



NACIONĀLAIS
ATTĪSTĪBAS
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA

Eiropas Sociālais
fonds

I E G U L D Ī J U M S T A V Ā N Ā K O T N Ē

6. nodevums

“Izmēģinājumuprojekta kvalitatīvo un kvantitatīvo rezultātīvo rādītāju apkopojums un izvērtējums”

Iepirkums Nr.LRLM2017/28-3-03/01ESF "Atbalsta personas pakalpojuma apraksta, organizēšanas un finansēšanas kārtības izstrāde, atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumuprojekta īstenošana un izmēģinājumuprojekta rezultātu izvērtējums" tiek izstrādāts Darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 9.2.2. specifiskā atbalsta mērķa “Palielināt kvalitatīvu institucionālai aprūpei alternatīvu sociālo pakalpojumu dzīvesvietā un ģimeniskai videi pietuvinātu pakalpojumu pieejamību personām ar invaliditāti un bērniem” 9.2.2.2. pasākuma “Sociālo pakalpojumu atbalsta sistēmas pilnveide” projekta “Sociālo pakalpojumu atbalsta sistēmas pilnveide” ietvaros, kā arī Eiropas Savienības stratēģijā „Eiropa 2020”, Nacionālajā attīstības plānā 2014.-2020. gadam un „Sociālo pakalpojumu attīstības pamatnostādņēs 2014.–2020. gadam” izvirzīto mērķu un noteikto prioritāšu sasniegšanai

Pasūtītājs: Labklājības ministrija

Izpildītājs: Biedrība “Resursu centrs cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem ”ZELDA””

Autori: Ieva Leimane-Veldmeijere, Aleksandra Pavlovska, Sigita Zankovska-Odiņa, Sandra Pūce, Sanita Vanaga

Rīga, 2020. gada maijs

IZMANTOTIE SAĪSINĀJUMI.....	3
IZMANTOTO TERMINU SKAIDROJUMS.....	4
IEVADS.....	6
I. IZMANTOTĀS METODEDES	8
II. ATBALSTA PERSONAS PAKALPOJUMA IZMĒĢINĀJUMPROJEKTA DARBĪBAS PROCESA ANALĪZE	13
1. Atbalsta personu apmācība un sagatavošana darbam	13
2. Pakalpojuma sniegšanas procesa analīze.....	16
2.1. Pakalpojuma saņēmēju piesaiste	16
2.2. Izvērtēšanas un atbalsta plāna sastādīšanas process.....	18
2.3. Atbalsta sniegšanas modelis.....	23
2.4. Pakalpojuma sniegšanas laikā sasniegtie rezultāti	30
2.5. Atbalstāmo personu tipiskākie lēmumi un to īstenošana	44
2.6. Atbalsts lēmumu pieņemšanā krīzes un pārejas periodos.....	84
2.7. Konstatētās problēmas, nodrošinot atbalstu lēmumu pieņemšanā	89
3. Sadarbība ar dabisko atbalsta loku.....	92
4. Sadarbība ar trešajām pusēm.....	98
5. Atbalsta personas pakalpojuma administrēšanas process.....	110
6. Atbalsta personas pakalpojuma finansējums.....	115
III. ATBALSTA PERSONAS PAKALPOJUMA IZMĒĢINĀJUMPROJEKTA STATISTISKĀ INFORMĀCIJA UN ANALĪZE	121
IV. ATBALSTĀMO PERSONU DZĪVES KVALITĀTES IZMAIŅU ANALĪZE .	160
V. SECINĀJUMI UN IETEIKUMI	168
1. pielikums – Atbalstāmo personu skaits pa pašvaldībām.....	177
2. pielikums – Informācija plašsaziņas līdzekļos un informatīvos pasākumos par atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projektu	177

