Sociālie darbinieki apraksta, ka ir vecāki, kuri maziem bērniem piedāvā sausu baltmaizi vai arī bērniem ir pārāk mazas porcijas, tostarp, netiek gatavotas siltas ēdienreizes. Dažās mājāsaimniecībās bērniem nav brīvi pieejams dzeramais ūdens. Tāpat dažiem vecākiem ir nopietnas grūtības ar bērnu higiēnu, piemēram, bērns tiek tīrīts ar siekalām. Atkārtoto izvērtējumu brīdī joprojām ir klienti, kuri izturas fiziski un emocionāli vardarbīgi pret bērniem (pēc aprakstiem – sit pa dibenu, rauj aiz ausīm, asi, skarbi komandē), tostarp, ir vecāki, kuri aizliedz bērniem nākt viņiem tuvumā, kad viņi nodarbojas ar savām brīvā laika aktivitātēm. Nereti vardarbība pret bērniem notiek alkohola reibumā.

Sadzīves prasmes

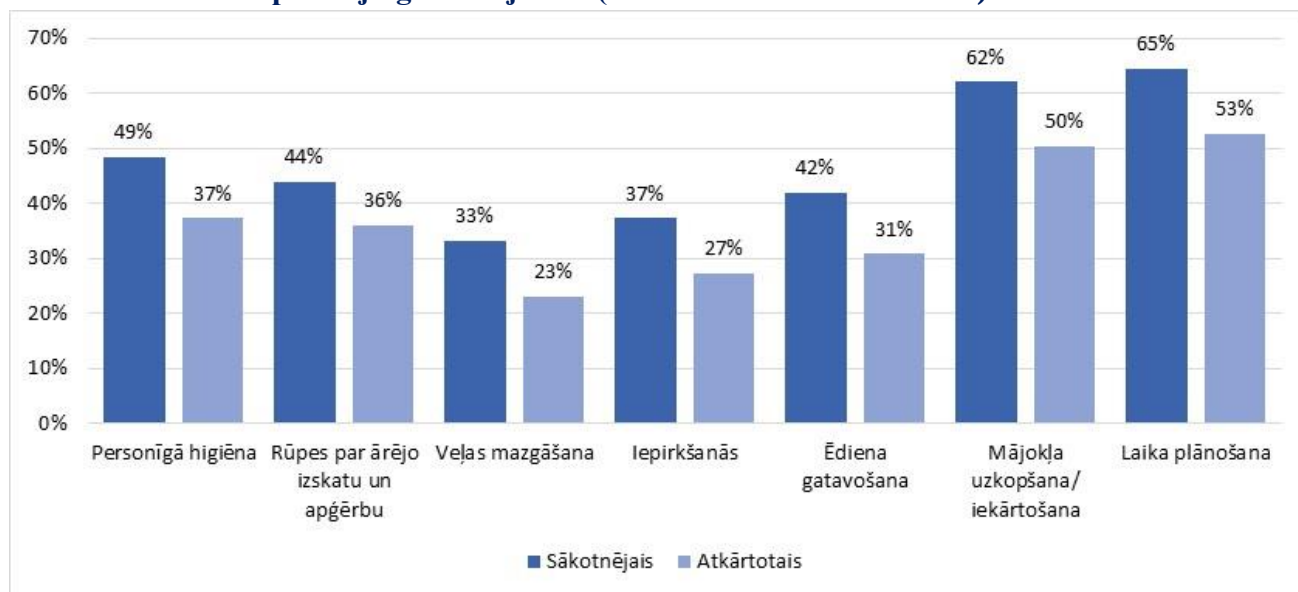
Pēc 46. attēla redzams, ka visbiežākās grūtības mājāsaimniecībām sagādā mājokļa uzkopšana/iekārtošana un laika plānošana. Sākotnējā izvērtējumā 105 (62%) klientu ir grūtības uzkopt mājokli, atkārtotajā – 85 (50%). Spriežot pēc izvērtējumiem, visbiežāk personām nav motivācijas un/vai izpratnes par uzkopšanas nepieciešamību, bet mazākā daļa no visām personām ar šo problēmu ir personas ar funkcionāliem traucējumiem, kuras nespēj veikt uzkopšanu. 109 klientiem (65%) laika plānošana sagādā problēmas, bet, atkārtoti izvērtējot, 89 (53%). Tajā pašā laikā klientiem ir diezgan nozīmīgas grūtības arī pārējo sadzīves prasmju pielietojumā. Vismazākās grūtības sagādā veļas mazgāšana (sākotnējā izvērtējumā 56 klienti, t.i., 33%, atkārtotajā 39, t.i., 23%). Atkārtotajā izvērtējumā redzams, ka visās jomās ir samazinājies personu ar šīm grūtībām īpatsvars.

Sociālie darbinieki apraksta, ka ir klienti, kuri ir sākuši apgriezt bērniem nagus (atkārtoto izvērtējumu brīdī). Klientiem tika pilnveidotas prasmes apgērba sakārtošanā, ģimenes asistenti palīdzēja saprast kādas apgērba lietas der un kas nav atbilstošs. Veļas mazgāšanas prasmes daudziem uzlabojās līdzko tika iegādātas jaunas/salabotas veļas mašīnas, vecāki aktīvāk maina gultas veļu, meklē jaunus matračus bērniem enurēzes dēļ. Iepirkšanās jomā kāda persona, iepērkoties kopā ar ģimenes asistentu, ar laiku ir kļuvusi drošāka un spējīga iepirkties viena. Kādam klientei ar garīgās veselības traucējumiem tiek piešķirts aizgādnieks, kas palīdz gan ar iepirkšanos, gan ar mājasdarbiem. Pēc aprakstiem, klienti sāk regulāri gatavot ēdienu, tostarp, biežāk gatavo ģimenei siltas ēdienreizes. Mājokļa ziņā klienti nedaudz aktīvāk uzkopj, iekšējās netur mājdzīvniekus. Daži klienti ir motivēti pastāvīgi uzkopt un atbrīvojas no nevajadzīgās sadzīves tehnikas. Daļai ģimeņu uzlabojas mājokļa tīrība, jo piešķirts jauns dzīvoklis,

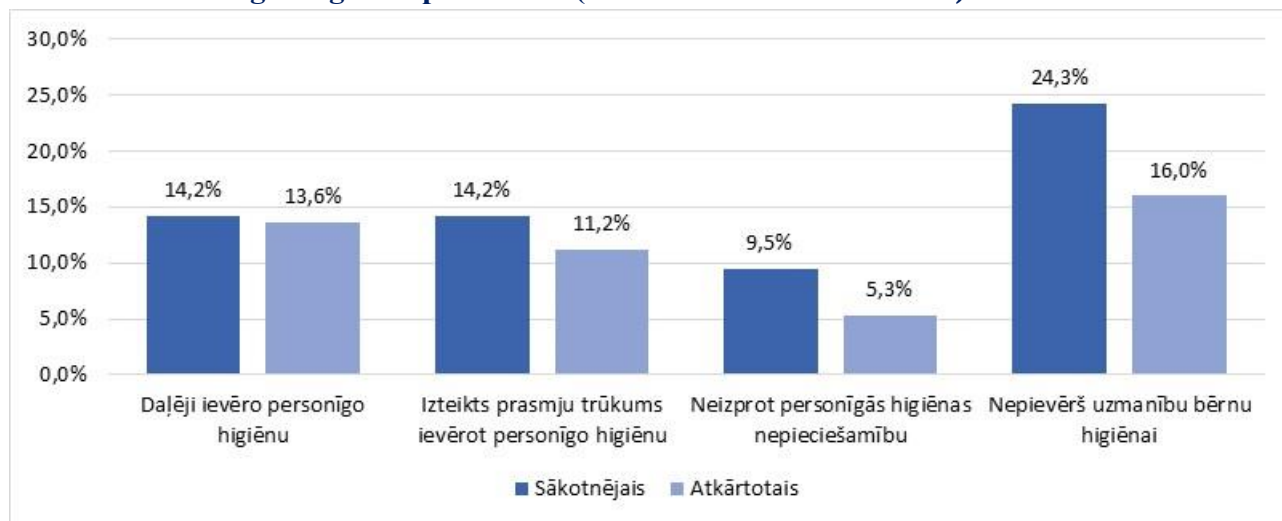
kurā ir vairāk vietas, tādēļ ir vieglāk uzturēt tīrību un kārtību. Runājot par sociālo aktivitāti, daļa klientu pavada vairāk laika ar bērniem, dodas pastaigās, samazinot pavadīto laiku pie telefona, datora.

Atsevišķos gadījumos klienti mēdz apzināti neizpaust patieso stāvokli saistībā ar viņu sadzīves prasmēm – zinot laiku, kad ieradīsies ģimenes asistents, slēpj netīrās drēbes skapī. Vēl ir mājsaimniecības, kurās bērni izrāda interesi uzlabot savus sadzīves apstākļus, kamēr vecāki – nē. Tas izpaužas tā, ka bērni aktīvi uzkopj mājvietu, bet, piemēram, kādā ģimenē kliente ģimenes asistentes klātbūtnē neizkāpj no gultas.

46. attēls. Sadzīves prasmju grūtību jomas (% no klientu anketu skaita)



47. attēls. Personīgās higiēnas problēmas (% no klientu anketu skaita)

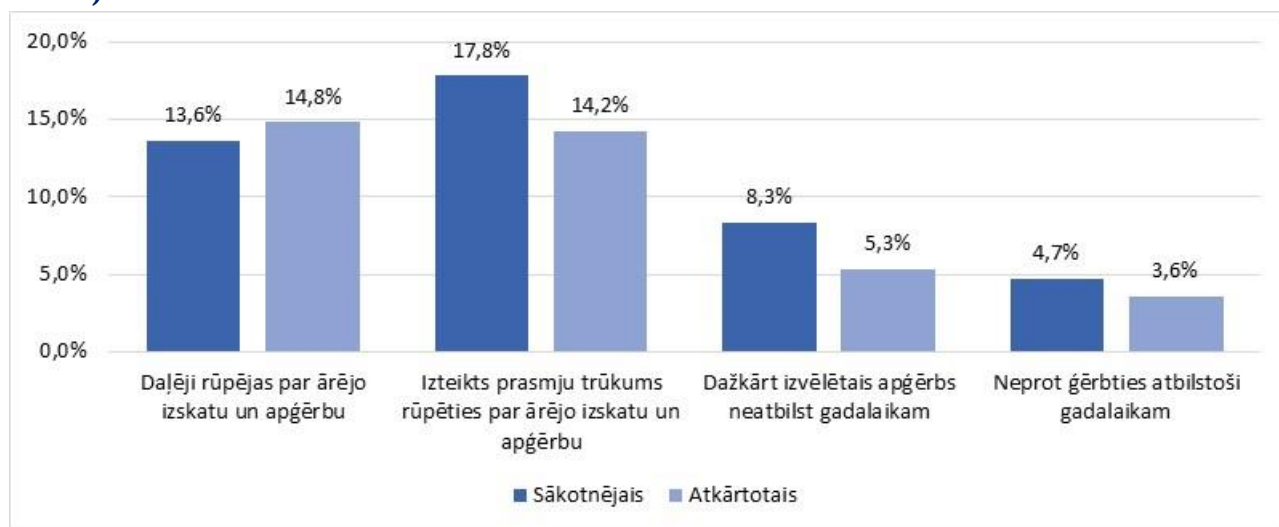


Aplūkojot klientu personīgās higiēnas problēmas, izplatītākā problēma ir bērnu higiēnas neievērošana (47. attēls). No visiem klientiem 41 (24,3%) nepievērš uzmanību bērnu higiēnai, atkārtotajā izvērtējumā – 27 mājsaimniecības (16%). Visai līdzīgs īpatsvars ir personām, kuras daļēji ievēro personīgo higiēnu, un personām, kurām izteikti nav prasmju ievērot personīgo higiēnu. 16 klienti

(9,5%) neizprot higiēnas nepieciešamību, atkārtotajā izvērtējumā viņu skaits samazinās gandrīz par pusi.

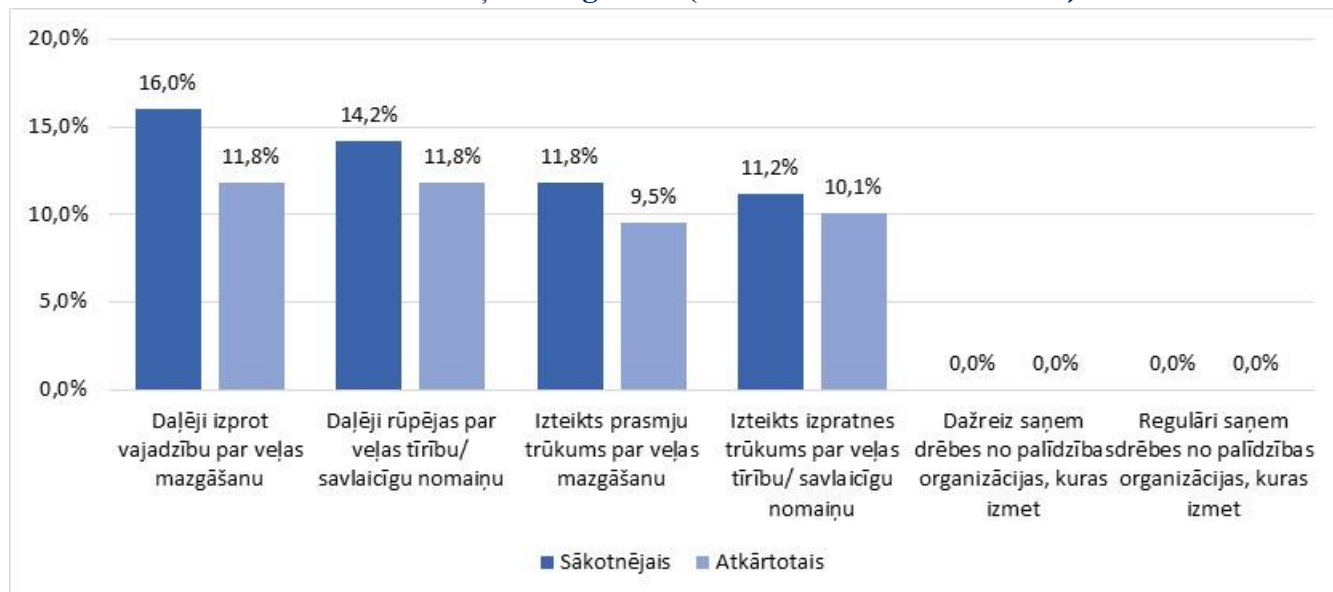
Visbiežāk klientiem ir izteikts prasmju trūkums rūpēties par ārējo izskatu un apģērbu (30 klientiem, t.i., 17,8%), atkārtotajā izvērtējumā par aptuveni 3% samazinās šo ģimeņu skaits tādējādi nedaudz pieaug ģimeņu skaits, kuras daļēji rūpējas par ārējo izskatu un apģērbu. Vismazāk ir to, kuri pilnībā neprot ģērbties atbilstoši gadalaikam (pirmajā izvērtējumā 8 mājsaimniecības, t.i., 4,7%, nākamajā – 6, t.i., 3,6%) (48. attēls).

48. attēls. Problēmas saistībā ar rūpēm par ārējo izskatu un apģērbu (% no klientu anketu skaita)



Sākotnējā izvērtējumā 27 mājsaimniecības (16%) daļēji izprot vajadzību mazgāt veļu, un 24 mājsaimniecībās (14,2%) daļēji rūpējas par veļas tīrību/ savlaicīgu nomaiņu. Atkārtotajā izvērtējumā redzams, ka samazinās mājsaimniecību skaits šajās grupās, bet nepieaug to klientu skaits, kuriem ir izteikts prasmju trūkums vai izpratnes trūkums saistībā ar veļas mazgāšanu. Iespējams, tas ir saistāms ar to, ka daudziem klientiem nebija veļas mašīnu sākotnējā izvērtējumā, bet tās tika nopirkas vai salabotas (49. attēls). Izvērtējumos netika identificēti gadījumi, kuros personas saņem drēbes no palīdzības organizācijām un izmet, aizvietojo mazgāšanu.

49. attēls. Problēmas saistībā ar veļas mazgāšanu (% no klientu anketu skaita)



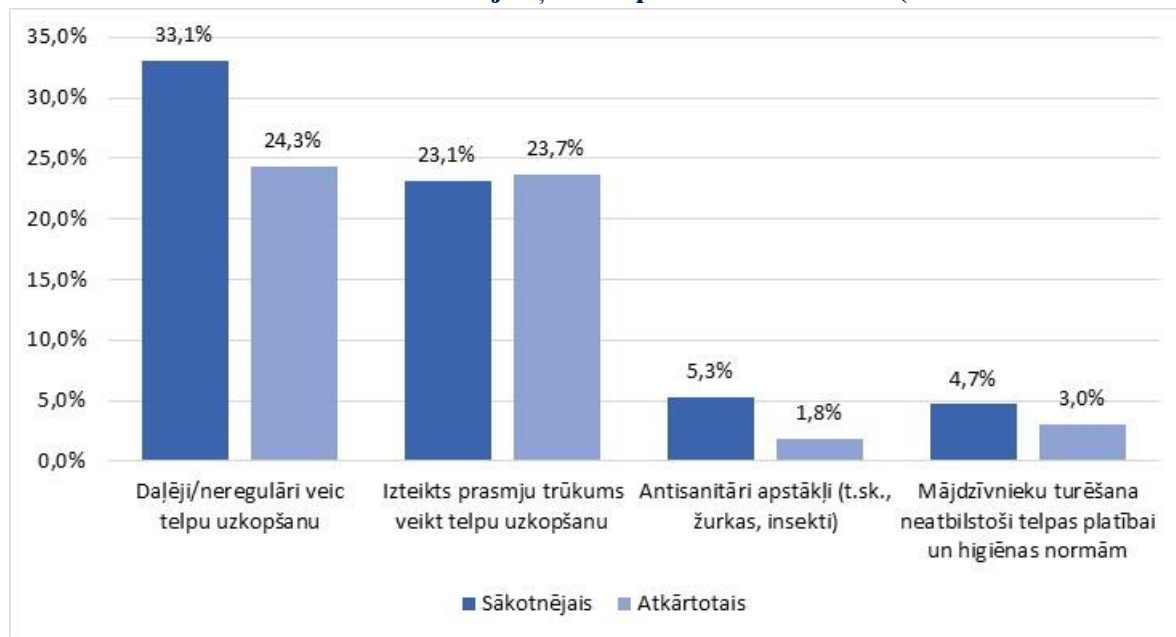
27 klientiem (16%) nozīmīgi trūkst iemaņu plānot iepirkšanos, atkārtotajā 17 (10%). Neliela daļa mājsaimniecību neizprot vajadzību veikt dažādus regulāros maksājumus (50. attēls).

50. attēls. Problēmas saistībā ar iepirkšanos (% no klientu anketu skaita)

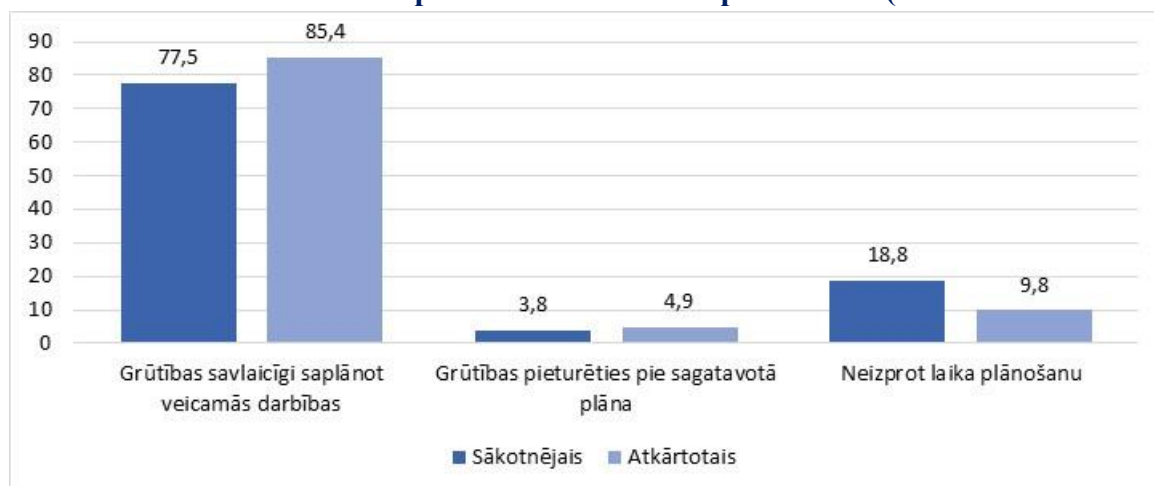


Kā redzams (51. attēls), daļa jeb 56 mājsaimniecības (33,1%) daļēji/neregulāri uzkopj mājokli – atkārtotajā izvērtējumā šis skaits samazinās par nepilniem 10%. Tā kā būtiski nepalielinās ģimeņu skaits, kurām ir izteikts prasmju trūkums mājas uzkopšanā, var secināt, ka daļa no klientiem laika periodā starp sākotnējo un atkārtoto izvērtējumu ir sākuši regulārāk uzkopt telpas. Sadarbojoties ar ģimenes asistentu, mājsaimniecībās retāk ir antisanitāri apstākļi un nevērība pret mājdzīvnieku higiēnu.

51. attēls. Problēmas saistībā ar mājokļa uzkopšanu/iekārtošanu (% no klientu anketu skaita)



52. attēls. Problēmas ar laika plānošanu/brīvā laika pavadīšanu (% no klientu anketu skaita)

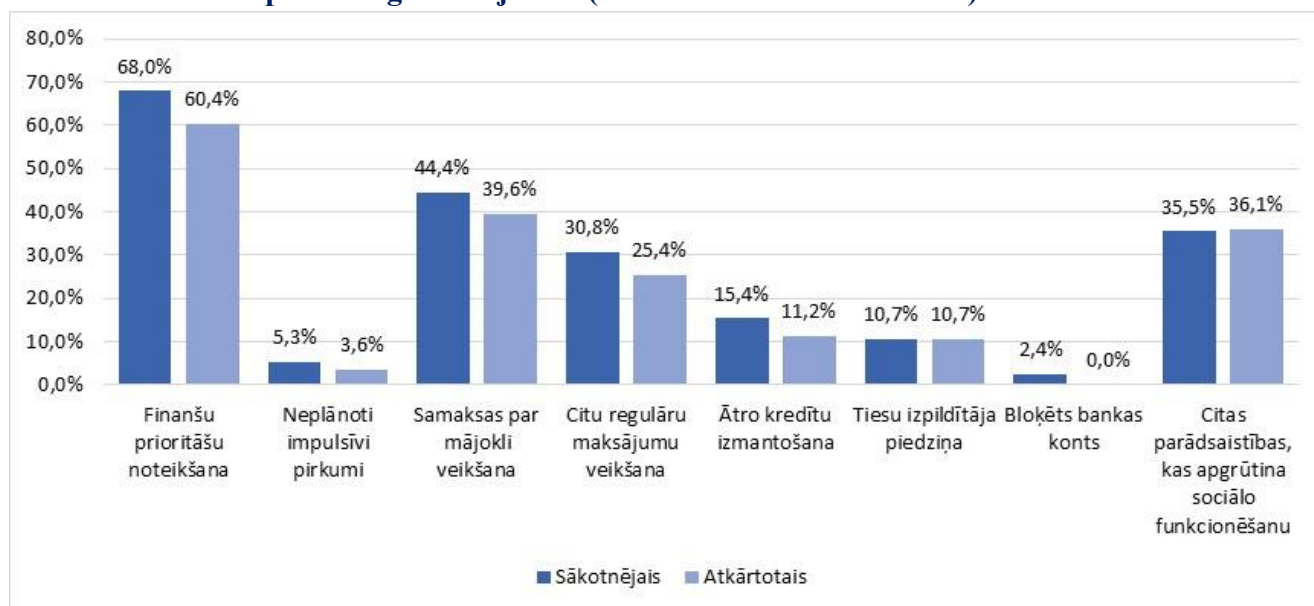


62 ģimenēs (77,5%) ir grūtības savlaicīgi saplānot veicamās darbības, atkārtoti izvērtējot, problēma identificēta 70 (85,4%). Visdrīzāk šī problēma ir saistīta ar to, ka lielākā daļa klientu nezina, kā pavadīt brīvo laiku. Kāda daļa klientu tādēļ brīvajā laikā lieto atkarību izraisošas vielas. Laika posmā starp sākotnējo un atkārtoto izvērtējumu ir bijušas māsēdes saistībā ar COVID-19, kas, iespējams, arī ietekmē veicamo darbību plānošanu. Neliela daļa klientu nespēj pieturēties pie sagatavotā plāna. Sākotnējā izvērtējumā šī problēma pastāv 3 māsaimniecībās (3,8%), atkārtotajā izvērtējumā – 4 (4,9%) (52. attēls).

Finanšu pratība

Personām visbiežāk ir grūtības noteikt finanšu prioritātes – sākotnējā izvērtējumā problēma bija 115 klientiem (68%), atkārtotajā – 102 (60,4%). Mājsaimniecībām problēmas sagādā arī samaksas par mājokli veikšana (sākotnēji – 75 klientiem jeb 44,4%, atkārtoti izvērtējot, 67 jeb 39,6%). Tāpat grūtības ir veikt citus regulārus maksājumus. Retāk mājsaimniecībām ir finanšu grūtības, jo tiek veikti neplānoti, impulsīvi pirkumi, kā arī reti kādam ģimenē ir bloķēts konts. Sākotnējā izvērtējumā bija 4 klienti (2,4%), kuru konts bija bloķēts, atkārtotajā netika identificēts neviens (53. attēls).

53. attēls. Finanšu pratības grūtību jomas (% no klientu anketu skaita)



Līdz ar atkārtoto izvērtējumu aptuveni 7 klienti nomaksā daļu vai visus parādus, bet daži – izsaka vēlmi tos nomaksāt. Tāpat ģimenes asistents ir palīdzējis nokārtot uzturlīdzekļu apmaksas grafiku. Dažām ģimenēm asistenti palīdzēja plānot, kā iztērēt vienreizējo ģimenes COVID-19 pabalstu. Daži klienti ar ģimenes asistenta palīdzību ir iemācījušies patstāvīgi maksāt rēķinus, izmantot internetbanku. Atsevišķos gadījumos klienti ir izveidojuši nelielus uzkrājumus.

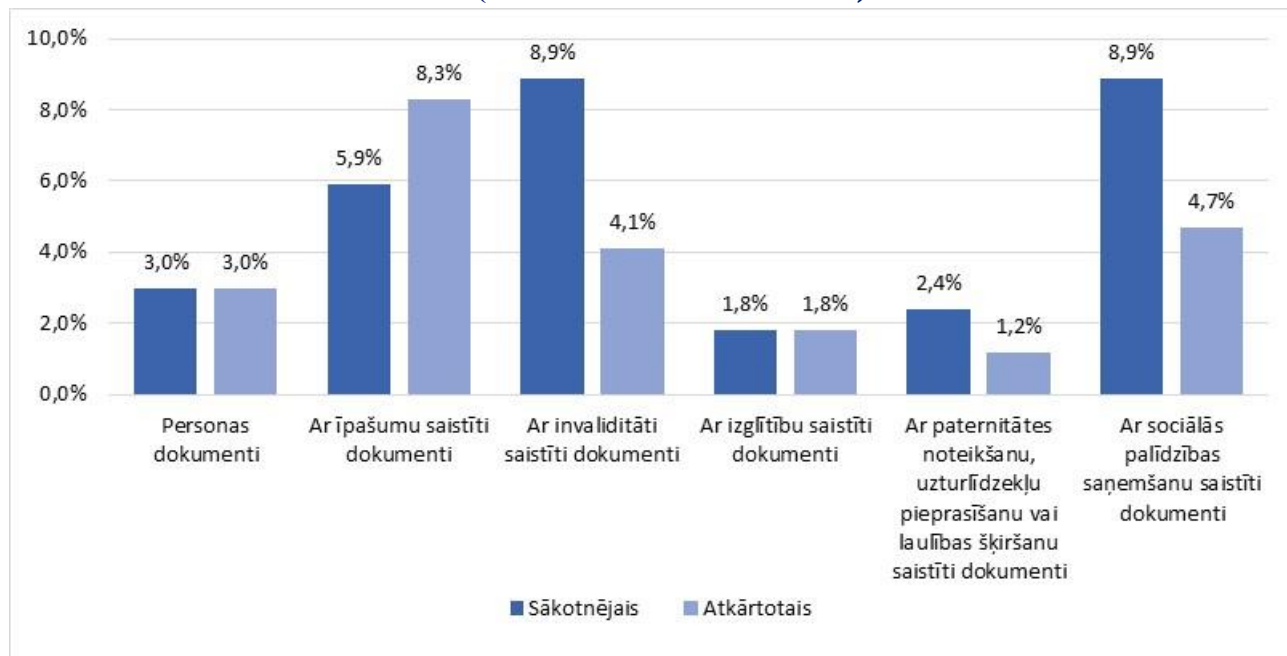
Tajā pašā laikā ir klienti, kuri uztver asi finanšu pratības tēmu – saņemot pabalstus, viņi vairākas dienas izvairās no komunikācijas ar ģimenes asistentu. Daļai klientu ātri pietrūkst nauda, un viņi bieži aizņemas. Dažkārt klienti dzīvo pie vecākiem, jo viņiem ir problēmas ar finansēm, un saviem vecākiem viņi nepalīdz ar mājokļa maksājumiem. Vienā šādā gadījumā klients dzīvo pie savas mātes, pie kuras dzīvo viņa bērns (aizgādības tiesības pārtrauktas).

Nenokārtoti dokumenti

Visbiežāk personām ir ar invaliditāti saistīti nenokārtoti dokumenti un ar sociālās palīdzības saņemšanu saistīti nenokārtoti dokumenti. Invaliditātes dokumenti sākotnēji nebija nokārtoti 15 klientiem (8,9%), bet atkārtotā izvērtējuma brīdī – 7 (4,1%). Sociālās palīdzības saņemšanas dokumenti visbiežāk ir nenokārtoti trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusi, lai saņemtu

nepieciešamos pašvaldību sociālos pabalstus. Sākotnējā izvērtējumā problēma bija 15 klientiem (8,9%), atkārtotajā – 8 (4,7%). Visretāk personām ir nenokārtoti ar izglītību saistīti dokumenti – abos izvērtējumos problēma pastāv 3 klientiem (1,8%) (sk. 54. attēlu).

54. attēls. Nenokārtoti dokumenti (% no klientu anketu skaita)



Iesaistoties ģimenes asistentam, tika nokārtoti dažādi dokumenti: ģimenes 3+ karte, trūcīgas vai maznodrošinātas personas statuss, pedagoģiski medicīniskās komisijas atzinums bērnam, invaliditātes grupas gan pieaugušajiem, gan bērniem, tāpat tika atjaunoti personu apliecinošie dokumenti starp sākotnējo un atkārtoto izvērtējumu.

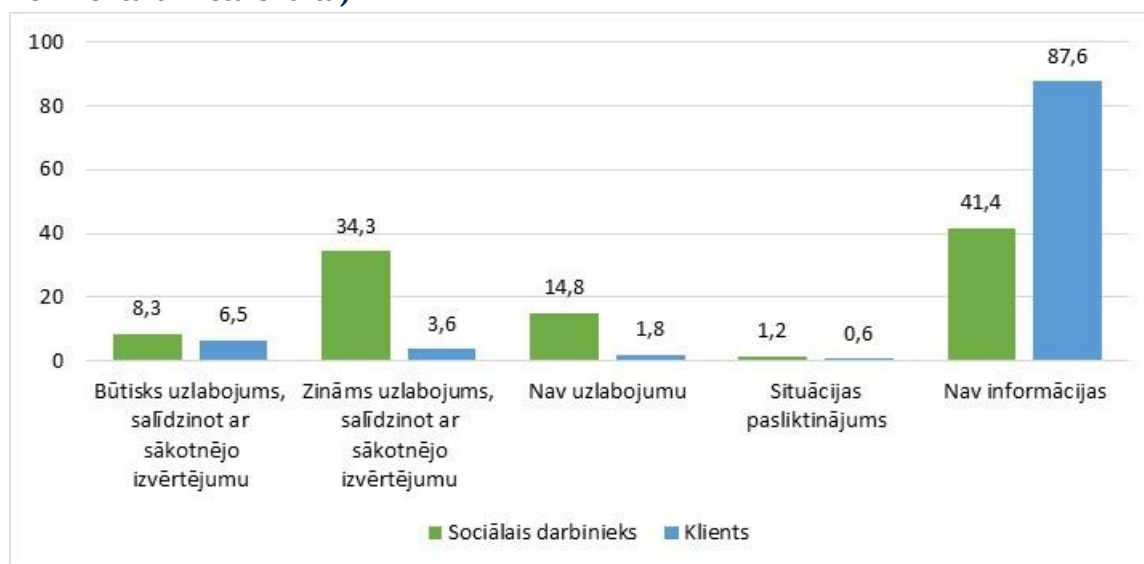
Sarežģījumus šajā jomā rada dažādas specifiskas problēmas. Daļa klientu neiesaistās pedagoģiski medicīniskās komisijas atzinuma kārtošanā bērniem, reizēm neatzīstot bērnu mācīšanās grūtības; reizēm klienti nozaudē bērnu dzimšanas apliecības, tostarp, bērniem nav personu apliecinoši dokumenti. Mēdz būt situācijas, kurās sievietes ir ekonomiski atkarīgas no vardarbīga partnera, kurš saņem VSAA pabalstus, bet, lai māte varētu būt patstāvīgāka ir nepieciešama finansiāla neatkarība, kam, saņemot ģimenes valsts pabalstu, varētu nedaudz pietuvoties. Kādam klientam ticis piešķirts pašvaldības dzīvoklis, bet viņa no tā atteikusies, tostarp, izņēmusi bērnus no skolas, jo iepazinusi internetā draugu. Iesaistoties ģimenes asistentam, vienošanās par pašvaldības dzīvokli palika spēkā. Vienā mājsaimniecībā problēmu radīja tas, ka kāds no ģimenes locekļiem mēģināja kārtot Latvijas pilsonību, bet neieradās uz latviešu valodas prasmju pārbaudi – pašreiz neizrāda interesi atkārtot procesu.

Klienta progresa novērtējums

Pirmkārt, 70 anketās (41,4%) sociālie darbinieki nav novērtējuši klienta progresu ģimenes asistenta pakalpojuma saņemšanas laikā, bet 148 anketās (87,6%) nav informācijas, kā klients vērtē saņemto pakalpojumu un progresu kopumā. Sociālo darbinieku viedoklis visbiežāk ir, ka manāmi zināmi

uzlabojumi, salīdzinājumā ar sākotnējo izvērtējumu (58 anketas jeb 34,3%). 25 gadījumos (14,8%) sociālie darbinieki uzskata, ka drīzāk nav uzlabojumu klientu situācijā. Visretāk viņu skatījumā vērojams situācijas pasliktinājums 2 (1,2%). Kā minēts, ir maz zināms par klientu vērtējumu un viņu situācijas uzlabojumiem, bet 55. attēlā redzams, ka klientu vērtējumu/ pašrefleksiju par savu progresu sociālie darbinieki anketās pamatā neiekļauj.

55. attēls. Klienta situācijas progressa vērtējums no sociālā darbinieka un klienta viedokļa (% no klientu anketu skaita)



7. Ģimenes asistentu apmācību vērtējums un turpmākās vajadzības

7.1. Pilotprojekta ietvaros veikto ģimenes asistentu apmācību vispārējs vērtējums

Gan sociālo darbinieku, gan ģimenes asistentu vērtējumā pilotprojektā nodrošinātās apmācības kopumā ļoti labi sagatavo ģimenes asistentus darbam ar klientu. Tomēr, lai nākotnē paaugstinātu ģimenes asistentu profesionālo sagatavotību uzsākot darbu, apmācībās nepieciešams lielāks uzsvars uz praktisku darbošanos un izvērstāk runāt par konkrētiem jautājumiem.

Lielākā daļa intervēto ģimenes asistentu pēc apmācību pabeigšanas ir jutušies sagatavoti darbam, jo apmācībās ir sniegta plaša teorētisko zināšanu bāze un ilustrējoši piemēri no dzīves. Tādējādi apmācību beigās ir bijis diezgan skaidrs priekšstats par ģimenes asistenta lomu, funkcijām un uzdevumiem. Taču jāpatur prātā, ka lielai daļai intervēto ģimenes asistentu ir iepriekšēja pieredze sociālajā jomā. Daļa ģimenes asistentu arī nenoliedz, ka ir tikai daļēji jutušies sagatavoti un ir izjuts uztraukums par to kā "ieiet ģimenē". Pēc viņu domām, apmācībās nekad nebūs iespējams ietvert pilnīgi visu, jo katra situācija ir individuāla, un vienmēr būs neziņa uzsākot jaunu darbu. Arī mācību organizatori norāda, ka neskatoties uz to, ka mācību programma apjoms (120 stundas) ir tikai pamats ģimenes asistenta darbā, līdz ar to arī pēc apmācību pabeigšanas nepieciešams profesionāli pilnveidoties. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm uzskata, ka nekad nevar būt pilnībā sagatavots, jo dzīvē vienmēr viss notiek nedaudz savādāk. Savukārt cita ģimenes asistente atzīst, ka uzsākot darbu un "ieejot ģimenē" ir

jutusies apmulsusi, jo īsti nav zinājusi ko un kā teikt, bet saskaroties ar reālo situāciju, intuitīvi sajutusi kā labāk rīkoties.

“Tu nekad nevari būt sagatavots, jo katra ģimene ir savādāka. Tās visas zināšanas ir, bet dzīvē tas ir savādāk.” (GA_STZ_2)

“Teorētiski tu esi ļoti sagatavots gan materiālu ziņā, gan apmācību ziņā. Praktiski varbūt atšķiras tas, ko tu mācies un kāds ir reālais darbs. Teorētiski bija ļoti labi. Man patika izdales materiāli. Mums bija grāmata par apmācības procesu, kura joprojām man ir.” (GA_STZ_8)

“Principā es jutos diezgan labi sagatavota, no sākuma, protams, mulsināja, ka tu ieej svešā ģimenē. Ir mulsums, jo tu nezini ko teiksi, ko tu darīsi. Bet kaut kā viegli es tam visam tiku pāri. Tad, kad tu esi uz vietas pie ģimenes, tad tu kaut kā atrodi to pieeju. Tas ir kaut kā intuitīvi. Tu sāc runāt, iepazīt ģimeni, protams, no sākuma tu pati vairāk uzdod jautājumus un runā, bet kaut kā pamazām tas tā aizgāja.” (GA_STZ_7)

Jautājot sociālajiem darbiniekiem, kā tiek vērtēta ģimenes asistentu profesionālā sagatavotība pilotprojekta ietvaros, sociālie darbinieki atzīst, ka kopumā ģimenes asistenti sagatavoti ļoti labā līmenī. Pēc viņu novērojumiem, ģimenes asistenti pārzina sociālā dienesta mērķa grupas, jo īpaši ģimenes ar bērniem, tiem piemīt galvenās darbam nepieciešamās prasmes, kā arī uzsākot darbu tie apzinās ar kādiem darba apstākļiem iespējams sastapties. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm ir pārliecināta, ka viņas sociālā dienesta ģimenes asistentiem ir labas zināšanas par sociālā dienesta mērķa grupām un to kā ar tām strādāt. Savukārt cita sociālā darbiniece atzīst, ka jau pirmās tikšanās laikā ģimenes asistente ir atstājusi ļoti kompetentu iespaidu, jo viņa daudz stāstījusi par to kas viņai mācīts apmācībās. Taču viena no sociālajām darbiniecēm nenoliedz apmācību kvalitāti, bet arī norāda, ka viņas ģimenes asistentam jau pirms pilotprojekta ir bijušas ļoti labas zināšanas, jo ģimenes asistents jau pirms tam ir strādājis sociālajā dienestā kā ģimenes asistents.