IZMANTOTIE SAĪSINĀJUMI

DI	Deinstitucionalizācija
ES	Eiropas Savienība
ESF	Eiropas Sociālais fonds
GRT	Garīga rakstura traucējumi
JPA	Juridiskās palīdzības administrācija
LM	Labklājības ministrija
LPR	Latgales plānošanas reģions
Izmēģinājumsprojekts	Izmēģinājumsprojekts “Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumsprojekta īstenošana pilngadīgām personām ar smagiem un ļoti smagiem garīga rakstura traucējumiem (personas ar II un I invaliditātes grupu)”
NVA	Nodarbinātības valsts aģentūra
NVO	nevalstiskās organizācijas
MK noteikumi Nr.91	2016. gada 9. februāra Ministru kabineta noteikumi nr. 91 “Darbības programmas “Izaugsme un nodarbinātība” 9.2.2. specifiskā mērķa “Palielināt kvalitatīvu institucionālai aprūpei alternatīvu sociālo pakalpojumu dzīvesvietā un ģimeniskai videi pietuvinātu pakalpojumu pieejamību personām ar invaliditāti un bērniem” 9.2.2.2. pasākuma “Sociālo pakalpojumu atbalsta sistēmas pilnveide” īstenošanas noteikumi”
RC ZELDA	Biedrība “Resursu centrs cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem “ZELDA””
RPR	Rīgas plānošanas reģions
SBSP	Sabiedrībā balstīti sociālie pakalpojumi
SD	Sociālais dienests
SIVA	Sabiedrības integrācijas valsts aģentūra
UGF	Uztur līdzekļu garantijas fonds
VDEĀVK	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija
VID	Valsts ieņēmumu dienests
VPR	Vidzemes plānošanas reģions
VSAA	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
ZPR	Zemgales plānošanas reģions
ZTI	Zvērināts tiesu izpildītājs

IZMANTOTO TERMINU SKAIDROJUMS

Aizvietotā lēmumu pieņemšana – lēmumus cilvēka vietā pieņem kāds cits, piemēram, aizgādnieks, tuvinieks, sociālo pakalpojumu sniedzējs u.c. Formāli aizvietotā lēmumu pieņemšana var izpausties gan kā pilna rīcībnespēja, gan arī kā tiesisks ierobežojums, un kā daļējs rīcībnespējas ierobežojums. Aizvietoto lēmumu pieņemšanu raksturo vairākas pazīmes: personai tiek atņemta rīcībnespēja; aizvietoto lēmumu pieņēmēju var iecelt, kāds cits, nevis pati persona un tas var notikt bez personas piekrišanas; lēmumi tiek pieņemti personas “labākajās interesēs” nevis, balstoties uz personas gribu un izvēli¹.

Atbalstītā lēmumu pieņemšana – atbalstītā lēmumu pieņemšana ir personisks lēmumu pieņemšanas process, kurā persona ar grūtībām lēmumu pieņemšanā tiek atbalstīta, lai attīstītu savas spējas pašai pieņemt lēmumus, ciktāl tas ir iespējams. Lēmumu pieņemšanas procesā prioritāte tiek dota personas gribai un izvēlei. Tas ir personai tiek sniegta nepieciešamā informācija un palīdzība, lai persona pati varētu pieņemt lēmumus par savu dzīvi, veselības un sociālo aprūpi, finansēm un īpašumiem.

Atbalstītajai lēmumu pieņemšanai jābūt uz personu vērstai, ar personai piemērotu atbalsta veidu un apjomu. Atbalstītā lēmumu pieņemšana ir brīvprātīga un to nevar nevienam uzspiest, turklāt atbalsta personas un atbalstāmās personas attiecībās ir jāpastāv uzticībai. Atbalstītā lēmumu pieņemšana var būt pilnībā neformāla, kur atbalstu sniedz, t.s. dabiskie atbalsta sniedzēji (tuvinieki, draugi), vai formāla, kur atbalsta persona tiek iecelta ar tiesas vai citas attiecīgas iestādes starpniecību.

Atbalstāmā persona – atbalsta personas pakalpojuma saņēmējs.

Uz personu vērstās domāšanas un plānošanas pieeja cenšas izvairīties runāt par cilvēkiem valodā, kura:

- cilvēkus padara atšķirīgus no mums;
- cilvēkus padara par procesa objektiem, nevis dalībniekiem;
- mazina cilvēku vērtību vai viņu paveikto, vai atsaucas par cilvēkiem kā objektiem.²

Tāpēc atbalsta personas pakalpojuma saņēmēji tiek definēti kā “atbalstāmās personas” pretēji tradicionāli lietotajam terminam “klients”.