“Es uzskatu, ka mūsu asistenti ir labi sagatavoti. Viņi zina kādas ir klientu mērķa grupas un viņi zina, ka var būt arī netīrība un nekārtība, un tas nav iemesls, lai viņi nestrādātu. Man liekas, ka viņi ir diezgan sagatavoti un viņi zina kas ir... Nav tā, ka viņiem trūktu prasmes. Es uzskatu, ka ar mūsējiem viss ir kārtībā.” (SD_STZ_5)

“Man liekas, ka viņi diezgan labi sagatavoja, vismaz pēc pirmās tikšanās, kad mēs tikāmies, viņa visu laiku atkārtoja, ka mācīja tā, ievērot to, ko mācīja. Var redzēt, ka ir bijis uz mācībām un seko līdzi, paklausīgi studentīni un tā.” (SD_STZ_3)

“Runājot par savu ģimenes asistentu, es teiktu, ka viņa ir pozitīva, bet ir jāņem vērā, ka viņa ja bija pietiekoši zinoša pirms pilotprojekta. Bet viennozīmīgi tas bija papildinoši, izglītojoši un visādi citādi noderīgi.” (SD_STZ_7)

Salīdzinot klātienes apmācības ar attālinātajām apmācībām, ģimenes asistenti priekšroku dod klātienes apmācībām, jo klātienes apmācībās veidojas ciešāks kontakts ar pasniedzējiem un pārējiem apmācību dalībniekiem, ka arī ir iespēja vairāk praktiski darboties. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm

uzskata, ka viņai ir palaimējies apmācību sākumā būt divās līdz trijās klātienē nodarbībās. Pēc viņas domām, ja tā nebūtu noticis, tad dalībnieku un pasniedzēju starpā nebūtu izveidojusies tik cieša saite.

“Mums noveicās, jo mums pirmās divas reizes bija klātienē, vai pat trīs reizes. Tas bija ļoti labi, jo ja visas mācības būtu bijušas tikai attālināti, tad mums nebūtu bijusi tā savstarpējā saite. Mēs kaut kā jutāmies drošāk, foršāk, jo mēs viena otru jau zinājām. Tur jau bija tās domu grupiņas izveidojušās, tad arī ir vieglāk.” (GA_STZ_7)

7.2. Ģimenes asistentu apmācību stiprās un vājās puses

Ģimenes asistenti apmācībās atzinīgi novērtē:

- pasniedzēju profesionalitāti un atsaucību;
- mācību satura daudzveidību;
- mācību materiālu kvalitāti un daudzveidību;
- iespēju praktiski darboties grupās izspēlējot dažādas situācijas;
- iespēju papildus mācīties kā strādāt Covid-19 laikā;
- iespēju mācīties kopā ar topošajiem ģimenes asistentiem no dažādām pašvaldībām;
- iespēju uzturēt kontaktu “Whats App” grupā.

Pasniedzēju profesionalitāte un mācību satura un materiālu kvalitāte ir pirmais, ko norāda ģimenes asistenti. Ģimenes asistentu skatījumā apmācību pasniedzēji ir bijuši savas jomas speciālisti, kuriem ir ne tikai teorētiskas zināšanas, bet arī praktiskas zināšanas. Jāatzīmē, ka praktiskas zināšanas tiek uzskatītas par lielu plusu, ņemot vērā, ka ģimenes asistentiem pēc tam būs nepieciešams praktiski darboties. Tā pat atzinīgi tiek novērtēta pasniedzēju atvērtība un atsaucība. Piemēram, ka, arī pēc apmācību beigām, ir iespējams sazināties un saņemt konsultāciju par to kā labāk rīkoties konkrētā situācijā. Attiecībā uz mācību saturu, tiek norādīts, ka tajā ir pārklātas visas mērķgrupas un ir ietverti aspekti gan no sociālā darba jomas, gan no psiholoģijas, gan arī no tiesību jomas. Savukārt attiecībā uz mācību materiāliem – tie ir kvalitatīvi un daudzveidīgi, ko iespējams arī vēlāk izmantot. Piemēram, daži no ģimenes asistentiem norāda, ka apmācību beigās saņemto rokasgrāmatu uztver kā ģimenes asistentu ābeci, kurā nepieciešamības gadījumā var jebkurā brīdī ielūkoties.

“Man nelikās, ka tur būtu kaut kas klibojošs tajā mācību procesā. Viss likās pārdomāti, visas mērķa grupas bija apzinātas. Pasniedzējas bija brīnišķīgas. Būtu ļoti vērtīgi, lai pasniedzēji nav tikai teorētiķi, bet tie ir cilvēki, kas paši to ir darījuši. Tādi, kas praktiski zina kā darīt, ne tikai teorētiski. Bet tādi, kas ir gājuši tam cauri un zina ko runā. Tam ir cita vērtība īstenībā. [...] Es gribu pateikt, ka tā grāmata, ko mums deva, tā man ir kā mana darba ābece, Bībele, es šad un tad ieskatos, ja man ir kaut kas tāds... Tas bija vērtīgs materiāls. Kādreiz tas palīdz to visu tā sistematizēt, tas iedod kaut kādus sistēmu vai arī tad, kad kaut kas ir piemirsies.” (GA_STZ_11)

Tiem, kuriem bija iespēja klātienē tikties un mācīties, par lielu ieguvumu uzskata iespēju praktiski darboties grupās, izspēlējot dažādas situācijas, jo tādā veidā gan veidojas labāka izpratne par situācijām, kas var notikt darba laikā, gan arī veidojas saite ar kolēģiem. Un ņemot vērā, ka daļu ģimenes asistentu apmācības pabeidza pirms Covid -19 izplatības Latvijā, ļoti atzinīgi tiek novērtēts

tas, ka vēlāk tika sagatavotas nelielas apmācības par to kā strādāt Covid -19 ierobežojumu apstākļos. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka nevar iedomāties, kas viņai būtu pietrūcis apmācībās, jo apmācības ir bijušas pietiekoši apjomīgas, tajās ir bijusi iespēja praktiski darboties, gan arī vēlāk nodrošināta iespēja papildināt zināšanas par to kā strādāt pandēmijas apstākļos.

“Konkrēti es nevaru teikt, ka kaut kas pietrūka, jo mums tiešām bija ļoti daudz tikšanās reižu. Tas bija klātienē vēl pirms Covid-19. Bija iespēja klātienē strādāt grupās, modulēt situācijas. Man ļoti patika. Bija ļoti labi, ka ministrija panāca pretī tieši tajā brīdī, kad bija Covid-19, un mums uzrīkoja vēl vienas apmācības saistībā ar to, kā rīkoties un kā strādāt Covid-19 gadījumā ar klientiem. Tas bija pluss no programmas puses.” (GA_STZ_8)

Kā arī no ģimeņu asistentu puses ļoti atzinīgi tiek novērtēta iespēja mācīties kopā ar dažādu pašvaldību pārstāvjiem un uzturēt kontaktu ar kolēģiem “Whats App” grupā. Saskaņā ar ģimenes asistentu teikto, pirmkārt, tas dod apziņu, ka tu neesi viens, kas neko nezina, un iespēju apmainīties ar dažādām pieredzēm. Jāatzīmē, ka ir pašvaldības, kurās ir tikai viens ģimenes asistents uz visu pašvaldību, līdz ar to tas šajos gadījumos ir jo īpaši svarīgi. Otrkārt, “Whats App” grupā ir iespējams uzdot sev interesējošu jautājumu un saņemt ātru atbildi, ko citkārt būtu ilgi jāgaida no sociālā darbinieka, tā aizņemības dēļ. Treškārt, šādā veidā iespējams apmainīties ar vērtīgu informāciju, piemēram, par pieejamajiem kursiem vai noderīgiem materiāliem darbā. Un visbeidzot, kolēģes grupā sniedz emocionālo atbalstu. Tas ir īpaši nozīmīgi gadījumos, kad ģimenes asistenti ikdienā atrodas ārpus sociālā dienesta un nevar saņemt nepieciešamo atbalstu no sociālā darbinieka un/ vai līdz supervīzijām vēl ir laiks. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka viņai ir bijis neskaidrs jautājums par uzturlīdzekļiem un viņa ir uzrakstījusi jautājumu vienam no saviem kolēģiem, bet ilgi nav saņēmusi nekādu atbildi. Tā kā atbilde bijusi nepieciešama ātri, viņa nolēmusi apjautāties “Whats App” grupā kolēģiem, kur viņa ļoti ātri ir saņēmusi atbildi.

“Gribētu teikt, ka nē, jo tā struktūra bija diezgan laba. Man ļoti patika tas, ka mēs esam no dažādām pašvaldībām kopā. Mēs bijām dažādi cilvēki. Mūsu grupā bija viena sieviete, kura jau pirms tam bija strādājusi par ģimenes asistentu, bet tas, ka mēs satikāmies dažādi cilvēki kopā, katra ar savu pieredzi, es tāpēc nejos kā tāds nezinītis tajā visā, jo es nebiju vienīgā. Tas bija kā sava veida atbalsts.” (GA_STZ_4)

“Ka visā Latvijā tev ir tavi kursabiedri... Līdz šai dienai es pašvaldībā biju vienīgais ģimenes asistents. Tas kurss, kas mēs braucām, es zinu, ka man daudzās Latvijas vietās ir kolēģi. Tā ir tā laba sajūta. Mēs arī kontaktējamies. Viena otru uzmundrina, ja ir kādi kursi, tad padod ziņu, ieliek kopīgajā čatiņā. Nepārspīlējot, bet mēs joprojām uzturam kaut kādus kontaktus.” (GA_STZ_11)

“Jā, tāpēc ka tas bišķiņ atvieglo, jo bieži vien ir tā, ka dienestā darbinieki ir ļoti noslogoti, un viņiem nav pat laika sniegt atbildi uz to jautājumu. Man bija viens gadījums tieši par alimentiem. Man vajadzēja noskaidrot, kā tas iet caur uzturlīdzekļiem. Es sākumā uzrakstīju kolēģiem, bet man ļoti ilgi nenāca atbilde, jo man savas vietas dienestā nav. Man nav savs kabinets, lai es varētu pie kāda aiziet un pajautāt. Tīri viss notiek e-pastā, pa telefonu vai aizeju klātienē, ja vajag. Tad ierakstīju ātri čatiņā to jautājumu, un man tur ļoti ātri atbildēja par to, ko man vajadzēja saprast.” (GA_STZ_4)

Līdz ar to iespēja mācīties kopā ar pārstāvjiem no dažādām pašvaldībām, jo īpaši klātienē, un saziņa “WhatsApp” grupā atvieglo ģimenes asistentu darba ikdienu un palīdz uzturēt un stiprināt profesionālās saites.

Jautājot, **ko apmācībās varētu uzlabot**, daļa ģimenes asistentu norāda, ka nav nepieciešams neko mainīt, augstāk minēto iemeslu dēļ, bet daļa norāda, ka apmācības varētu papildināt ar:

- vairāk praktiskām nodarbībām;
- video materiāliem, kuros atainotas ikdienišķas situācijas no ģimeņu asistentu darba;
- iespēju apmācību laikā klātienē satikties ar potenciālajiem klientiem;
- iespēju apmācību laikā iepazīties ar savu nākamo sociālo darbinieku;
- padziļinātāku informāciju par sociālo jomu/ sociālā dienesta struktūru;
- padziļinātāku informāciju par noteiktām mērķa grupām (piem., personām ar GRT, personām ar atkarību izraisošo vielu lietošanu);
- padziļinātāku informāciju par dažādu sociālo un sadzīves prasmju attīstīšanu (īpaši pieminēta ir finanšu prasības attīstība);
- vairāk materiālu par bērnu vecumposmiem un to vajadzībām katrā no tiem, t.sk., to, kā vecākiem pavadīt jēgpilni laiku ar bērniem;
- vairāk izglītojošu materiālu bērniem, lai tos varētu sagatavot skolai;
- vairāk materiālu, ar kuriem varētu strādāt ar jauniešiem (piem. karjeras izvēles tests, personības tipa tests, pašmotivācijas un budžeta plānošanas uzdevumi un tml.).

Aplūkojot sniegtās atbildes, vērojams, ka ģimenes asistenti apmācībās vēlētos vēl lielāku uzsvāru uz praksi. Proti, lai tiem būtu iespēja praktiski darboties grupās, skatīties video ar dažādām situācijām no ģimenes asistentu ikdienas, kā arī iepazīties ar potenciālajiem klientiem un sociālo darbinieku, ar kuru nākotnē būs kopā jāstrādā. Piemēram, viena no asistentēm stāsta, ka gribētu, ka paralēli teorētiskajām apmācībām notiktu arī praktiska darbošanās – ar sociālo darbinieku vai ģimenes asistentu došanās uz ģimeni. Viņasprāt, tādējādi priekšstats par ģimenes asistenta darbu veidotos pilnīgāks. Taču kāda cita ģimenes asistente norāda, ka vēlētos ģimeņu asistentu “ēnu dienas”, jo tādā veidā būtu iespējams redzēt, kā reāli ikdienā noris ģimenes asistenta darbs.

“Man šķiet, ka apmācību laikā jau vajadzēja uzreiz kaut kādu praksi, lai tu saprastu vispār, kā tās lietas notiek. Varbūt ar sociālo darbinieku kopā. Ja pašvaldībā ir ģimenes asistents, tad varbūt kopā ar viņu jau doties pie ģimenēm, lai saprastu, kā strādāt, jo pirmais pusgads tiešām bija tāds, ka īsti nav skaidrības, kas īsti man ir jādara. Teorija ir viens, bet praksē jau tas notiek savādāk.”
(GA_STZ_5)

Tāpat tiek norādīts, ka pietrūkst izpratnes un zināšanu par sociālā dienesta struktūru un ikdienišķām darbībām tajā. Piemēram, kā uzrakstīt iesniegumu lai pieteiktos noteiktam pakalpojumam vai trūcīgās personas statusam. Ģimenes asistente stāsta, ka viņa vēlētos labāk izprast procesus sociālajā dienestā, jo tā kā iepriekš nav strādājusi šajā jomā, viņai ir daudz nezināmā par šo jomu.

“Man vēl joprojām bieži vien ir tā, ka es ļoti daudz prasu arī dienestam, jo es gribu saprast vispār to dienesta struktūru un vispār, kā tas notiek, jo bieži vien ir tādas daudzas lietas, ko tu nevari iedomāties,

kas ir ļoti specifiskas un ko pārziņa tieši tikai dienestā. Ja tu neesi ieguvis izglītību tieši par sociālo darbu, tad bieži vien ir ļoti liela neziņa. Piem., tāda vienkārša lieta, kā rakstīt iesniegumu par kaut kādiem pakalpojumiem, par tām pašām formalitātēm, par to, kas ir nepieciešams tam iesniegumam, tur šāda un tāda izziņa, un to, ka, lai saņemtu vienu pakalpojumu, ir jābūt bezdarbnieka statusam. Par tādām vienkāršām lietām, vairāk tieši par sociālo jomu.” (GA_STZ_4)

Daļa ģimenes asistentu arī norāda, ka vēlētos padziļinātāku informāciju par noteiktām klientu mērķa grupām, piemēram, personām ar garīga rakstura traucējumiem un personām, kuras cieš no narkotiku atkarības. Jāatzīmē, ka daļa ģimenes asistentu jau šobrīd papildus apmācībām ir izgājuši dažādus kursus par bērnu drošību un tiesisko aizsardzību, darbu ar jauniešiem un darbu ar personām ar garīga rakstura traucējumiem.

“Bieži vien ir par ES fondu naudām apmācības. Mums bieži vien atsūta vai nu no dienesta, vai [Labklājības ministrijas sociālā darba projekta]. Pēdējās pagājušajā nedēļā es izgāju tieši par traumām bērniem – kā reaģēt dažādās situācijās? Tas bija tieši sociālās jomas darbiniekiem. Tad es izgāju arī tieši darbu ar jauniešiem nesen, tāpat apmācības par GRT es esmu pabeigusi. Bieži vien jau vajag atkārtot kaut ko tādu. Man tāds gadījums var nebūt šobrīd, bet pēc pusgada man tāds var uzrasties. Tāpēc ir ļoti būtiski zināt arī par tādām lietām.” (GA_STZ_4)

Ģimenes asistenti arī vērš uzmanību uz nepieciešamību pēc palīgmateriāliem darbam ar vecākiem, bērniem un jauniešiem. Ģimenes asistenti vēlētos, ka būtu vairāk pieejami kvalitatīvi materiāli par bērnu vecumposmiem un to kā vecākiem jēgpilni pavadīt laiku kopā ar bērniem, jo šobrīd diezgan daudz laika tiek patērēts meklējot šāda veida materiālus. Tā pat ģimenes asistenti gribētu, ka viņiem vairāk būtu pieejami mācību materiāli bērniem, lai tos varētu pamācīt gadījumos, kad bērns neapmeklē pirmsskolas izglītības iestādi. Savukārt ģimenes asistente, kura strādā tikai ar jauniešiem pēc ārpusģimenes aprūpes izbeigšanās, norāda, ka viņai darbā pietrūkst materiālu saistībā ar to kā palīdzēt jauniešiem izvēlēties karjeru vai, piemēram, plānot savu budžetu.

“Es esmu novērojusi, ka visvairāk ģimenei ir vajadzīgs par bērnu attīstību, un kā risināt gadījumus ar bērniem, lai ieinteresētu tos vecākus. Manuprāt, ka tas nekad nevar būt par daudz, jo katrs pedagogs kaut ko savādāk mazliet pastāsta. Un tas vairāk izspiežas atmiņā nekā, ka tu pats esi kaut ko izlasījis. Tā kā es liktu vēl lielāku akcentu uz bērnu attīstību, bērnu psiholoģiskām un visādām citādām grūtībām. Jā, tas nekad nebūs par daudz.” (GA_STZ_7)

“Es ļoti daudz meklēju tādas materiālus kā testus, lai varētu uzdot viņiem kādus jautājumus un saņemt atgriezenisko saiti. Varētu būt kādi uzdevumi, kā mācīt viņus pareizi budžetu plānot. Prasās pēc kaut kā tāda. Internetā es tāpat meklēju visas nodarbības, aprakstus un visu, bet kaut kas vairāk priekš pusaudžiem nav, piem., par karjeras izvēli.” (GA_STZ_10)

Būtiski norādīt, sākotnēji neviens no ģimeņu asistentiem nenorādīja, ka apmācībās būtu nepieciešams iekļaut saturu par to, kā rīkoties apdraudējuma gadījumā vai kā noturēt profesionālās robežas, lai gan pētījuma dati liecina, ka tas būtu nepieciešams.

Savukārt, pēc sociālo darbinieku domām, pirmkārt, būtu nepieciešams padziļināt zināšanas par personām ar garīga rakstura traucējumiem, otrkārt – jauniešiem pēc ārpusģimenes aprūpes. Atsevišķos gadījumos sociālie darbinieki vērs uzmanību, ka būtu nepieciešams uzlabot zināšanas par to kā strādāt ar agresīviem klientiem un kā jauniešiem atpazīt dažāda veida atkarības. Tā pat tiek norādīts, ka būtu nepieciešams apmācībās vairāk vērst uzmanību uz praktiskiem darba instrumentiem, piemēram, kā pārliecināt klientu ielaist pie sevis mājās vai kā vecākiem parādīt kā var rotaļāties kopā ar bērnu. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka ģimenes asistentiem nepieciešams padziļināt zināšanas par to kā sadarboties un veidot komunikāciju ar personām ar GRT, jo šai klientu grupai ir nepieciešama cita pieeja nekā pārējiem. Taču cita sociālā darbiniece vērs uzmanību, ka ģimenes asistentiem nepieciešams sniegt lielāku metodisko atbalstu kā rīkoties dažādās situācijās. Piemēram, lai nebūtu tā, ka klients atsakās ģimenes asistentu mājās, bet ģimenes asistents pacietīgi sēž ārā uz soliņa un gaida, kad klients pārdomās un ielaidīs iekšā, vai ģimenes asistents zinātu, kā vecākiem nodemonstrēt, kādā veidā iespējams ar bērnu uzsākt rotaļu.

“Nē, tieši ar garīgu atpalcību, jo ir grūti viņus saprast, grūti ar viņiem komunicēt. Viņiem ir savādāk jāstāsta kas un kā. Tieši kā strādāt ar šiem cilvēkiem.” (SD_STZ_6)

“Es novēroju, ka ģimenes asistentam iztrūkst reālie, praktiskie darba instrumenti viņa rīcībai. Tas ir tas, ko būtu ļoti svētīgi ienest mācībās – dalīties ar savām pieredzēm vai veidot kaut kādas metodiskās apvienības, kur tas ģimenes asistents var reāli piedzīvot caur savu pieredzi, piedzīvot to metodīti, ko pēc tam var ienest tajā ģimenē. Tieši tas ir tas, kas ne tik labi izdodas. Tas atkal ir stāsts par prakses stiprināšanu, tādu pieredzes gūšanu. [...] Tas pats arī par kādu citu sociālo prasmju pilnveidošanu vai veicināšanu. Tik elementāri, parādīt vecākam kā rotaļāties ar bērnu. Liekas tik elementāri, apsēdies uz grīdas un spēlējies.” (SD_STZ_7)

Jautājot sociālajiem darbiniekiem, kā tiek vērtēta ģimenes asistentu spēja mainīt klientu stereotipisko domāšanu, netiek sniegta viennozīmīga atbilde. Daļa uzskata, ka to var paveikt tikai ar ilgstošu darbu vai tikai daļēji, bet daļa – ka to nav iespējams paveikt. Ņemot vērā, ka neviens no sociālajiem darbiniekiem pats neaizsāk runāt par šo jautājumu, var secināt, ka sociālo darbinieku skatījumā šī prasme nav prioritāra ģimenes asistentiem. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm atzīst, ka ģimenes asistenti nemaina savu klientu domāšanu, taču maina attieksmi pret pakalpojuma saņemšanu. Savukārt cita sociālā darbiniece norāda, ka tas ir ļoti individuāli un lielā mērā atkarīgs no katra ģimenes asistentu priekšstatiem par to, kā kaut kam ir jābūt.

“Pat grūti tā atbildēt. Īsti jau viņi nemaina viņu domāšanu, bet reizēm jau ir tā, ka viņi ar savu atbalstu, klients maina šo domāšanu par atbalstu un palīdzību. Jā, maina! Ja sākumā viņš ir bijis atturīgs, bet vēlāk ir laba komunikācija un sadarbība.” (SD_STZ_5)

“Es gribētu teikt, ka dažādi. Cik es pats spēcīgs jūtos un kāda ir mana pārliecība, ko vispār es domāju par to, ko es redzu. Varbūt man tas ir okay vai arī tas manī raisa ļoti lielu pretestību, piemēram, nekārtība, un es caur savu redzējumu kļūstu diezgan uzbāzīga un kontrolējoša, lai no tevis pieprasītu kaut ko līdzīgu. Kā es spēju vai nespēju pieņemt, ka klienta dzīve ir tāda... Kā to visu vispār tver pats ģimenes asistents, tur šie psiholoģiskie faktori arī ir ļoti, ļoti tuvi un ikdienā esoši. Ne vienmēr tas ir viegli.” (SD_STZ_7)

Taču sociālie darbinieki ir vienisprātis, ka ģimenes asistentiem ir nepieciešams turpināt profesionālo pilnveidi. Pirmkārt, tāpēc, ka vienmēr iespējams apgūt kaut jaunu, otrkārt, ar pieredzi nāk cita izpratne un parādās citi jautājumi. Piemēram, viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka ņemot vērā, ka ir tik daudz mērķa grupu un katrai no tām ir kaut kas atšķirīgs, vienmēr ir iespējams kaut ko jaunu apgūt. Bet cita atkal norāda, ka apmācības un pirmā darba pieredze ģimenes asistentam ir ielikuši labus pamatus, uz kuriem iespējams celt tālāku profesionālo pilnveidi.

“Tās nekad nav par daudz, tu jau nezini kas tevi sagaidīt. Tu vari runāt ar tādu un tādu cilvēku, ar tādām un šitādām atkarībām. Mērķa grupu ir tik daudz un katrai ir kaut kas specifisks. Tā pati motivējošā intervēšana. Kaut kas tāds, kas ļoti palīdz ikdienā. Tur pat nevajag kā ģimenes asistentam, bet vispār strādājot sociālajā sfērā.” (SD_STZ_4)

“Par sliktu jau nekad tas nenāk. Es domāju, ka ir nākusi klāt pieredze, tad arī ir... Tas būtu tikai labi, ja varētu turpināt, jo apakšā jau būtu pieredze. Es domāju, ka kādam citam ģimenes asistentam. Līdz šim arī nebija pieredzes. Viņiem bija teorija, ko viņi mācījās. Tad, kad ir pieredze, tad jau arī lietas notiek savādāk.” (SD_STZ_5)

Līdz ar to var secināt, ka nākotnē apmācībās, pirmkārt, būtu nepieciešams pievērst lielāku uzmanību praktiskajām nodarbībām, sniedzot instrumentus, ko izmantot dažādās situācijās darbā ar klientu mērķa grupām. Otrkārt, papildināt mācību saturu par sociālo darbu, par darbu ar noteiktām mērķa grupām (personām ar garīga rakstura traucējumiem un jauniešiem ārpusģimenes aprūpes), par to kā strādāt ar agresīviem klientiem un kā rīkoties apdraudējuma gadījumā, kā arī – profesionālo robežu novilkšanu un ievērošanu. Treškārt, līdzīgi kā pedagogiem, nodrošināt palīgmateriālus, lai veiksmīgi darbotos ar dažādām mērķa grupām. Jāatzīmē, ka mācību organizatori jau tagad ir palielinājuši mācību programmu par 20 akadēmiskajām stundām, tajā iekļaujot tēmas par dažādu risku pamanīšanu un ģimenes asistenta darbu attālināti. Tāpat nākamajā programmā vairāk akadēmisko stundu tiks atvēlēts ģimenes asistenta darba profesionālajām robežām un informācijai par citu institūciju kompetencēm.

Izvērtējot ģimenes asistentu stāstījumus par viņu klientiem un darba grūtībām, redzams, ka kopumā būtu nepieciešams sniegt vairāk informācijas par gadījuma vadīšanas procesu un klientu prasmju paaugstināšanās dinamiku. Citādi redzams, ka ģimenes asistenti redz, ka viņu darbs būtu jānoslēdz tiklīdz klienta formālās problēmas ar dokumentiem, mājokli vai vizīti pie ārsta ir sakārtotas. Galvenais ģimenes asistentu izaicinājums ir tāds, ka sadzīves, komunikācijas vai bērnu aprūpes prasmju uzlabojums ir lēns, ka ģimenes asistents zaudē darba motivāciju. Tas zudums, kā redzams, izriet no pārmērīgi augstām gaidām par ātrumu, kādā novērojamas klienta stāvokļa uzlabošanās, un šiem jautājumiem ir jābūt ne tikai skaidriem, bet arī konfrontētiem ar darba praksi, lai ģimenes asistents spētu saglabāt profesionālās robežas un darba motivāciju.

7.3. Mentora nepieciešamība

Lai gan LM pilotprojektā nebija plānots ģimenes asistentiem piešķirt mentoru, uzsākot darbu ar sociālā dienesta klientiem, var secināt, ka nereti mentora lomu uzņemas sociālais darbinieks, kurš strādā ar ģimenes asistentu. Jautājot, vai būtu nepieciešams nodrošināt mentoru uzsākot darbu, ģimenes asistenti

mēdz gan izteikt atbalstu šādai idejai, gan noliegt tāda atbalsta nepieciešamību. Noliedzot tā nepieciešamību, kā argumenti tiek minēti šādi:

- sociālais darbinieks ievada darbā un pastāsta par ģimeni;
- katram ģimenes asistentam ir sava pieeja, tāpēc katram pašam nepieciešams atrast savu pieeju;
- ģimenei varētu būt grūti uzreiz pieņemt divus svešus cilvēkus.

Ģimenes asistenti stāsta, ka parasti uzsākot darbu, sociālais darbinieks ievada darbā ar ģimeni. Proti, viņš pastāsta par ģimeni un koordinē darba procesu. Tādējādi nav nepieciešams mentors, kas sniedz atbalstu. Būtiski norādīt, ka ne vienmēr ģimenes asistentiem sākotnēji līdzās ir bijis sociālais darbinieks. Līdz ar to šādos gadījumos mentors tomēr varētu būt noderīgs. Tā pat kā pretarguments tiek norādīts tas, ka katram ģimenes asistentam ir sava pieeja darbā, un katram pašam ir nepieciešams nokļūt līdz savai. Pētnieku skatījumā šis arguments neiztur kritiku, jo savu pieeju iespējams arī meklēt ar atbalstu no kāda zinošāka kolēģa. Un visbeidzot, tiek norādīts, ka ģimenei tā jau ir grūti pieņemt pie sevis svešu cilvēku, līdz ar to divi sveši cilvēki varētu vēl lielāku neērtības sajūtu un distanci.

“Nē, uzsākot darbu, man bija sociālie darbinieki, kuri mūsu gadījumā bija vadītāji, kas arī atbildēja par konkrēto gadījumu. Viņš tā kā ievadīja tevi tajā darbā, izstāstīja par ģimeni, parādīja lietu. Sanāca, ka tavs sociālais darbinieks ir arī tavs mentors, kurš tevi koordinē darbā.” (GA_STZ_8)

“Personīgi man nē. Varbūt meitenēm ir vajadzīgs, bet es domāju, ka nē, jo katrs mēs strādājam ar savādāku pieeju šajās ģimenēs, kad mēs ieejam. Viņiem jau ir šoks, kad viens ieiet. Kur nu vēl, ja divi ieietu! Nē. Saistībā ar manām ģimenēm, domāju, ka nē. Viņiem būtu grūti pieņemt uzreiz divus principā svešus cilvēkus.” (GA_STZ_12)

Daži no intervētajiem ģimenes asistentiem norāda, ka gribētu sākumā mentoru, piemēram, kā kolēģi, kurš ir līdzās un ar kuru var jebkurā brīdī konsultēties, vai kā pieredzējušāku speciālistu, kurš varētu sniegt pilnīgāku priekšstatu par ģimenes asistenta darbu.

“Es domāju, ka mentors varētu likt sākotnējo priekšstatu par to kas ir ģimenes asistents, kas tieši viņam ir vai nav jādara. Es domāju, ka viņš varētu ielikt pamatus profesijai, vai kas tas skaitīsies.” (GA_STZ_3)

8. Ģimenes asistenta pakalpojuma piešķiršana noteiktām klientu grupām bez iesnieguma

Balstoties uz sociālo darbinieku līdzšinējo pieredzi, ģimenes asistenta pakalpojums bez klienta rakstiska iesnieguma/ piekrišanas varētu tikt piešķirts sekojošām klientu grupām:

- Personas ar GRT, jo īpaši tās, kas nav diagnosticētas;
- Personas pēc atbrīvojuma no ieslodzījuma vietas;
- Jaunās māmiņas, kurām trūkst bērnu aprūpes prasmju un nav sociālā atbalsta loka;
- Ģimenes ar bērniem, kurās novērotas nopietnas problēmas ar bērnu aprūpi un audzināšanu un ir zema motivācija tās risināt;
- Ģimenes ar bērniem, kurām pakalpojuma nepieciešamību norādījusi bāriņtiesa;

- Jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes izbeigšanās.

Intervētie sociālie darbinieki ir vienisprātis, ka personām ar garīga rakstura traucējumiem ģimenes asistenta pakalpojumu varētu piešķirt arī bez klienta piekrišanas. Tomēr šī klientu grupa netiek uzskatīta par problemātisku attiecībā uz atteikšanos no pakalpojuma, jo personām ar garīga rakstura traucējumiem lēnām izskaidrojot pakalpojuma būtību un kādi ieguvumi no tā varētu būt, tās pamatā piekrīt pakalpojuma saņemšanai. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka ģimenes asistenta pakalpojumu varētu piešķirt personām ar garīga rakstura traucējumiem bez klienta piekrišanas, jo šādām personām pastāvīgi nepieciešams atbalsts, un tam būtu jābūt tādām, lai klients jebkurā brīdī varētu sasniegt savu ģimenes asistentu. Cita sociālā darbiniece arī piebilst, ka tas būtu īpaši svarīgi personām ar garīga rakstura traucējumiem, kurām garīga rakstura traucējumi nav medicīniski diagnosticēti, jo tas tām būtu kā resurss, lai vismaz nokārtotu nepieciešamos dokumentus invaliditātes statusam.

“Tas varētu būt personām ar GRT, jo viņiem ir nepieciešams atbalsts, viņiem vajag cilvēku, ar ko var parunāt. Es domāju, ka ģimenes asistents ne gluži 24/7, bet ir jābūt tādām, lai es varu jebkurā brīdī piezvanīt.” (SD_STZ_2)

“Manā redzeslokā esošajām personām [ar GRT] nav problēmas pieņemt šo pakalpojumu. Viņiem nav tādas pretestības, viņi labprāt to dara un izmanto. Es domāju, ka tur drīzāk varētu būt pretestība tām ģimenēm, kurām pašām par sevi ir noliegums par problēmām ģimenē.” (SD_STZ_7)

Sociālie darbinieki piekrīt, ka uz noteiktu laiku pakalpojuma bez klienta piekrišanas varētu piešķirt arī personām pēc atbrīvojuma no ieslodzījuma vietas. Taču jānorāda, ka šo klientu grupu sociālie darbinieki sāk apsvērt tikai tad, kad intervētājs tieši par to ir pajautājis, jo šī nav klasiska ģimeņu asistentu klientu grupa. Tāpēc arī viens no sociālajiem darbiniekiem norāda, ka ģimenes asistenta pakalpojumu varētu piešķirt tikai tādā gadījumā, ja šādas personas ģimenē ir bērns. Savukārt cita uzskata, ka pakalpojumu varētu piešķirt brīvprātīgi piespiedu kārtā.

“Vai tas tā arī varētu būt personām pēc atbrīvošanās no ieslodzījuma vietas? Tikai ja viņam ir bērni. Mums pieaugušo grupai ir cits sektors. Katram individuāli ir jāskatās.” (SD_STZ_1)

“Un vai personām pēc atbrīvošanās no ieslodzījuma vietas ģimenes asistents varētu būt bez piekrišanas? Tas arī ir ne tā kā pienākums, bet tam būtu jābūt obligāti brīvprātīgi piespiedu kārtā.” (SD_STZ_3)

Tā pat sociālie darbinieki atzīst, ka noteiktām ģimenēm šo pakalpojumu varētu piešķirt bez to piekrišanas. Pirmkārt, šo pakalpojumu varētu piešķirt jaunajām māmiņām, kurām trūkst dažāda veidu prasmju un kurām nav sociālā atbalsta loka, kas varētu palīdzēt apgūt nepieciešamās prasmes. Otrkārt, tās varētu būt ģimenes, kurās novērotas problēmas bērnu aprūpē un audzināšanā, bet kurām nav motivācijas tās risināt. Un treškārt- ģimenes, kurām pakalpojuma nepieciešamību ir atzinusi bāriņtiesa, iepriekš minēto iemeslu dēļ. Viena no sociālajām darbiniecēm vērš uzmanību, ka būtu arī jābūt instrumentam, kā piešķirt ģimenes asistenta pakalpojumu, ja viens no vecākiem nepiekrīt tā

saņemšanai. Lai gan šobrīd normatīvajos aktos ir noteikts, ka pakalpojuma saņemšanai pietiek ar viena vecāka piekrišanu, tomēr prakse rāda, ka visbiežāk šādos gadījumos ģimenes atsakās no pakalpojuma.

“Tad vēl ir tādas, kur viens no vecākiem piekrīt, bet otrs kategoriski nepiekrīt. Bet mēs saprotam, ka tur vajadzētu un tur būtu labi. Mamma parasti piekrīt, bet tētis pasaka, ka nekādā gadījumā, mums mājās nevajag svešus cilvēkus, ko te nāks un ko te skatīs. Mamma saprot, ka jā, un darīs visu lai būtu, bet tēvs pasaka nē. Nu tad varbūt pietiktu ar viena cilvēka piekrišanu. Šobrīd vajag abu? Nu it kā ja nevajag, es neesmu prasījusi, bet nu ja tā mamma atnāk un saka – mēs nē, nē, jo tētis negrib.” (SD_STZ_4)

Un visbeidzot, sociālie darbinieki piekrīt, ka arī jauniešiem pēc ārpusģimenes aprūpes ģimenes asistenta pakalpojums varētu tikt piešķirts bez klienta piekrišanas. Tas būtu nepieciešams uz laiku, kamēr tie sāk orientēties sociālajā vidē un apgūst trūkstošās prasmes. Viena no sociālajām darbiniecēm norāda, ka no institūcijām iznāk laukā personas, kas nav sagatavotas dzīvei ārpusē. Viņasprāt, šādām personām uzreiz vajadzētu piešķirt pakalpojumu. Viena no sociālajām darbiniecēm uzskata, ka varētu piešķirt arī citiem jauniešiem, kuriem ir novērotas kādas nopietnas problēmas, taču viņa vairāk domā par mentoru nevis ģimenes asistentu.

“Un arī ārpus ģimenes aprūpes, tie ir tie, kuriem ir nepieciešams ļoti liels atbalsts. Jo no institūcijām un no audžuģimenēm mums nāk jaunieši, kas nav sagatavoti reālajai dzīvei. Tur vajadzētu automātiski uz pirmo gadu, lai sagatavotu, iemācītu maksāt rēķinus, to, to, to...” (SD_STZ_3)

Vienlaikus sociālie darbinieki apšaubā šī pakalpojuma efektivitāti un to, kā to varētu juridiski pamatot, ja pakalpojums tiktu piešķirts pret klienta gribu. Pēc viņu domām, pirmkārt, lai pakalpojums sniegtu rezultātus, klientam ir jāvēlas uzlabot savu sociālo situāciju un sadarboties ar ģimenes asistentu, jo pretējā gadījumā tas nesniedz nekādus rezultātus. Otrkārt, sociālie darbinieki uztraucas, ja to varētu juridiski pamatot, tad tas varētu būt administratīvi ļoti sarežģīts un laikietilpīgs process. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm izsaka bažas, ka šādā veidā pakalpojums nedos nekādus rezultātus, bet otra – ka tas radīs lielas apjomīgu dokumentu apriti.

“Tad tas vienmēr būs ar varu piespiests pakalpojums, ne viņa gribēts. Tas jau uzreiz ienes pretestību un noliegumu. Man ir ļoti grūti iedomāties kā pret klienta gribu var ienākt kāds ģimenē, kas gribētu sniegt palīdzību. Ja tur būtu vajadzīga kāda praktiska vajadzība, kur asistents var būt atbalstošs resurss, tad iespējams...” (SD_STZ_7)

“Es domāju, ka ir. Bet ja tur būs bez klienta piekrišanas, tad tur arī būs dokumentu kaudzes. Tas vairs nebūs tik vienkārši.” (SD_STZ_4)

Kopumā sociālie darbinieki piekrīt, ka noteiktām klientu grupām pakalpojums būtu piešķirams bez klienta piekrišanas, taču tiek apšaubīta tā efektivitāte un tiek izteikts uztraukums par neadekvāti lielu administratīvo slogu.

9. Ģimenes asistenta pakalpojuma sagaidāmais darba rezultāts

Intervētie speciālisti vēlētos, ka ģimenes asistenta darba rezultātā klients būtu izpildījis visus uzdotos uzdevumus un pēc pakalpojuma saņemšanas varētu dzīvot patstāvīgu, neatkarīgu dzīvi. Piemēram, klients:

- spētu pats aprūpēt un audzināt savus bērnus;
- spētu formulēt savas vajadzības;
- spētu plānot budžetu;
- būtu iemācījies pašaprūpes prasmes (ievēro personīgo higiēnu);
- būtu iemācījies uzturēt tīru un kārtīgu vidi sev apkārt;
- būtu atradis darbu un būtu nodarbināts;
- būtu pārtraucis alkohola atkarību u. tml.