Atbalsta personas pakalpojuma sniedzējs/atbalsta persona – ir persona, kas palīdz atbalstāmajai personai plānot un pašai pieņemt lēmumus par savu dzīvi.

Atbalsta plāns – dokuments, kas tiek sagatavots, uzsākot atbalsta personas pakalpojuma sniegšanu, un tiek izmantots atbalstītā lēmuma pieņemšanas procesā. Plāns tiek izstrādāts, izmantojot uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes. Atbalsta plāns tiek regulāri pārskatīts un papildināts, ja mainās atbalstāmās personas dzīves apstākļi, vai ir sasniegti vai mainās plānā noteiktie mērķi.

¹ UN Committee on the Rights of Persons with Disabilities. General comment no. 1 (2014) Article 12: Equal recognition before the law. No. CRPD/c/GC/1. 19 May 2014. Para. 27. Pieejams: http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CRPD/C/GC/1&Lang=en

² Michael Smull, The Importance of Language – Part 1, Support Development Associates, January 2012, p.2, <http://sdaus.com/final/wp-content/uploads/importance-of-language-part-1-with-footnote.pdf>

Mākoņdatošanas pakalpojums – datu glabāšanas, skaitļošanas jaudas vai programmatūras pakalpojumu pirkšana no citas kompānijas, piekļūstot šiem resursiem caur internetu.³

Persona ar garīga rakstura traucējumiem – atbilstoši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā definētajam ir persona ar psihisku saslimšanu vai garīgās (intelektuālās) attīstības traucējumiem, kuri ir noteikti atbilstoši spēkā esošajai Starptautiskās statistiskās slimību un veselības problēmu klasifikācijas redakcijai. Atbalsta personas pakalpojumu paredzēts nodrošināt tikai personām ar smagiem (II invaliditātes grupa) vai ļoti smagiem (I invaliditātes grupa) garīga rakstura traucējumiem.

Reģionālais koordinators – apmācīts profesionālis, kas organizē atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas procesu, organizē atbalsta personu darbu un sadarbību konkrētajā plānošanas reģionā, kā arī sniedz nepieciešamās konsultācijas atbalsta personai individuālajos gadījumos.

Rīcībspēja – ir personas spēja patstāvīgi veikt tiesiski nozīmīgas darbības un uzņemties atbildību par to sekām.⁴

Tiesībspēja – ir spēja būt par tiesību un pienākumu subjektu. Tā piemīt jebkuram indivīdam neatkarīgi no vecuma, garīgo spēju līmeņa, dzimuma, rases, izcelsmes, reliģiskās piederības un citām pazīmēm. Tiesībspēja piemīt katram cilvēkam kā dabisko tiesību izpausme. Tiesībspēja rada iespēju cilvēkam iegūt tiesības un uzņemties pienākumus tiesisko darījumu rezultātā vai uz likuma pamata. Tiesībspēja rodas ar cilvēka piedzimšanu un beidzas ar cilvēka nāvi.⁵

Uz personu vērsta domāšana un plānošana – ir strukturētu metožu kopums, kas paredzēts atbalsta sniedzējiem, lai palīdzētu nodrošināt dzīves kvalitāti no atbalstāmas personas perspektīvas – lai plānotu kopā ar personu, nevis personas vietā. Šīs metodes var tikt izmantotas, lai palīdzētu personai domāt par to, kas šobrīd ir svarīgs personas dzīvē un ko persona vēlas sasniegt nākotnē. Plānojot tiek veidots personas atbalsta tīkls, ietverot visus cilvēkus, kas personas dzīvē ir nozīmīgi. Šī metode skata personu kā vienu veselumu un nefokusējas uz medicīnisko vai funkcionālo modeli, kuri „izlabo to, kas ir “nepareizs”. Tas ir veids, kā atklāt, aprakstīt un nodrošināt tādu dzīvi, kādu vēlas atbalstāmā persona, nevis personas ģimenes locekļi vai sociālo pakalpojumu sniedzēji.⁶ Atbalstītās lemtspējas modelī uz personu vērsta pieeja palīdz noskaidrot atbalsta sniegšanas jomas un ar attiecīgo uz personu vērsta plānošanas metožu palīdzību kopā ar personu un viņas atbalsta loku tiek sagatavots individuālais atbalsta plāns.