Citiem vārdiem, pēc pakalpojuma saņemšanas klients spētu pilnībā iekļauties sabiedrībā un vairs nebūtu sociālā dienesta klients. Tāpat speciālisti vēlētos, ka sasniegtie rezultāti būtu ilgturīgi, nevis tikai uz noteiktu laiku. Viena no ģimenes asistentēm stāsta, ka viņa vēlētos, lai pēc pakalpojuma saņemšanas klients vairs nebūtu sociālā dienesta redzeslokā, proti, klients būtu mainījis savu dzīvesveidu – atradis darbu, pārtraucis alkohola atkarību un ievērotu sabiedrībā pieņemtās higiēnas normas. Tam pievienojas arī cita ģimenes asistente, kura norāda, ka vēlētos, lai klients būtu iemācījies visas viņam mācītās prasmes, mātes pašas spētu aprūpēt un audzināt savus bērnus, bet kad nepieciešams, nebaidītos vērsties pēc atbalsta.

“Ļoti vienkāršs, viņš vairs nebūtu sociālā dienesta redzeslokā. Viņam ir izmainījies dzīvesveids, viņš ir pārstājis lietot alkoholu, ir atradis darbu, ir iekļāvies vairāk sabiedrībā kā tāds priekšzīmīgs cilvēks, gluži nē, bet kā normālais cilvēks. Nevis kā dzērājs vai vēl kaut kas, bet gan kā normāls cilvēks. Uz viņu jau ir patīkami paskatīties, viņš ir smuks un tīrs (GA_STZ_3)

“Galvenais, lai klienti varētu paši spēt funkcionēt. Tu viņam esi parādījis visu, devis tos uzdevumus, mēs esam tos izpildījuši, un lai tā ģimene spēj funkcionēt pati, lai mātes rūpējas par bērniem, lai viņas pašas varētu tik galā. Nezinu, man liekas, ka daudzās situācijās tā ir. [...]Kad tas rezultāts ir redzams. Lai viņš spēj pats. Ja vajag to palīdzību, tad nekautrējas, bet iet un prasa. Lai cilvēks ir atvērts.” (GA_STZ_6)

Tomēr prakse rāda, ka tas izdodas vien retajam klientam un sasniegtie rezultāti ir nenoturīgi, līdz ar to par ģimenes asistenta darba rezultātu tiek uzverts arī tas, ka:

- klienta situācija ir stabilizējusies/ nav pasliktinājuma;
- klienta situācijā vērojams neliels uzlabojums;
- klientam ir izdevies apgūt kādas praktiskas lietas.

Speciālisti, kas ir pieticīgāki attiecībā uz sagaidāmajiem rezultātiem, norāda, ka par panākumu var uzvert arī to, ka klients ir piekritis saņemt ģimenes asistenta pakalpojumu un tā saņemšanas laikā situācija ir stabilizējusies un nepaliek sliktāka. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka viņa sev par mērķi neizvirza pabeigt darbu ar klientu, viņai panākums jau ir tas, ka situācija

nepasliktinās. Viņa norāda, ka viņas līdzšinējā pieredzē nav neviena klienta, kurš pēc pakalpojuma saņemšanas būtu pilnībā atrisinājis savas problēmas. Taču divas no ģimenes asistentēm norāda, ka panākums jau ir tas, ka klients ir piekritis saņemt pakalpojumu, proti, ir uzsākts sociālās rehabilitēšanās process un tā situācija nepasliktinās.

“Protams, ka labākais ir uzturošais. Un to mēs arī redzam, ka uzturošais tādā līmenī, kādā viņš ir. Laikam man nav tādas ģimenes, kas būtu kā paraugs – redziet, tika sniegts pakalpojums un tagad tur viss ir ideāli un būs ideāli. Biežāk ir tā – pakalpojums tiek sniegts, ir ideāli, bet ir jāturpina, lai uzturētu.” (SD_STZ_1)

“Manā skatījumā, process, kas notiek, jau ir rezultāts. Es nezinu, varbūt tas nav pareizi, bet man liekas, ja šis process notiek, tātad kaut kāds rezultāts jau ir izdevies. Jo ja tevi nelaiž iekšā, tad nekas nenotiek. Bet viss, kas notiek, ir tikai uz labu.” (GA_STZ_11)

“Lai vismaz nepaliek sliktāk, nekā ir, un turēties virs ūdens. Protams, cik iespējams, sasniegt izvirzītos uzdevumus. Tās problēmas jau tiek identificētas, kādas viņiem ir. Cita lieta, cik daudz viņi ļauj tev palīdzēt darīt un iesaistās tajā visā. Teikt, ka pavisam nekas nenotiek, tā nav. Ja vismaz neiet uz leju, arī tas jau ir rezultāts! [smejas]” (GA_STZ_9)

Savukārt speciālisti, kas savās ekspektācijās pret sagaidāmajiem darba rezultātiem ir nedaudz prasīgāki, par rezultātu uzskata arī pavisam mazus uzlabojumus. Piemēram, to, ka klients ir iemācījies plānot budžetu vai regulāri pats gatavo ēst. Viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka viņai būtu gribējies, ka jauniets pēc ārpusģimenes aprūpes būtu iemācījies minimālās sadzīves prasmes un nebūtu pazaudējis pašvaldības nodrošināto dzīvesvietu vai mamma spētu plānot ģimenes budžetu un pati regulāri gatavotu ēst nevis saņemot ienākumus tos momentā iztērētu pusfabrikātos.

“Man liekas, ka būtu jau labi, kaut minimāli, bet kaut kas uzlabojies. Nu nezinu, man jau ideālajā variantā ar to jaunieta būtu bijis, ka viņš ar to dzīvokli, ka viņš būtu nostabilizējies, bet nekā, pazaudēja. Nu, kaut minimāli tās sadzīves prasmes, ja mamma regulāri taisītu ēst. Lai nav tā, ka svētki ir tad, kad ir nauda, tad es pārku pusfabrikātus, bet pēc tam domāju kā domāju.” (SD_STZ_2)

Taču vēl daļa speciālistu par darba rezultātu uzskata praktiskas un redzamas lietas. Tādas kā: dzīvesvietas labiekārtošana, tīras un kārtīgas vides uzturēšana, tīras drēbes vai bērns ir iemācījies runāt. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka viņa vēlētos pēc noteikta laika aiziet pie klienta un redzēt, ka bērniem ir sakārtota dzīves vide, proti, bērnu gultiņas ir atdalītas un nodalītas pa vecumiem un mājoklis ir tīrs un gaišs. Tam piekrīt arī ģimenes asistentes, kuras norāda, ka darbā rezultātā gribētu redzēt, ka klienta dzīvesvieta ir tīra un kārtīga, bērns ir iemācījies runāt, bet mamma vairs nestaigā netīrās drēbēs.

“Es pēc pusgada vai gada pie viņas aizeju un es redzu, ka bērni vairs nesēž [uz grīdas], ka bērnu gultas nav kā slimnīcā viena pie otras, kopā visi četri bērni, bet katrs ir savā gultiņā. Gultiņas ir blakus, un tur 16 gadīgs un 7 gadīgs, visas gultas vienā vietā, un melnie aizkari ir priekšā. Es aizeju un tur ir gaiša istaba, pirmkārt, es jau iedomājos tos ārējos apstākļus, kādus es redzētu. Viņa ir

parādījusi, ka var sakārtot tā, ka viens otram netraucē. Nu tā es iedomājos. Bet tā nekad tas nenotiek parasti.” (SD_STZ_4)

“Gribētos, lai būtu mājas kārtība un lai viņi paši saprot, ka viņiem tas ir jādara, nevis ka man ir jāatgādina. Kad viņi paši sāk saprast, kas viņiem ir jādara. Kad viņi paši to grib izdarīt, nevis dara to tāpēc, ka man to vajag. Tas būtu laikam man labākais rezultāts, ko es gribētu panākt.” (GA_STZ_5)

“Man patiktos, ka es redzu to rezultātu, kā tas bija ar manu [tautību] ģimeni, ka meitenes sāk runāt, ka dzīvesvieta sakārtojās, ka mamma vairs nestaigā netīrā halātā. Gribas, lai ir tās vizuālās pārmaiņas un bērni ir laimīgi. Nē, viņi ir arī priecīgi un laimīgi tajos apstākļos. Bet, ka viņi ir tīri un mamma nekliež uz viņiem.” (GA_STZ_7)

Salīdzinot sociālo darbinieku un ģimenes asistentu sniegtās atbildes, redzams, ka sociālie darbinieki ir piezemētāki attiecībā uz ģimenes asistenta darba rezultātiem. Pēc viņu domām tikai atsevišķos gadījumos var uzskatīt, ka darbs ar klientu ir pabeigts, jo visbiežāk stabilitāti iespējams iegūt tikai uz noteiktu laika posmu. Iespējams to var skaidrot ar lielāku darba pieredzi darbā ar sociālā dienesta klientiem. Piemēram, viena no sociālajām darbiniecēm stāsta, ka visu laiku nepieciešams klientu ik pa laikam uzraudzīt, jo lai arī, piemēram, klients ir izgājis Minesotas programmu un ir atmetis savu alkohola atkarību, tas nenozīmē, ka pēc laika klients neatsāks to lietot un neatsāksies iepriekšējās problēmas.

“Bet man liekas, ka ir jātur tā roka uz pulsa. Kaut vai tās atkarīgās ģimenes, labi izgāja Minesotu, gāja ārstēties, bet tas ir tikai īslaicīgi. Tā roka uz tā pulsa par ģimeni ir jātur. Nu nevar, nevar... Paiet laiks un viņas noraujas, paliek aizvien smagāk. It kā no vienas puses tas varētu būt rezultāts, izieta rehabilitācija un viss okay. Bet reāli jau nekā nav. Tikai atslābums un miers uz kaut kādu periodu.” (SD_STZ_2)

Kopumā speciālisti vēlētos ģimenes asistenta darba rezultātā redzēt, ka klients ir atrisinājis savas problēmas un spēj iekļauties sabiedrībā. Tomēr tā notiek ļoti reti un par darba rezultātu tiek uztverts arī tas, ka klienta stāvoklis nepasliktinās, ir vērojami nelieli uzlabojumi vai ir izdevies panākt kādus praktiskus, redzamus rezultātus.

10. Ģimenes asistenta pienākumu izvērtējums un to veikšanas praktiskās grūtības

Ģimeņu asistenti sadarbību parasti cenšas uzsākt ar neitrālāko un praktiskāko uzdevumu risināšanu, tādu kā: ārsta vizīšu pieteikšanu, pavadīšanu uz dažādām iestādēm un atbalsta sniegšanu dažāda veida dokumentu sakārtošanā (piem. par bezdarbnieka vai trūcīgas personas statusa piešķiršanu). Tādā veidā ģimenes asistenti iegūst salīdzinoši ātrus un redzamus rezultātus, kā arī laiku, lai iegūtu klientu uzticību. Taču gadījumos, kad klientam ir akūti risināmas vajadzības, sadarbība tiek uzsākta ar primāri ar tām: piemēram, palīdzību apgūt un attīstīt bērnu aprūpes un audzināšanas prasmes, kas ietver gan higiēnas normu apgūšanu, izglītošanu par bērnam drošas vides un piemērota uztura nodrošināšanu, gan kopumā bērna vajadzību izprašanu. Turpinājumā tiks aplūkoti galvenie ģimeņu asistentu

uzdevumi, sniedzot ieskatu, kas tieši katrā no tiem tiek darīts un ar kādām grūtībām ģimeņu asistenti saskarās tos pildot.

10.1. Veicināt klientu līdzdalību savu sociālo, pašaprūpes un sadzīves prasmju apgūšanā

Ģimenes asistenti atzīst, ka viens no galvenajiem uzdevumiem ir veicināt klientu līdzdalību savu sociālo, pašaprūpes un sadzīves prasmju apgūšanā. Atkarībā no klienta vajadzībām, lielākā vai mazākā mērā tas tiek veikts ar katru klientu. Lai to īstenotu, ģimenes asistenti klientus motivē un dažādos veidos cenšas pārliecināt uzdrošināties pamēģināt darīt kaut ko savādāk, parasti arī asistējot dažādu darbību veikšanā. Tā kā liela daļa šo jautājumu ir ļoti sensitīvi, piemēram, personīgā higiēna, tad ģimenes asistentam to ir jāprot izdarīt ļoti diplomātiski un smalkjūtīgi – neaizskarot klientu, bet vienlaikus arī norādot uz esošajām problēmām un iedrošinot tās sākt risināt. Šī uzdevuma risināšana ir ļoti laikietilpīga un ne vienmēr izdodas sasniegt paliekošus rezultātus.

Parasti lielākās grūtības ģimeņu asistentiem sagādā ģimenes, kurās viens vai abi vecāki ir pēc ārpusģimenes aprūpes, t.sk., abi viens vai abi vecāki ir pārmantojuši savu iepriekšējo ģimeņu disfunkcionalitāti, bijuši izņemti no savu vecāku ģimenes un nodoti ārpusģimenes aprūpē. Šīs ģimenes nesaskata nepieciešamību mainīt savus ikdienas paradumus un komunikācijas stilu ģimenē un ārpus tās. Tiek pausta nostāja, ka šajās ģimenēs trūkst pozitīvā piemēra par to kādai ir jābūt personīgajai higiēnai, kārtībai mājās un/ vai kā ir jāveido savstarpējās attiecības, un tā kā tās ir pieradušas dzīvot noteiktos apstākļos, tās nav motivētas kaut ko mainīt. Turpretī personas ar GRT un jauniešus pēc ārpusģimenes aprūpes, pēc noteikta laika, ir iespējams pārliecināt par rīcības modeļu maiņu, un tie savās iespēju robežās līdzdarbojas savu sociālo, pašaprūpes un sadzīves prasmju apgūšanā.

10.2. Palīdzēt apgūt un attīstīt sociālās prasmes

Uzdevums *palīdzēt apgūt un attīstīt sociālās prasmes* ir viens no ģimeņu asistentu pamatuzdevumiem. Atkarībā no klienta individuālajām vajadzībām, tas tiek veikts ar katru klientu un visu sadarbības laiku. Tā ietvaros ģimenes asistenti klientiem:

- palīdz apgūt saskarsmi un komunikāciju ar fiziskām un juridiskām personām;
- palīdz un atbalsta noformulēt savas vajadzības;
- palīdz un atbalsta orientēties sociālajā vidē;
- palīdz apzināt un izmantot savus resursus;
- motivē būt sociāli aktīviem (apmeklēt pašvaldībā pieejamos pasākumus);

Uzlabojumi saskarsmes un komunikācijas prasmēs ar fiziskām un juridiskām personām vērojami salīdzinoši lēni, un tie lielā mērā atkarīgi no klienta grupas un personības. Jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes ātrāk kā citas klientu grupa apgūst saskarsmes un komunikācijas prasmes ar juridiskām personām, jo viņi pārsvarā ir motivēti to iemācīties. Taču ģimenes asistentiem nav informācijas par uzlabojumiem saskarsmē ar fiziskām personām. Ļoti nozīmīgs sniegtais atbalsts ir personām ar GRT, jo tās nereti baidās no komunikācijas ar svešām personām un institūcijām, bet saņemot ģimenes asistenta atbalstu un iedrošinājumu, jūtas daudz pārliecinātākas savā saskarsmē ar citiem. Turpretī ģimenēm tas nav tik viennozīmīgi, jo ir ģimenes, kurām izdodas palīdzēt apgūt saskarsmi un

komunikāciju, un ir tādas, kurām ar to ir vienalga ir grūtības. Pastāv gadījumi, kad ģimenes asistentiem ir izdevies uzlabot attiecības starp vecākiem un bērniem un pieaugušo starpā, bet pamatā tas tiek atzīts par ļoti grūtu uzdevumu, jo īpaši pieaugušo starpā. Daļa ģimeņu asistentu arī necenšas to darīt, jo uzskata, ka tas neietilpst viņu uzdevumos un tā nav viņu kompetence. Savukārt ar juridiskām personām – ļoti individuāli, jo ir ģimenes, kas ir uzlabojušas savu komunikāciju, piemēram, ar izglītības iestādēm, bet ir tādas, kas tik un tā izvairās no komunikācijas.

Palīdzība un atbalsts noformulēt savas vajadzības, orientēties sociālajā vidē un apzināt un izmantot savus resursus, ir cieši saistīti. Tas pārsvarā tiek apgūts ģimenes asistentam asistējot saskarsmes veidošanā ar juridiskām personām. Tas cik lielā mērā klients vēlāk spēj noformulēt savas vajadzības, orientēties sociālajā vidē, t.sk. piekļūt saviem resursiem, ir ļoti individuāli. Balstoties uz pētījumā iegūtajiem datiem, rodas iespaids, ka kamēr klientam ir piesaistīts ģimenes asistents, viņš pamatā dod priekšroku, ka ģimenes asistents to dara viņa vietā vai viņi to dara kopā, un tikai daļa pēc sadarbības izbeigšanās to spēj darīt arī individuāli. Kā galvenie šķēršļi tiek norādīti klientu nedrošība veidot saskarsmi ar citām personām un pasivitāte risināt problēmas.

Ģimenes asistenti salīdzinoši maz pievēršas klientu motivēšanai būt sociāli aktīviem un veidot jaunas attiecības ar līdzcilvēkiem. Pamatā ģimenes asistenti aizbaidinās ar to, ka šis uzdevums nav iekļauts sadarbības plānā, pašvaldībā nav daudz brīvā laika pavadīšanas iespēju, un klienti nejūtas ērti apkārtējā sabiedrībā, tādēļ labprāt izvairās no saskarsmes un kontaktu veidošanas.

10.3. Palīdzēt apgūt un attīstīt sadzīves prasmes un iemaņas

Lielākā vai mazākā mērā ikkatram klientam nepieciešams apgūt un attīstīt noteiktas sadzīves prasmes un iemaņas. Līdz ar to arī šo uzdevumu iespējams uzskatīt par vienu no ģimeņu asistentu pamatuuzdevumiem, kas tiek veikts ļoti bieži. Ģimenes asistenti klientiem palīdz apgūt un attīstīt:

- ēdiena gatavošanas prasmes (t.sk., kā no trūcīgajām personām piešķirtajām pārtikas pakām pagatavot veselīgu un garšīgu ēdienu, kā cept pankūkas un kā to ērtāk paveikt);
- kā taupīgi un jēgpilni veikt iepirkumus;
- kā sakārtot drēbju skapi, t.sk. salocīt drēbes;
- veļas mazgāšanas un gludināšanas prasmes;
- kā piešūt pogu pie apģērba;
- mājokļa kārtrošanas un uzkopšanas prasmes (grīdu, logu tīrīšana, trauku mazgāšana, gultasveļas izmantošana, gultasvietas saklāšana un tml.);
- mājokļa labiekārtošanas prasmes (kā līmēt tapetes, kā krāsot sienas, kā nodalīt pieaugušo telpu no bērnu telpas un tml.);
- mājokļa rēķinu apmaksu;
- informācijas meklēšanas prasmes;
- mājdzīvnieku labturības prasmes.

Laika plānošana kā prasme, ko mācītu klientiem, no ģimeņu asistentu puses netiek akcentēta, lai gan kopumā sociālo dienestu pieredze rāda, ka noteiktām klientu grupām šī prasme ir ļoti nepieciešama, jo tās trūkums liedz iesaistīties nodarbinātībā vai ievērot režīmu, ko nosaka izglītības iestādes.

Lai klientiem iemācītu apgūt augstāk minētās sadzīves prasmes, ģimenes asistenti parasti sāk ar konkrētās darbības demonstrēšanu, pēc tam aicinot iesaistīties un darīt patstāvīgi. Taču ne vienmēr klienti ir atsaucīgi sekot ģimenes asistenta piemēram un gaida, kad ģimenes asistents to izdarīs viņu vietā.

10.4. Palīdzēt attīstīt pašaprūpes prasmes

Ģimenes asistentiem ļoti bieži nepieciešams klientiem palīdzēt apgūt un attīstīt pašaprūpes prasmes. Tā kā liela daļa klientu šo prasmju trūkumu neuzskata par problēmu, tad šis uzdevums ģimenes asistentiem sagādā grūtības. Lai klientus motivētu attīstīt pašaprūpes prasmes, ģimeņu asistenti pamatā izmanto trīs pieejas: (1) skaidro un māca sabiedrībā pieņemtās higiēnas normas, t.sk. kādam jābūt ārējam izskatam un apģērbam; (2) netieši liek nonākt pie vēlmes kaut ko pamainīt ikdienas paradumos, lai tiktu ievērotas vismaz elementārās higiēnas normas, kā arī (3) ar savu piemēru cenšas parādīt klientam kāda izskatās sakopta āriene. Piemēram, ģimeņu asistenti stāsta un skaidro, kāpēc ir jāizmanto gultas veļa, kāpēc ir jāuztur kārtībā apģērbs vai kāpēc nepieciešams sekot līdzī mutes higiēnai.

Galvenokārt problēmas, ar šī uzdevuma apguvi, ir vērojamas vecākiem, kuri ir uzauguši ārpusģimenes aprūpes institūcijās, jo šie klienti nejūt nepieciešamību kaut ko mainīt savos paradumos, bet ģimenes asistentiem trūkst zināšanu un instrumentu kā motivēt un pārliecināt sekot līdzī savai un bērnu personīgajai higiēnai. Turklāt ja izmaiņas izdodas panākt, tad tās parasti nav ilgnoturīgas. Piemēram, ģimenes asistentiem pastāv grūtības paskaidrot kāpēc pedikuloze ir problēma un kāpēc nepieciešams mazgāt apģērbu, ja to var saņemt no labdarības. Vienā šādā gadījumā ģimenes asistents ir piesaistījis skolas medmāsu, lai viņa no medicīniskā skatupunkta ģimenei pamato pedikulozes kaitīgumu. Savukārt personām ar GRT, spriežot pēc pilotprojekta ģimenes asistentu pieredzes, un jauniešiem pēc ārpusģimenes aprūpes pašaprūpes prasmes parasti ir pietiekoši labi attīstītas, ja nav – tad tās var salīdzinoši ātri un viegli apgūt.

10.5. Palīdzēt apgūt, attīstīt un uzlabot bērnu aprūpes un audzināšanas prasmes

Uzdevums *palīdzēt apgūt, attīstīt un uzlabot bērnu aprūpes un audzināšanas prasmes* ir viens no ģimeņu asistentu vissvarīgākajiem uzdevumiem, ņemot vērā, ka ģimenes asistenti pamatā tiek piesaistīti ģimenēm, kurām vērojams nopietnas problēmas ar bērnu aprūpi un audzināšanu. Lai veiktu uzdevumu, ģimenes asistenti:

- asistē, sniedz atbalstu un palīdzību bērnu aprūpes un higiēnas nodrošināšanā;
- asistē bērnu un vecāku rotaļu organizēšanā;
- asistē un izglīto bērnu veselības aprūpes nodrošināšanā;
- sniedz izglītojošu atbalstu vecāku veselības aprūpes jautājumu risināšanā;
- sniedz izglītojošu atbalstu izpratnes veidošanā par bērna vispārējo attīstību, vecumposma īpatnībām un vajadzībām.

Lai šo uzdevumu veiksmīgi paveiktu, nereti ģimenes asistenti meklē papildus resursus – piemērotus materiālus un kursus par bērnu attīstību, vecumposmiem un vajadzībām, katrā no tiem. Piemēram, dažkārt ģimenes asistents kopā ar klientu dodas uz kursiem par to kā audzināt pusaudzi. Pirmkārt, tas

tiek darīts ar mērķi pašam labāk izprast konkrētu jautājumu, otrkārt – klientam iedot zināšanas, kas nāk no jomas speciālista. Attiecībā uz materiālu sagatavošanu, ģimeņu asistenti norāda, ka viņu uzdevums ir nodrošināt ģimenei materiālus, taču viņu ziņā nav tas vai ģimene tos izlasīs un izmantos dzīvē. Tā pat ar savu piemēru tiek rādīts kā ar bērnu iespējams pavadīt jēgpilni laiku. Piemēram, ģimenes asistents mēdz apsēsties uz grīdas un uzsākt ar bērnu rotaļas, doties kopā ar vecākiem un bērnu uz rotaļu laukumiem, lai parādītu, ka arī šādā veidā ir iespējams pavadīt laiku kopā ar bērnu. Tā pat ģimenes asistenti ar bērniem sarunājas, kopā lasa grāmatas un nodarbojas ar dažāda veida rokdarbiem.

Ģimenēs, kur vienam no vecākiem ir GRT, šīs prasmes pamatā noteiktā laika periodā ir iespējams iemācīt, attīstīt un uzlabot. Līdz ar to aptuveni pēc gada šīs ģimenes ar nelielu uzraudzību no ģimenes asistenta vai sociālā darbinieka puses var dzīvot salīdzinoši patstāvīgi. Savukārt pārmantotās disfunkcionālās ģimenēs, t.sk., ģimenēs, kur vecāki ir no ārpusģimenes aprūpes, šīs prasmes ir ļoti grūti iemācīt, jo vecākiem trūkst pozitīvā piemēra par to kā ar bērniem veidot attiecības (rotaļāties, kopā lasīt grāmatas, kopā mācīties) un izpratnes par higiēnas normām. Īpaši grūti un laikietilpīgi ir strādāt ar daudz bērnu ģimenēm ar trīs un vairāk bērniem, kas saistīts ar to nostabilizējušiem ieradumiem un ikdienas praksēm vairāku bērnu audzināšanā, kā arī grūtības sadalīt vecāku uzmanību visu bērnu starpā. Pamatā šajās ģimenēs var iemācīt sekot līdzi bērnu veselībai, apmeklēt ģimenes ārstu un citus speciālistus, ja tādi ir nepieciešami, bet grūtības ir iemācīt pastāvīgas rūpes par personīgo higiēnu, komunikāciju ar bērnu un jēgpilna laiku pavadīšanu.

10.6. Attīstīt prasmes apieties ar finanšu līdzekļiem un plānot savu budžetu

Uzdevums *attīstīt prasmes apieties ar finanšu līdzekļiem un plānot savu budžetu* ir viens no ģimeņu asistentu visbiežāk un grūtāk veicamajiem uzdevumiem. Ja klientam ir grūtības šajā jomā, piemēram, parādsaistības, izpratnes trūkums par rēķinu apmaksu un prioritārajiem pirkumiem, tad parasti sadarbība tiek uzsākta tieši ar šo uzdevumu. Taču ir arī gadījumi, kad ģimenes asistents šo uzdevumu sāk vēlāk pildīt, jo klientam tas ir pārāk sensitīvs jautājums. Atkarībā no konkrētās klienta vajadzības, ģimenes asistents:

- sniedz atbalstu rēķinu nomaksas procesā;
- palīdz sazināties ar tiesu izpildītāju;
- palīdz sastādīt parāda nomaksas plānu;
- izglīto par kredītprocentiem un līzingu (jauniešus);
- palīdz izprast, kas ir obligātie maksājumi;
- māca apdomīgi iepirkties, noteikt vajadzības un prioritātes;
- konsultē uzkrājumu veidošanā.

Ģimeņu asistenti par sasniegumu šī uzdevuma kontekstā atzīst: (1) regulāru rēķinu nomaksu; (2) regulāru parādsaistību mazināšanu; un (3) to, ka mājās patstāvīgi ir pieejama pārtika. Taču to izdodas panākt tikai daļai no klientu. Pastāv divu veidu klienti – tādi, kuri ir motivēti risināt savas finanšu problēmas un ģimenes asistentam rāda sava konta izrakstu, un tādi kas nav motivēti un kategoriski atsakās to darīt. Skatoties pa klientu grupām, tad vairāk motivēti uzlabot savu finanšu prātību ir jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes un personas ar GRT. Šīs divas grupas pamatā nepieciešams tikai iedrošināt

risināt savas finanšu problēmas, kā arī konsultēt, kā to veiksmīgāk paveikt. Piemēram, parādīt, kā notiek rēķinu apmaksa, aiziet līdz pie tiesu izpildītāja un sastādīt parāda nomaksas plānu vai izstāstīt kas budžeta plānošanā ir galvenās prioritātes. Savukārt ģimenes ir daudz noraidošākās šī jautājuma risināšanā – tās nevēlas uzrādīt savus patiesos ienākumus un izdevumus. Līdz ar to ģimenes asistentam ir grūtības klientu atbalstīt šī jautājuma risināšanā un palīdzēt attīstīt noteiktās prasmes. Lielā mērā tas ir tāpēc, ka daļā ģimeņu pastāv azartspēļu atkarība, kuru klienti nav gatavi atnest un/ vai kuras dēļ ir kauns. Šādos gadījumos ģimenes asistents jūtas bezspēcīgs kaut ko ietekmēt, jo klienti nav gatavi sadarboties šī jautājuma risināšanā.

10.7. Attīstīt klienta prasmes orientēties sociālajā apkārtņē

Uzdevums *attīstīt klienta prasmes orientēties sociālajā apkārtņē* tiek veikts caur klientam noteiktajiem uzdevumiem. Piemēram, ja klientam uzdevumos ir noteikts atrisināt savus vai bērnu veselības jautājumus, tad ģimenes asistents pastāstīs kur un kā vērsties pēc palīdzības, sniegs atbalstu lai noorganizētu vizīti, ja nepieciešams, tad arī uz to pavadīs un/ vai būs līdzās tās laikā. Tā pat arī ģimenes asistenti klientiem māca internetā meklēt visa veida nepieciešamo informāciju, lai tie pēc tam varētu vieglāk orientēties sociālajā vidē.

Jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes salīdzinoši ātri un viegli apgūst noteiktās prasmes, personas ar GRT – lēnām un pamazām, sniedzot lielu iedrošinājumu. Savukārt vecāku grupai tas ir ļoti individuāli, jo ir vecāki, kas vēlāk spēj orientēties un paši nokļūst pie nepieciešamajiem resursiem, un ir tādi, kuriem vienalga ar to ir grūtības.

10.8. Attīstīt spējas atrast un piekļūt nepieciešamajiem resursiem

Līdzīgi kā augstāk minētais uzdevums, arī šis uzdevums tiek veikts caur citiem klientam noteiktajiem uzdevumiem. Ģimenes asistenti klientiem palīdz:

- norunāt vizīti /sazināties ar veselības aprūpes speciālistu, izprast ārsta sniegtos norādījumus;
- norunāt tikšanos/ sazināties ar izglītības iestādes pārstāvi, izmantot e-klasi.lv;
- norunāt tikšanos/ sazināties ar tiesu izpildītāju, Valsts ieņēmumu dienestu, banku, t.sk. atvērt kontu un sastādīt maksājumu plānu;
- nokārtot trūcīgās vai maznodrošinātās personas statusu, lai varētu saņemt sociālo pabalstu;
- nokārtot invaliditātes statusu;
- digitālās prasmes: atrast internetā nepieciešamo informāciju un veikt citas līdzīgas darbības.

Galvenie šķēršļi šī uzdevuma izpildē: (1) klientu nedrošības sajūta; (2) klientu pasivitāte risināt savas problēmas un (3) paļaušanās uz ģimenes asistentu, ka viņš to nokārtos klientu vietā. Jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes šīs spējas visbiežāk apgūst bez īpašām grūtībām, jo parasti pietiek, ja tiek sniegts iedrošinājums un parādīts kā tas ir paveicams. Taču personām ar GRT parasti ir nepieciešams daudz ilgāks laiks un sajūta, ka vajadzības gadījumā būs ģimenes asistents, kurš sniegs padomu. Tas cik ātri un lielā mērā šīs spējas tiks attīstītas atkarīgs gan no klienta personības, gan arī garīgo traucējumu smaguma pakāpes. Savukārt vecāku grupai tas lielā mērā atkarīgs no motivācijas sadarboties un risināt

savas problēmas. Proti, ja ģimene ir motivēta uzlabot savu sociālo situāciju, tad tā būs ieinteresēta iesaistīties un attīstīt nepieciešamās spējas, lai piekļūtu nepieciešamajiem resursiem.

Saskaņā ar ģimenes asistenta teikto, pēc gada ilgas sadarbības tēvs ar GRT spēj patstāvīgi veikt visas nepieciešamās darbības. Taču reizēm, kad viņš nejūtas pārliecināts par kaut ko, viņš konsultējas ar sociālo darbinieku un ģimenes asistentu. Piemēram, viņš vienā šādā reizē ir lūdzis gan sociālajam darbiniekam, gan ģimenes asistentam izskaidrot ārsta sniegtos norādījumus. Saņēmis apstiprinošu atbildi, viņš jūtas pārliecināts tos ievērot.

10.9. Sniegt atbalstu un palīdzību veselības problēmu risināšanā

Palīdzība un atbalsta sniegšana veselības jautājumu risināšanā ir viens no visbiežāk un visvieglāk ģimeņu asistentu veicamajiem uzdevumiem, jo klienti, salīdzinot ar citiem uzdevumiem, pārsvarā ir bijuši ieinteresēti risināt savas un bērnu veselības problēmas. Šis ir otrs uzdevums, ar kuru parasti tiek uzsākta sadarbība. Līdz ar to nereti sadarbība tiek uzsākta tieši ar šo uzdevumu. Lai sniegtu atbalstu veselības jautājumu risināšanā, ģimenes asistenti:

- palīdz atrast nepieciešamos resursus klientam un viņa bērnam/iem (pieteikties un nokļūt līdz veselības aprūpes speciālistam);
- palīdz komunikācijā ar veselības aprūpes speciālistu;
- palīdz izprast veselības aprūpes sniegtos norādījumus;
- izglīto par kontracepcijas metodēm;
- piesaka medikamentus;
- seko līdzi medikamentu lietošanai.

Šī uzdevuma risināšanā netiek saskatītas grūtības, klienti labprāt iesaistās veselības jautājumu risināšanā. Lielā mērā tas ir tāpēc, ka klienti apzinās, ka viņiem pašiem trūkst nepieciešamos resursu (telefons ar papildinātu priekšapmaksas karti, transports, iemaņas komunikācijā ar veselības aprūpes speciālistiem). Piemēram, tiek norādīts, ka klientiem nepatīk zvanīt uz veselības aprūpes iestādēm, jo nereti ir jāgaida ilgs laiks, lai savienotu ar reģistrāciju, taču pa to laiku tiek atskaitīta nauda no priekšapmaksas kartes. Tāpēc viņi atzinīgi novērtē, ja ģimenes asistents viņiem iedod savu telefonu, lai sazvanītu, vai to izdara viņu vietā. Vienīgās grūtības var rasties ar klientiem, kuriem ir psihiskas saslimšanas, jo viņi var kļūt aizdomīgi par patieso ārsta apmeklējuma iemeslu vai izrakstīto medikamentu ārstniecisko iedarbību.

10.10. Sniegt palīdzību un atbalstu mājokļa jautājuma risināšanā

Palīdzība un atbalsta sniegšana mājokļa jautājumu risināšanā nepieciešama salīdzinoši bieži, jo klienti nereti dzīvo dzīvošanai nepiemērotās dzīvesvietās. Ģimenes asistenti gan sniedz atbalstu, lai sameklētu citu, piemērotāku dzīvesvietu, gan arī palīdz izmantot normatīvajos aktos paredzētās atbalsta iespējas, t.sk. palīdz labiekārtot dzīvesvietu (veikt remontu, izplānot dzīvojamās telpas atbilstoši bērnu vecumiem un dzimumiem). Šī uzdevuma risināšanā lielākās grūtības sagādā atrast piemērotu dzīvesvietu, jo, pirmkārt, pašvaldībās ir nepietiekošs dzīvojamais fonds, otrkārt - privātie dzīvokļu īpašnieki nelabprāt izīrē savus īpašumus sociālā dienesta klientiem.

10.11. Sniegt palīdzību un atbalstu nodarbinātības jautājumu risināšanā

Palīdzība un atbalsta sniegšana nodarbinātības jautājumu risināšanā tiek nodrošināta salīdzinoši maz un reti, lai arī lielai daļai klientu tā ir problēma. Galvenokārt palīdzība un atbalsts šajā jautājumā tiek nodrošināts jauniešiem pēc ārpusģimenes aprūpes un darbaspējīgiem vecākiem, bet personām ar garīga rakstura traucējumiem tā praktiski vispār netiek sniegta. Lai sniegtu palīdzību un atbalstu šī uzdevuma risināšanā, ģimenes asistenti:

- klientiem māca veidot sadarbību ar institūcijām nodarbinātības jautājumu risināšanā;
- motivē apzināt darba iespējas tuvējā apkārtnē;
- sniedz atbalstu vakanču meklēšanā (asistē un rāda kur internetā iespējams meklēt vakances, izdrukā sarakstu ar pieejamajām vakancēm);
- sniedz atbalstu CV sagatavošanā un nosūtīšanā.

Taču ģimenes asistenti nemotivē klientus savu resursu apzināšanā par mūžizglītības iespējām un pārkvalifikāciju. Būtiski norādīt, lielā mērā ģimenes asistenti klientiem māca veidot sadarbību ar Nodarbinātības valsts aģentūru, lai tie būtu reģistrēti kā bezdarbnieki un periodiski varētu būt nodarbināti algotajos pagaidu darbos, kā arī lai tie varētu pretendēt uz pašvaldības sociālo atbalstu.

Galvenās grūtības nodarbinātības jautājumu risināšanā, kuras norāda ģimenes asistenti, saistītas ar vairāku faktoru mijiedarbību: (1) zems klientu izglītības līmenis; (2) ierobežotas darba iespējas tuvējā apkārtnē; (3) motivācijas trūkums (t.sk. valsts un pašvaldības nodrošinātā atbalsta dēļ); (4) neprasme meklēt informāciju un (5) nepietiekošas latviešu valodas zināšanas. Līdz ar to ģimenes asistenti tikai daļēji spēj atbalstīt nodarbinātības jautājuma risināšanu klientu vidū.

10.12. Sniegt palīdzību un atbalstu izglītības jautājumu risināšanā

Palīdzība un atbalsta sniegšana izglītības jautājumu risināšanā ir otrs salīdzinoši viegli veicams uzdevums. Ņemot vērā, ka ģimenes asistenti pamatā tiek piesaistīti ģimenēm ar bērniem un jauniešiem pēc ārpusģimenes aprūpes, tad šis uzdevums tiek veikts bieži. Šis uzdevums galvenokārt tiek uzdots jauniešiem pēc ārpusģimenes aprūpes, lai tie turpinātu izglītoties; vecākiem, lai tie sniegtu nepieciešamo atbalstu bērniem izglītības procesā; kā arī bērniem - lai tiem nodrošinātu nepieciešamo atbalstu, ko vecāki paši nespēj sniegt.

Jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes tiek motivēti turpināt mācības, viņiem tiek palīdzēts izvēlēties piemērotāko studiju jomu un izglītības iestādi, veikt reģistrēšanos. Savukārt pēc mācību uzsākšanas - tiek sekots līdz viņu sekmēm, sniegts atbalsts mācībās, ja tāds ir nepieciešams, lai tie spētu sekmīgi pabeigt un iegūt diplomu. Turpretī vecāki tiek:

- motivēti un atbalstīti, lai reģistrētu bērnu/us izglītības iestādē;
- iedrošināti kontaktēties ar izglītības iestādi;
- iedrošināti sekot līdz bērnu sekmēm e-klasē;
- iedrošināti sniegt palīdzību mācību vielas apgūvē, cik tas attiecīgajā gadījumā ir iespējams;
- veicināta izpratne par nepieciešamo atbalstu bērna izglītības jomā.

Paši vecāki tikai retos gadījumos tiek motivēti pabeigt iesāktās mācības, lai arī klientu vidū ir personas ar nepietiekamu izglītības līmeni, piemēram, nepabeigtu pamatskolas izglītību. Redzams, ka LM pilotprojekta ietvaros īpaša uzmanība ir veltīta tieši tam, lai bērniem tiktu nodrošināts atbalsts mācībās, ja tāds ir nepieciešams un palīdzēts nomainīt izglītības iestādi, ja esošajā noteiktu iemeslu dēļ ir apgrūtināta mācīšanās. Piemēram, ģimenes asistenti paskaidro mācību vielu, paskaidro, kas tieši uzdevumā ir prasīts, palīdz pieslēgties attālinātajām mācībām, kā arī seko līdzi, lai mājasdarbi būtu izpildīti. Šī uzdevuma kontekstā pastāv izaicinājums novilkt robežu starp atbalsta sniegšanu un mācīšanos bērnu vietā, jo bērni nereti vēlas, lai ģimenes asistents mājasdarbus pilda viņu vietā. Attiecībā uz jauniešiem pēc ārpusģimenes aprūpes netiek norādītas kādas īpašas grūtības, savukārt attiecībā uz vecākiem – tas ir ļoti individuāli, jo daļa vecāku ne līdz galam apzinās vecāku pienākumus un izglītības nozīmību bērna turpmākajā dzīvē. Taču bērni pamatā sadarbojas ar ģimenes asistentiem un izmanto sniegto atbalstu.