³ Datu valsts inspekcija. “Rekomendācija. Personas datu apstrādes drošība”. Rīgā, lpp. 5. Pieejams: http://www.dvi.gov.lv/lv/wp-content/uploads/63472_DVI_personas_datu_apstr_droshiba_web.pdf

⁴ Rīcībspējas jēdziens definēts pēc K.Baloža, Ievads Civiltiesībās, Apgāds Zvaigzne ABC, 2007, 76. lpp.

⁵ Tiesībspējas jēdziens definēts pēc K.Baloža, Ievads Civiltiesībās, Apgāds Zvaigzne ABC, 2007, 74.-75.lpp.

⁶ I.Leimane-Veldmeijere, A.Mazapša, A.Pavlovska, S.Skirmante, Rokasgrāmata: Pirmie soļi atbalstītās lemtspējas ieviešanā Latvijā, Rīga: RC ZELDA, 2016. gada aprīlis, 3. lpp., http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/ZELDA_LV.pdf

IEVADS

Atbalsta personas pakalpojums tiek izstrādāts Darbības programmas „Izaugsme un nodarbinātība” 9.2.2. specifiskā atbalsta mērķa “Palielināt kvalitatīvu institucionālai aprūpei alternatīvu sociālo pakalpojumu dzīvesvietā un ģimeniskai videi pietuvinātu pakalpojumu pieejamību personām ar invaliditāti un bērniem” 9.2.2.2. pasākuma “Sociālo pakalpojumu atbalsta sistēmas pilnveide” projekta “Sociālo pakalpojumu atbalsta sistēmas pilnveide” ietvaros, kā arī Eiropas Savienības stratēģijā „Eiropa 2020”, Nacionālajā attīstības plānā 2014.-2020. gadam un „Sociālo pakalpojumu attīstības pamatnostādņēs 2014.–2020. gadam” izvirzīto mērķu un noteikto prioritāšu sasniegšanai.

Atbalsta personas pakalpojuma izstrādi saskaņā ar noslēgto līgumu veic RC ZELDA.

Atbalsta personas pakalpojuma izstrādes mērķis ir pilnveidot atbalsta pasākumus personām ar garīga rakstura traucējumiem, izstrādājot un aprobējot atbalsta personas pakalpojuma ieviešanas mehānismu, kā rezultātā personas ar garīga rakstura traucējumiem pilnvērtīgi izmantos savas juridiskās un sociālās tiesības, t.sk., ir motivētas pieņemt patstāvīgus lēmumus ikdienas dzīves prasmju apgūšanas jomā, veselības aprūpes, izglītības, finanšu, juridiska rakstura jautājumu risināšanā, kā arī būs uzlabojusies personu motivācija iegūt izglītību un iesaistīties darba tirgū un sabiedrībā atbilstoši savu spēju līmenim.

Atbalsta personas pakalpojuma mērķa grupa ir pilngadīgas personas ar garīga rakstura traucējumiem, kurām VDEĀVK ir noteikusi smagu vai ļoti smagu (II vai I invaliditātes grupu) invaliditāti.

Atbalsta personas pakalpojuma izstrāde tiek veikta 3 posmos:

- 1. posms – Atbalsta personas pakalpojuma apraksts, organizēšanas un finansēšanas kārtības izstrāde;
- 2. posms – Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta īstenošana pilngadīgām personām ar smagiem un ļoti smagiem garīga rakstura traucējumiem (personas ar I un II invaliditātes grupu);
- 3. posms – Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta rezultātu izvērtējums.

Trešā posms “Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta rezultātu izvērtējums” sastāv no diviem apakšposmiem:

- 1. apakšposma ietvaros ir sagatavots 6. nodevums “Izmēģinājumu projekta kvalitatīvo un kvantitatīvo rezultātīvo rādītāju apkopojums un izvērtējums”.
- 2. apakšposma ietvaros tiks sagatavoti divi nodevumi – 11. nodevums „Atbalsta personas pakalpojuma ieviešanas metodiskie materiāli” un 12. nodevums „Gala ziņojums „Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta rezultātu izvērtējums””, kurā iekļaus 6. un 11. nodevumu.