10.13. Sniegt atbalstu un palīdzību atkarības problēmu risināšanā

Uzdevums *atbalsts un palīdzība atkarības problēmu risināšanā* LM pilotprojekta ietvaros apzinātajos gadījumos tiek sniegts salīdzinoši reti. Lai veicinātu klientu līdzdalību problēmas mazināšanā, ģimenes asistenti galvenokārt aicina tos apmeklēt atkarību profilakses speciālistus un veikt ārstēšanos no atkarības (piemēram, kodēšanos pret alkohola atkarību), vienā gadījumā – ģimenes asistente sniedza psiholoģisku atbalstu tēvam, brīžos, kad viņš izjuta nepārvaramu vēlmi pēc alkohola. Pamatā ģimenes asistenti šo neuzskata par savu uzdevumu, atzīstot, ka viņu kompetencē nav kādu pārliecināt pārtraukt atkarību.

10.14. Atbalsta sniegšana jaunu draugu un paziņu atrašanā, palīdzot atrast interešu izglītības un brīvā laika pavadīšanas iespējas

Uzdevums *atbalsta sniegšana jaunu draugu un paziņu atrašanā, palīdzot atrast interešu izglītības iespējas un brīvā laika pavadīšanas iespējas* tiek veikts salīdzinoši reti, galvenokārt atbalsts tiek sniegts tikai jauniešiem ar GRT un bērniem, bet ne pieaugušajiem. Ģimenes asistenti, lai veicinātu jauniešu ar GRT (arī nediagnostisku) socializāciju un jaunu kontaktu veidošanos, motivē un atbalsta tos apmeklēt tuvējā apkārtnē pieejamos dienas centrus un nokārtot invaliditāti, lai būtu iespējams iestāties un izmantot SIVA sniegtos pakalpojumus, un tādējādi būtu iespējams socializēties. Taču lai veicinātu vecāku un bērnu socializēšanos, ģimenes asistenti galvenokārt motivē vecākus kopā ar bērniem doties uz rotaļu laukumiem vai kā citādi pavadīt brīvo laiku ārpus mājas, kā arī iepazīstina ar brīvā laika pavadīšanas iespējām pašvaldībā. Taču vecāki paši netiek motivēti kaut kur iesaistīties, lai tiem veidotos jauns draugu un paziņu loks.

Trīs galvenie iemesli, kāpēc šis uzdevums tiek veikts reti: (1) uzdevums nav iekļauts klienta sadarbības plānā; (2) tuvākajā apkārtnē trūkst interešu izglītības un brīvā laika pavadīšanas iespēju un (3) Covid-19 ierobežojumu dēļ nebija iespējams apmeklēt interešu izglītības un brīvā laika pavadīšanas vietas. Šo iemeslu vidū būtiskākais ir apstāklis, ka uzdevums nav bijis iekļauts klienta sadarbības plānā, kas nozīmē, ka sociālais darbinieks, veicot klienta situācijas izvērtējumu, šos aspektus ir atzinis par mazāk būtiskiem (kas ir reāli iespējams uz citu, būtiskāku, problēmu fona) vai nav pievērsis šim aspektam

pietiekamu vērību. Tomēr, ņemot vērā, ka ģimenes asistenta pakalpojums parasti tiek piešķirts klientiem, kur praktiski vienmēr iztrūkst kādas citas nozīmīgas prasmes (piemēram, sadzīves prasmes u.tml.), pastāv risks, ka jaunu draugu vai paziņu atrašana kā sociālās situācijas uzlabošanas komponente vienmēr tiks atstāta novārtā, t.i., faktiski ģimenes asistents ar šādiem uzdevumiem strādās reti.

Gadījumā, ja jaunu draugu vai interešu atrašana ir bijusi iekļauta klienta plānā, tad ģimenes asistenti ir centušies aizvest savus klientus uz kādiem publiskiem pasākumiem. Piemēram, lai veicinātu jauniešu ar GRT socializāciju vasarā, ģimenes asistente to ir vedusi uz dienas centru jauniešiem ar garīga rakstura traucējumiem, bet cita ģimenes asistente – vedusi klientu uz novadā pieejamajiem pasākumiem, jo klientes vecāki ir ar kustību traucējumiem un paši to izdarīt nevar. Savukārt kādā citā gadījumā ģimenes asistente ir motivējusi 25+ gadus vecu puisi nokārtot invaliditāti, lai viņš varētu izmantot SIVA sniegtos pakalpojumus un viņam būtu iespēja iepazīties ar jauniem cilvēkiem un nodibināt attiecības. Attiecībā uz vecāku grupu, bez motivēšanas kopā ar bērniem doties uz rotaļu laukiem, vienā gadījumā veicināta savstarpēja jauno māmiņu komunikācija.

Starpziņojuma secinājumi

Šajā pētījuma starpziņojuma nodaļā ir sniegts kopsavilkums par līdzšinējiem pētījuma secinājumiem LM ģimenes asistenta pilotprojekta ietvaros sniegto pakalpojumu – ģimenes asistentu darba apstākļiem, pirms darba uzsākšanas piedāvāto apmācību kvalitāti, mērķa grupu problēmu situācijas un iespējām uzlabot klientu sociālo situāciju.

Kopumā LM pilotprojektā “Ģimenes asistenta pakalpojuma aprobēšana” ir iesaistījušās divas valstspilsētas (Daugavpils un Rēzekne, pirms administratīvi teritoriālās reformas – arī Jēkabpils), bet pārējās – novadu pašvaldības gan ar pilsētas, gan tikai lauku teritoriju. Te jāatzīmē, ka arī citās Latvijas pašvaldībās, t.sk., valstspilsētās (Rīgā, Liepājā, Ventspilī) tiek piedāvāts ģimenes asistenta pakalpojums, taču tā dizains (un piedāvātās apmācības), kā arī sastaptās problēmas dažbrīd atšķiras no šajā ziņojumā analizētā, pilotprojekta ietvaros sniegtā ģimenes asistenta darba. Attiecīgi šajā ziņojumā sniegtie secinājumi ir attiecināmi uz LM pilotprojektu “Ģimenes asistenta pakalpojuma aprobēšana”, ņemot vērā to pašvaldību specifiku, kurās pilotprojekts ir īstenots.

1. Motivācija iesaistīties pilotprojektā un ģimenes asistentu portrets

Saskaņā ar sociālo darbinieku sniegto atgriezenisko saiti, motivācija iesaistīties bija balstīta uz interesi par praktisku pakalpojuma, par kuru iepriekš bija saņemta informācija, ieviešanu. Atsevišķi pilotprojekta dalībnieki (pašvaldības) jau savā teritorijā piedāvāja ģimenes asistenta pakalpojumu, un iesaistīšanās pilotprojektā ļāva iegūt papildu finanšu līdzekļus pakalpojuma tvēruma paplašināšanai un arī saņemt ģimenes asistentu sistemātiskāku/ fokusētāku apmācību, ko nodrošināja pilotprojekta ietvaros. Attiecīgi ģimenes asistentu kandidatūras tika atlasītas gan no sociālā dienesta esošā personāla (esošie ģimenes asistenti vai sociālie darbinieki, kuri vēlējās piemaksu pie darba par papildu pienākumiem, apvienojot to ar praktiskāku darbu), gan piesaistīti no jauna, izsludinot atbilstošas slodzes vakanci.

Balstoties uz līdzšinējo ģimenes asistenta pilotprojekta pieredzi, kas apkopota pētījumā, jāuzsver, ka nākotnē **nedrīkst pieļaut situāciju, kad ģimenes asistents savieno savu darbu ar jebkādu citu amatu pašvaldības sociālajā dienestā** (gan tās pašvaldības teritorijā, kurā viņš strādā par ģimenes asistentu, gan jebkurā citā pašvaldībā). Tas tāpēc, ka, apvienojot šādas amata pozīcijas, ģimenes asistentam, no vienas puses, nav skaidras profesionālās identitātes un tai atbilstošas uzvedības, bet, no otras puses, arī klientam veidojas maldīgs priekšstats par ģimenes asistentu, ja klientam ar pēdējo nākas saskarties kā atšķirīgus amatus ieņemošu darbinieku. Tā rezultātā, pirmkārt, ģimenes asistents nespēj nodalīt savas atšķirīgās profesionālās lomas – ir traucēta gan sociālā darbinieka kā gadījuma vadītāja un ģimenes asistenta funkciju nodalīšana, gan ģimenes asistenta attieksme pret klientu. Otrkārt, ir traucēta arī atbilstošas uzticēšanās veidošanās starp ģimenes asistentu un klientu, ja ģimenes asistents var ieņemt arī jebkādu citu amatu (lomu attiecībā pret klientu), sevišķi, ja cits amats ietver atšķirīgas varas attiecības.

Jāatzīmē, ka pilotprojektā iesaistītie ģimenes asistenti (tā pirmajā posmā, ko aptver starpziņojums) ir sievietes, kuras pamatā jau iepriekš ir ieguvušas izglītību ar sociālo darbu saistītā jomā, t.sk., sociālā

darbinieka izglītību, vai citu līdzīgu izglītību pedagogijā, psiholoģijā, veselības aprūpē, socioloģijā u.tml. Ģimenes asistenta amata pozīcijas pieņemšanas pamatā ir bijusi daudzveidīga motivācija, sākot ar līdzjūtību un vēlēšanos sniegt atbalstu ģimenēm, it sevišķi, bērniem, kas aug disfunkcionālās ģimenēs, līdz dažādiem racionāliem apsvērumiem, kas izriet no ģimenes asistenta kandidāta privātām vajadzībām, piemēram, vēlmi pamainīt profesionālās darbības ievirzi, iegūt elastīgāku darba laiku, kas ļautu labāk savienot darbu un privāto dzīvi, kā arī iegūt labāku/ papildu atalgojumu vai strādāt līdz pensijas vecuma sasniegšanai. Attiecīgi šie motīvi netieši izpaužas ģimenes asistentu attieksmē un sadarbībā ar klientu – gan spējā skaidri parādīt un noturēt (vai nenoturēt) profesionālās robežas, gan pieejas izvēlē, kā veidot un attīstīt savu klientu sociālās un sadzīves prasmes. Šeit daļa ģimenes asistentu parāda, ka iegulda daudz laika un radošuma, lai piemeklētu saviem klientiem pieņemamu un vienlaikus iedarbīgu pieeju, savukārt cita asistentu daļa var būt drīzāk prasīgi un kontrolējoši, uzdodot izpildīt noteiktus uzdevumus, bet paši maz ieguldoties piemeklējot metodes, ar kurām palīdzētu klientam saprast, kā būtu izpildāms noteikts uzdevums vai kā būtu apgūstama kāda sociālā prasme.

Izvērtējot intervēto ģimenes asistentu stāstīto par viņu attieksmi un gaidām pret klientiem, pastāv šaubas ar atsevišķu pilotprojektā iesaistīto asistentu profesionālo piemērotību – gan to personu profesionālo piemērotību, kurām ir grūtības noturēt savas robežas (un sadzīvē tiek saukti par pārāk maigām personībām), gan to personu piemērotību, kuru attieksmē parādās par daudz varas pozīcijas demonstrācijas vai kuru izteikumi noteiktās dzīves situācijās demonstrē zināmu empātijas trūkumu. Tā kā no sociālo darbinieku stāstītā redzams, ka dažām pašvaldībām vismaz sākotnēji ir bijis grūti atrast piemērotu kandidatūru ģimenes asistenta vakancei, tāpēc ir pieņemts jebkāds pretendents, kura izglītība ir atbildusi prasībām, tad ir ieteicams potenciālo kandidātu profesionālo piemērotību indikatīvi izvērtēt arī mācību organizatoriem. Lai gan ģimenes asistentu apmācību iesākumā pilotprojekta ietvaros tika veiktas intervijas ar kandidātiem par viņu motivāciju, redzams, ka atteikums turpināt dalību ir nācis tikai no pašu kandidātu puses, sīkāk iepazīstoties ar ģimenes asistenta amata pienākumu aprakstu. Pētījumā nav iegūta informācija, ka atteikumu kādam no pretendentiem būtu proaktīvi izteikuši paši mācību organizatori. Vienlaikus pētījumā iegūtā informācija rāda, ka šaubu gadījumā, iespējams, ir ieteicams šādiem ģimenes asistenta amata kandidātiem uzdot vairāk testu un nozīmēt treniņus saskarsmes iemaņu un modeļu pārbaudei, koncentrējoties uz potenciālo konfliktu risināšanu (situācijām, kad klients atkārtoti atsakās pildīt uzdotos sadarbības uzdevumus, neielaiž dzīvoklī, neatbild uz ģimenes asistenta tālruņa zvanu u.tml.), kā rezultātā gan pretendenta, gan mācību organizatoriem rastos skaidrāks priekšstats par pretendenta profesionālo piemērotību ģimenes asistenta darbam.

Iesaistoties pilotprojektā, sociālie darbinieki dažādi vērtē savas darba slodzes izmaiņas – gan kā pieaugošu atbildību un administratīvo slogu, gan kā potenciāli mazāku, jo ar sociālā riska ģimenēm ikdienā strādā ģimenes asistents, taču šādi papildus iegūtais laiks tiek novirzīts darbam ar citiem sociālā dienesta klientiem, kuri ģimenes asistenta pakalpojumu nesaņem.

2. Ģimenes asistentu apmācību vērtējums un turpmākās apmācību vajadzības

Pilotprojektā iesaistītie ģimenes asistenti piedāvāto apmācību programmu vērtē kā pietiekamu, bieži atsaucoties arī uz to, ka viņi jau iepriekš ir ieguvuši atbilstošu izglītību sociālajā jomā. Tomēr, izvērtējot ģimenes asistentu stāstījumus par darba gaitu uzsākšanu un dažādām ikdienas darbā

sastopamajām grūtībām, gan sākotnējā mācību kursa, gan tālākās profesionālās pilnveides kursu ietvaros ir ieteicams attīstīt ģimenes asistentu izpratni par vairākām tēmām. Pirmkārt, **ģimenes asistentiem būtu noderīgas zināšanas un izpratne par gadījuma vadīšanas procesu un klientu prasmju pilnveides dinamiku**, proti, kādā laika posmā ir iespējams gaidīt noturīgu prasmju attīstību, kurās klientu grupās u.tml. Tas tāpēc, ka daļa ģimenes asistentu salīdzinoši ātri zaudē darba motivāciju, saskaroties ar faktu, ka klienta sociālās prasmes sešu mēnešu sadarbības posmā (laika posms no sākotnējā līdz pirmajam atkārtotajam izvērtējumam) praktiski nemainās. Te gan jāatzīmē, ka **arī sociālajiem darbiniekiem būtu nepieciešamas plašākas apmācības ar ģimenes asistenta darba saturu un metodēm**, jo bieži vien sociālie darbinieki atzīst, ka viņi nav pietiekami kompetenti izvērtēt, vai ģimenes asistenti strādā profesionāli, kā rezultātā sociālajiem darbiniekiem trūkst gan uzticēšanās/paļāvības pakalpojumam, gan ģimenes asistenta darba kvalitātes kritiskas analīzes, kas arī būtu nepieciešama pakalpojuma pilnveidošanai.

Otrkārt, ģimenes asistenti vēlētos plašākas zināšanas par sadarbību ar dažādām klientu mērķa grupām, it īpaši, personām ar GRT vai psihiskās veselības traucējumiem un personām ar atkarībām. Vienlaikus pētījuma dati rāda, ka būtu ģimenes asistentiem nepieciešamas arī uzlabot zināšanas par paš aizsardzību klienta fiziskas vai emocionālas vardarbības gadījumā. Treškārt, ģimenes asistentus interesē dažādi palīgmateriāli darbā ar dažādu vecumu bērniem un jauniešiem, kā arī materiāli par to, kā ieinteresēt vecākus kopīgi darboties ar bērnu. Ceturtkārt, tā kā daudziem ģimenes asistentu klientiem ir finanšu prasmes problēmas, taču vienlaikus uzticēšanās apkārtējiem šajā jautājumā ir viszemākā, ģimenes asistentus interesētu vairāk apmācību ar finanšu prasmes prasmju attīstīšanu klientiem (t.sk., uzticēšanās attiecību veidošana, lai klients ļautu ielūkoties savos tēriņos, un lai klients būtu gatavs uzklaut ģimenes asistenta ieteikumus par budžeta plānošanu). Noslēdzot, ģimenes asistenti dažādās formās izsaka vajadzību, ka **sākotnējā ģimenes asistentu apmācībā ir ieteicams iekļaut praktiskas nodarbības kopā ar mentoru** – ģimenes asistentu ar lielāku profesionālo pieredzi, ar kuru kopā topošais ģimenes asistents dotos jau pie konkrētiem klientiem un veiktu ģimenes asistenta darba uzdevumus klienta vidē.

Pētījuma rezultāti rāda, ka ģimenes asistentiem, uzsākot darba gaitas, būtisks ir citas (t.sk., pieredzējušākas) personas atbalsts. Šādu atbalstu pilotprojektā iesaistītie ģimenes asistenti ir ieguvuši dažādi: pirmkārt, izveidojot savas apmācības grupas kopīgu tērēšanas grupu (“WhatsApp” vidē), kurā pēc apmācību noslēguma konsultējas viens ar otru par darba gaitās sastaptajiem problēmu gadījumiem, otrkārt, vēršoties pie savu klientu sociālajiem darbiniekiem – gadījuma vadītājiem, un, treškārt, gūstot atbalstu supervīzijās. Tomēr redzams, ka vismaz sociālā darbinieka, ar kuru klientu strādā ģimenes asistents, atbalstu saņem ne visi, kas ir atkarīgs gan no sociālā darbinieka noslodzes, izpratnes ar ģimenes asistenta darba saturu un metodēm, gan no kontaktu biežuma starp sociālo darbinieku un ģimenes asistentu. Pēdējais ir atkarīgs arī no tā, vai ģimenes asistentam ir iekārtota darba vieta sociālajā dienestā, kur viņš var gatavot nepieciešamās darba atskaites, glabāt klientu lietas u.tml., un par kādu komunikācijas biežumu (sazināšanos par klientu situāciju) sociālais darbinieks ir vienojies ar ģimenes asistentu. Redzams, ka daļa ģimenes asistentu nespēj sazināties ar savu sociālo darbinieku tik bieži, kā viņi vēlētos, jo jūtas, ka ar saviem jautājumiem traucēs sociālo darbinieku viņa darbā.

3. Ģimenes asistenta darba slodze un materiāli tehniskais nodrošinājums

Pilotprojekta ietvaros daļa ģimenes asistentu strādā uz pilnu, bet daļa – uz daļēja laika slodzi. Visos gadījumos atbilstoši pilotprojekta prasībām ģimenes asistenti ir pašvaldības darbinieki. Vienlaikus, gadījumā, ja ģimenes asistenti strādā pašvaldībā arī ārpus pilotprojekta, paralēli darba līgumam ir noslēgts pakalpojuma līgums (ģimenes asistents ir pašnodarbināta persona). Pastāv risks, ka, noslēdzoties pilotprojektam, ģimenes asistentu darba līguma forma vairākās pašvaldībās varētu mainīties uz pakalpojuma līgumu.

Ģimeņu skaits uz vienu ģimenes asistentu variē atkarībā no pašvaldības vajadzībām un piešķirtās slodzes apjoma. Ģimenes asistentu vērtējumā pilnai slodzei atbilst darbs ar četrām ģimenēm. Redzams, ka noteiktos laika posmos (it īpaši, pilotprojekta iesākumā) daļai ģimenes asistentu bija piešķirts lielāks klientu (ģimeņu) skaits par četrām. Veicot darba laika uzskaiti, redzams, ka ģimenes asistenti vadās pēc apmācību laikā saņemtiem ieteikumiem (un, iespējams, projekta nosacījumiem), tomēr šo principu piemērošanas prakse atšķiras. Redzams, ka būtiski ir precizēt, piemēram, kādā gadījumā darba laikā ir ieskaitāms ceļā pie klienta pavadītais laiks. Šis aspekts ir īpaši būtisks lauku teritorijā, kā arī jebkurā gadījumā, kad ģimenes asistentam ceļā pie klienta ir jāpavada ilgs laiks. Izvērtējot iespējamās alternatīvas, likumsakarīgi, ka darba laikā varētu ieskaitīt to laiku, kāds jāpavada ceļā pie klienta, dodoties ceļā no sociālā dienesta. Tāpat būtiski ir precizēt, kādā apmērā darba laikā ir iekļaujamās attālinātā saziņa, piemēram, tālruņa sarunas, it sevišķi laika posmā, kad valstī nav izsludināti pulcēšanās ierobežojumi epidemioloģisku apsvērumu rezultātā (piemēram, kā tas bija Covid-19 ierobežošanai). Tas tāpēc, ka daļa ģimenes asistentu ir norādījuši, ka gadījumos, kad klients ir dzīvojis attālakā apvidū un/vai ģimenes asistenta lielās darba slodzes dēļ, viņi sev uzdotos darba pienākumus bieži veicis, pārrunājot tos ar klientu pa tālruni, aizvietojojt tikšanos klātienē (t.sk., klienta dabiskajā vidē). Gadījumos, ja šāda prakse ir lietota regulāri, ģimenes asistents savus pienākumus, pēc būtības, nav pildījis, kas nozīmē, ka arī stimula/ pamata klientu sociālās funkcionēšanas uzlabojumiem. Regulāra klātienes tikšanās aizvietošana ar tālruņa sarunām nav uzskatāma par efektīvu sadarbību, attiecīgi tās apjomam kopējā darba slodzē būtu jābūt fiksētam (taču vienlaikus tādām, lai neradītu papildus administratīvo slogu darba laika uzskaitē).

Pētījuma dati rāda, ka ģimenes asistentiem kā pašvaldību darbiniekiem pieejamais materiāli tehniskais nodrošinājums atšķiras. Pirmkārt, atšķirīga ir savas darba vietas (kabineta) un datora pieejamība. Lai gan daļa ģimenes asistentu uzskata, ka ir ērti strādāt no mājām, šādā gadījumā (un sevišķi, ja nav iekārtota darba vieta pašvaldības sociālajā dienestā) pastāv risks, ka klientu lietām, kuras arī tiek glabātas mājās, netiek nodrošināta pareiza, datu aizsardzības prasībām atbilstoša, uzglabāšana. Otrkārt, atšķirīga ir arī transporta pieejamība, lai dotos vizītēs pie klienta. Ja pilsētās attālumu var veikt ar sabiedrisko transportu, kājām vai velosipēdu, tad lauku teritorijās ir nepieciešama automašīna. Šādos gadījumos daļa ģimenes asistentu ir pieejama sociālā dienesta automašīnā, bet daļa izmanto savu privāto automašīnu, par kuru ne vienmēr saņem tā lietošanas un degvielas izdevumu kompensāciju. Treškārt, daļā pašvaldību ģimenes asistentam nav nodrošināts arī darba vietas tālrunis un kancelejas piederumi. Ceturtkārt, darba devēja nodrošināta veselības apdrošināšana arī nav pieejama visiem ģimenes asistentiem, kuru, ņemot vērā darba apstākļus un mērķa grupu, viņi uzskata par būtiski svarīgu materiāli tehnisko resursu.

Te jāatzīmē, ka situācija attiecībā uz materiāli tehnisko resursu nodrošinājumu ģimenes asistentiem būtiski atšķiras dažādu pašvaldību starpā, un nav novērojamas vienotas tendences, kāda lieluma pašvaldībās nav nodrošināts viens vai otrs darbam nepieciešamais līdzeklis. Papildus tam, materiāli tehniskais nodrošinājums var mainīties, salīdzinot ar laiku, kad ģimenes asistents uzsāka darbu pilotprojektā. Redzams, ka daļa laika gaitā ir panākuši, piemēram, transporta izdevumu kompensāciju vai atsevišķas darba vietas sociālajā dienestā iekārtošanu, kamēr citi, bieži arī administratīvi teritoriālās reformas rezultātā, saskārušies ar darba vietas (datora) likvidēšanu/ atdošanu no jauna pieņemtam sociālajam darbiniekam vai veselības apdrošināšanas atcelšanu.

Izvērtējot savus darba fiziskos un psihoemocionālos aspektus, daļa ģimenes asistentu norāda, ka saņemtais atalgojums neatbilst darba raksturam/ slodzei, proti, tas ir par mazu. Visvairāk ģimenes asistenti uzsver tieši darba psihoemocionālo slodzi, un atsevišķi ģimenes asistenti ir pārtraukuši vai apsver pārtraukt savu darbu šī iemesla pēc. Ne vienmēr tam ir tieša saistība ar saņemto atalgojumu, drīzāk plašāk – ar darba ietekmi uz ģimenes asistenta pašsajūtu un darba un privātās dzīves līdzsvaru, piemēram, grūtībām atrast emocionālos resursus un veltīt laiku kontaktam ar saviem bērniem gadījumā, kad visa diena ir pavadīta saskarsmē ar klientu ģimeņu bērniem. Te jāatzīmē, ka šāds ģimenes asistentu atzinums netieši norāda uz kādu no trīs darba organizācijas problēmām (vai visām kopā): pārmērīgu darba slodzi, profesionālo robežu noturēšanas grūtībām vai nepietiekamu psihoemocionālo atbalstu (t.sk., supervīziju laikā). Tomēr, ja atbalsts darba vietā ģimenes asistentiem ir pieejams atšķirīgi atkarībā no saskarsmes biežuma ar sociālo darbinieku, visi norāda, ka supervīziju daudzums ir pietiekams un ka visus sev aktuālos jautājumus viņi ir varējuši pārrunāt.

4. Pilotprojektā aptvertās klientu grupas un viņu vajadzības, klienta iesaistīšana sadarbībā

Aplūkojot visu pilotprojekta ietvaros ģimenes asistenta pakalpojumu saņēmušo klientu izvērtējuma anketas, redzams, ka vislielākā klientu grupa ir ģimenes ar bērniem (ar dažādu bērnu skaitu ģimenē, samērā bieži – daudzbērnu ģimenes). No 169 starpziņojumā analizētajām klientu anketām 147 klientu ģimenēs bijuši bērni, 16 gadījumos klients ir bijis viena pieauguša/ pilngadīga persona, 6 gadījumos – mājsaimniecība ar pieaugušajiem. No šīm mājsaimniecībām 51 ģimenēs ir bērni ar garīga rakstura vai psihiskiem traucējumiem, 77 pieaugušām personām ir atzīmēti garīga rakstura traucējumi un 15 ir pilngadību sasnieguši jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes. 119 klientu mājsaimniecībās sastopamas atkarība vai līdzatkarība, visbiežāk – nikotīna atkarība, 13 klientu mājsaimniecībās ir vardarbībā cietušas un vardarbību veikušas personas. Jāatzīmē, ka ģimenes asistentu stāstījumos atkarības un līdzatkarības problēmas, kā arī vardarbības gadījumi klientu ģimenēs tiek pieminēti reti, tādējādi sociālo darbinieku sniegtā informācija klientu izvērtējuma anketās rezonē ar to, ko savās klientu ģimenēs kā galveno problēmu redz ģimenes asistenti.

Izvērtējot pilotprojektā iesaistīto klientu portretu, secināms, ka **no ģimenes asistenta pilotprojekta galvenajām mērķa grupām pilngadību sasnieguši jaunieši pēc ārpusģimenes aprūpes ir sasniegti samērā reti**. Tāpat pilotprojekta ietvaros nav (vai minimāli) sasniegtas tādas sociālās atstumtības riska grupas kā personas pēc ieslodzījuma, personas bez noteiktas dzīvesvietas un romu tautības ģimenes.

Attiecīgi biežākās risināmās klientu problēmas ir vājas bērnu aprūpes prasmes, atkarības un garīgās veselības problēmas gan pilngadīgajiem, gan bērniem, kā arī finanšu pratība no tā izrietošās problēmas ar parādu veidošanu un nomaksu, pārtikas un mājāsaimniecības preču iegādi u.tml.. Visgrūtāk ģimenes asistentiem ir strādāt ar tiem vecākiem, kuri ir pārmantojuši (no saviem vecākiem) ģimenes disfunkcionalitāti, t.sk., bijuši ārpusģimenes aprūpes iestādē, sevišķi, ja vienlaikus klientiem ir garīga rakstura traucējumi (diagnosticēti vai nediagnosticēti).

Visbiežāk, piesaistot klientiem ģimenes asistenta pakalpojumu, klienti nonāk pasīvā pozīcijā – sociālais darbinieks pierunā vai uzstāj, ka klientam šāds pakalpojums ir nepieciešams. Dažos gadījumos pakalpojuma nepieciešamība tiek pamatota ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas vai bāriņtiesas ieteikumu, jo ģimene ir nonākusi šo institūciju redzeslokā. Šajos gadījumos var būt īpaši raksturīgs, ka iepazīstināšana ar pakalpojumu un iespējamajiem sadarbības mērķiem notiek strauji, nereti no klienta saņemot tikai formālu piekrišanu. Vienlaikus klientu izvērtējuma anketās sociālie darbinieki norāda, ka vairumam klientu iesaistes motivācija ir bijusi augsta, kas rezonē ar ģimenes asistentu stāstīto par klientu attieksmi pret viņiem, it īpaši, sadarbības sākumā. Jāatzīst, ka no sociālo darbinieku stāstītā izriet, ka iepriekš minētā taktikas pielietojums, kā klientu motivēt piekrist ģimenes asistenta pakalpojuma saņemšanai, ir atkarīgs no sociālo darbinieku personības, profesionālās kompetences un darba motivācijas, kā arī darba slodzes (pieejamajiem laika resursiem). Daļa sociālo darbinieku, kuru stāstījums, kā viņi pārliecinājuši klientu piekrist ģimenes asistenta pakalpojuma saņemšanai, rāda, ka tam ir nepieciešams laiks vairāku mēnešu garumā, kamēr klients apsver sociālā darbinieka argumentus un piedāvājumu, kā arī uzmanīga, iejūtīga un cienpilna sociālā darbinieka attieksme pret klienta personību, dzīves situāciju un izvēlēm. Attiecīgi vienkāršāk ir panākt klienta formālu piekrišanu, cerot, ka ģimenes asistents būs pietiekami profesionāls, lai ar savu attieksmi pret klientu un darba rezultātu praktiski pierādītu pakalpojuma jēgu. Redzams, ka ģimenes asistenti rīkojas atbilstoši šīm gaidām un samērā bieži, sākot sadarbību ar klientu, sākumā piedāvā atrisināt kādas klientam aktuālas un akūtas praktiskas problēmas. Vienlaikus šāda pieeja var būt arī iemesls, kāpēc ģimenes asistentiem labi izdodas palīdzēt klientiem sakārtot dažādus praktiskus jautājumus, bet mazāk sekmīgi izdodas pārliecināt pildīt tādu uzdevumus, kuri orientēti jau uz klientu ierasto rīcības modeļu izmaiņām (sk. turpinājumā).

Sociālo darbinieku refleksija par to, kā viņi ir iepazīstinājuši klientus ar ģimenes asistenta pakalpojumu, rāda, ka vismaz daļā gadījumu darbinieki ir lietojuši neprofesionālus jēdzienus (piemēram, “draudzene”, “palīgs”), kas klientam varētu radīt maldīgu priekšstatu par ģimenes asistenta pakalpojuma saturu. Turklāt bieži šādi jēdzieni ir lietoti tieši darbā ar tām mērķa grupām, kurām jau pastāv uztveres vai attieksmes problēmas – personām ar garīga rakstura traucējumiem un disfunkcionālu ģimeņu pārstāvjiem. Lai gan, izvērtējot sarunas kontekstu, var pieņemt, ka sociālie darbinieki centušies piemērot ģimenes pakalpojuma aprakstu savu klientu izpratnes līmenim un sasaistīt pakalpojuma aprakstu ar viņa aktuālajām vajadzībām, tomēr šī pieeja rada riskus pakalpojumu efektivitātei nākotnē. Piemēram, šādi ir ielikts pamats klienta pieņemumam, ka ģimenes asistents nav uzskatāms par kaut ko nozīmīgu, kā arī provocēt profesionālo robežu pārkāpšanu. Arī pašam ģimenes asistentam ir bīstami sevi pozicionēt kā “draugu”, jo arī viņš šādā brīdī var zaudēt kritisku attieksmi pret sava klienta sociālo situāciju, pieņemt to kā normu, kā rezultātā laika gaitā var neievērot tādu klienta rīcību vai izteikumus, kas liecina par krīzes situācijām ģimenē.

Izvērtējot sociālo darbinieku un ģimenes asistentu ieradumu, kā pārliecināt klientu sadarboties, redzams, ka daļā gadījumu jau pakalpojuma piedāvājumā ir ietverti riski, kas var samazināt tā efektivitāti. Secināms, ka ir jāizvērtē vajadzība/ pieprasījums pēc apmācībām sociālajiem darbiniekiem par to, kā rosināt klientus pieņemt ģimenes asistenta pakalpojumu, iekļaujot informāciju, kādi riski iespējami gadījumos, ja pakalpojuma iepazīstināšanas stadijā klientam rodas maldīgi priekšstati.

6. Ģimenes asistenta pakalpojuma efektivitāte un to ietekmējošie faktori

Pilotprojekta ietvaros sociālais darbinieks sākotnēji piešķir klientam ģimenes asistenta pakalpojumu uz laiku sešiem mēnešiem. Tā noslēgumā tiek veikta klienta situācijas atkārtota izvērtēšana, uz kuras pamata sociālajam darbiniekam jāpieņem lēmums par pakalpojuma pārtraukšanu vai piešķiršanas pagarinājumu. Šeit būtiski ņemt vērā, ka pētījums rāda: daļa sociālo darbinieku un ģimenes asistentu (it sevišķi, ja pašvaldībā pirms pilotprojekta ģimenes asistenta pakalpojums nav bijis) klientu situācijas izvērtējuma periodu laiku (sešus mēnešus) ir uztvēruši kā pakalpojuma sniegšanas “standartu” un maksimālo iespējamo termiņu, t.i., laika posmu, kurā ir jāpanāk būtisks klients situācijas uzlabojums, neskatoties uz to, kādas sociālās situācijas grūtības ir sastopamas ģimenē. Tā rezultātā gadījumos, kad klienta situācija nav būtiski mainījusies un/vai kad klientam pagarināta pakalpojuma sniegšana uz ilgāku laiku par sešiem mēnešiem, sociālie darbinieki un ģimenes asistenti jūt nepieciešamību attaisnot un īpaši uzskaidrot šī lēmuma pamatojumu. Secināms, ka šāds priekšstats ģimenes asistentiem ir nostiprinājies jau apmācību laikā. Redzams, ka LM sniegtie skaidrojumi par pilotprojekta norisi nav nonākuši pie visiem sociālajiem darbiniekiem un ģimenes asistentiem tādā veidā/ izteiksmē, lai pārliecinātu/ nostiprinātu apziņu, ka sešu mēnešu izvērtējuma termiņš ir tikai atskaites posms, pēc kura tiek novērtēts klienta progress, pārskatīti sadarbības mērķi un uzdevumi, un ka ir klientu grupas, kurām pakalpojums būs nepieciešams ilgstoši (vai mazākā apjomā – visa mūža garumā).

Komentējot sešu mēnešu sadarbības termiņu, sociālie darbinieki un ģimenes asistenti norāda, ka lielākā daļa klientu viņiem izvirzītos mērķus nevar sasniegt. Speciālisti ir pieredzējuši, ka sešu mēnešu laikā ir iespējams atrisināt dažādas viņu klientu praktiskas problēmas, piemēram, sakārtot dokumentus, labiekārtot mājokli, pierakstīt bērnus vai pieaugušos ģimenes locekļus pie ārsta un nodrošināt ārstu apmeklējumu u.tml. Klienta izvērtējuma anketu analīze rāda, ka galvenās klientu risināmās problēmas, piemēram, vājas vecāka bērna aprūpes prasmes, sociālās prasmes, sadzīves prasmes sešu mēnešu laikā iespējams risināt tādējādi, ka sociālie darbinieki biežāk izvēlas klienta problēmas vērtēt kā “atsevišķas grūtības”, iepriekš novēroti “nopietnu problēmu” vietā. Vienlaikus virzība no vērtējuma “atsevišķas grūtības” uz “norma” ir lēna, jo prasa būtiski ilgāka laika ieguldījumu, turklāt, kā norāda ģimenes asistenti, klienta situācijas/ prasmju uzlabošanās nav stabila un notiek pamīšus ar regresu/ recidīviem/ atgriešanos pie iepriekšējiem ieradumiem, kurus var provocēt gan radu un draugu pamudinājums, gan jaunu partneru ar līdzīgām sociālajām problēmām sastapšana. Sešu mēnešu laika posmā klientu situācija nav uzlabojusies tādās jomās kā nodarbinātība vai izglītība pieaugušajiem un finanšu pratība, minimāls progress ir arī atkarību profilakses jautājumos. Šādi rezultāti ir likumsakarīgi gan no prasmju attīstības viedokļa (noteiktu problēmu risināšanai nepieciešama ilgāka sadarbība), gan no klientu profila viedokļa. Tā kā daudzi pilotprojektā iesaistītie klienti ir ar zemu (pamatskolas) izglītību, dzīvo lauku teritorijās vai mazākās pilsētās un ir pirmsskolas vecuma bērnu vecāki, tad viņu nodarbinātības iespējas ir ierobežotas. Attiecīgi šo ģimeņu ienākumu stabilitātei ģimenes asistenti bieži palīdz nokārtot pašvaldības sociālās palīdzības pabalstus.

Aptuveni puse no intervētajiem ģimenes asistentiem uzskatīja, ka prot noturēt profesionālās robežas darbā ar klientiem, bet otra puse atzina, ka sastopas ar grūtībām, it sevišķi gadījumos, kad sadarbības sākumā klientu ģimenēs ir notikušas kādas problēmas. No šiem ģimenes asistentiem daļa atzīst, ka laika gaitā ir iemācījušies labāk noturēt robežas, lai gan nav droši, vai vienmēr un pilnībā spēj tās saglabāt. Tāpat ģimenes asistenti mēdz šaubīties, cik lielā mērā par profesionālās robežas pārkāpumu var uzskatīt draudzīgu un neformālu sarunas stilu ar klientu. Intervijās vērojams, ka atsevišķi ģimenes asistenti ir pārāk sirsnīgi un pacietīgi, atkārtoti pieļaujot, ka klients pret viņiem neizturas ar cieņu vai izturas emocionāli agresīvi. Šajos atsevišķajos gadījumos ģimenes asistenti arī noraida sociālā darbinieka aizrādījumu, ka šādi (pārmēru pacietīgi) uzvesties nav profesionāli, tādējādi demonstrējot savu līdzatkarību no klientiem. Līdzatkarība izpaužas kā ģimenes asistentu bailes, ka, izturoties citādi, viņi pazaudēs kontaktu ar klientu, taču to nespēj pieļaut, jo viņiem ir žēl ģimenē novārtā pamesto bērnu. Tā rezultātā secināms, ka **profesionālo robežu ievērošanas teorētiskajiem jautājumiem un praktiskajiem treniņiem ir jābūt iekļautiem ne tikai ģimenes asistentu sākotnējā apmācību programmā, bet arī tālākizglītības kursu programmās un supervīziju sesijās** pat tad, ja ģimenes asistenti noraida šādu nepieciešamību. Te jāņem vērā, ka noraidījums var būt izvairīšanās no problēmas atzīšanas pazīme, attiecīgi profesionālo robežu noturēšanas jautājums, kā norāda pieredzējušākie pilotprojekta dalībnieki, ir daudzu gadu treniņa jautājums.