Sesto nodevumu veido 5 daļas un 2 pielikumi:

- 1. daļa “Izmantotās metodes”, kas sastāv no 5 nodaļām, kurās sniegta informācija par atbalsta personas izmēģinājumu projekta rezultātu izvērtējumā izmantotajām metodēm.

- 2. daļa “Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta darbības procesa analīze”, kas sastāv no 6 nodaļām, kurās apskatīti šādi jautājumi – atbalsta personu apmācība un sagatavošana darbam, pakalpojuma sniegšanas procesa analīze, sadarbība ar dabisko atbalsta loku, sadarbība ar trešajām pusēm, atbalsta personas pakalpojuma administrēšanas process, atbalsta personas pakalpojuma finansējums.
- 3. daļa “Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta statistiskā informācija un analīze”.
- 4. daļa “Atbalstāmo personu dzīves kvalitātes izmaiņu analīze”.
- 5. daļa “Secinājumi un ieteikumi”.
- 1. pielikums – Atbalstāmo personu skaits pa pašvaldībām.
- 2. pielikums – Informācija plašsaziņas līdzekļos un informatīvos pasākumos par atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projektu.

I. IZMANTOTĀS METODES

Izmēģinājumu projekta izvērtējums tiks īstenots vairākos savstarpēji saistītos posmos. Izvērtēšana tika uzsākta ar citu valstu pilotprojektu novērtējumu (t.sk. pielietoto metožu, secinājumu un rekomendāciju) izpēti. Piemēram, ar Izraēlas organizācijas *Bizchut* īstenotā pilotprojekta novērtējumu⁷, kā arī ar ASV Masačūsetas pavalstī⁸, Kanādā⁹ un Austrālijā īstenoto pilotprojektu novērtējumu¹⁰¹¹¹². Turklāt izvērtējuma veicēji – biedrība RC ZELDA 2019. gada decembrī uzsāka padziļinātu sadarbību, kuru plānots turpināt visu 2020. gadu, ar Izraēlas organizāciju *Bizchut*, kura ir gan īstenojusi atbalsta personas pakalpojuma pilotprojektu, gan arī bijusi iesaistīta normatīvo aktu grozījumu par atbalstīto lemtspēju sagatavošanā. Izmēģinājumu projekta izvērtēšanas laikā RC ZELDA pārstāvjiem bija trīs vairāku stundu ilgas *Skype* diskusijas ar Izraēlas partneriem. Diskusijas palīdzēja gan domāt par tiem jautājumiem, kuri būtu detalizētāk analizējami, gan arī ļāva izprast, ka Latvijā konstatētie izaicinājumi atbalsta personas pakalpojuma ieviešanā ne reti ir līdzīgi Izraēlas pieredzei. RC ZELDA vadītāja arī sniedza interviju pētniecības institūtam – *MJB institute*, kas pēc Izraēlas Tieslietu ministrijas pasūtījuma veic izpēti par citu valstu praksi atbalstītās lēmumu pieņemšanas jomā.

Vienlaikus ar citu valstu pieredzes izpēti tika veikta izmēģinājumu projekta īstenošanas ietvaros iegūto kvantitatīvo datu apstrāde un sagatavošana analīzei, kā arī tika veikta kvalitatīvo datu (piemēram, atbalsta personu iknedēļas saturisko atskaišu datu bāzes ierakstu un ziņojumu, individuālo atbalsta plānu) analīze. Ar dažādām metodēm iegūtās informācijas un statistisko rādītāju tekstuālās analīzes rezultātā tika sagatavoti secinājumi un priekšlikumi, kuri tālāk tiks izmantoti arī citu ar izmēģinājumu projekta rezultātu izvērtējumu saistīto nodevumu sagatavošanā.

1. Datu bāzes un atbalsta plānu analīze

Izvērtējuma veikšanai tika analizēti visu 332 atbalstāmo personu individuālajos atbalsta plānos iekļautie pārskati par sasniegtajiem rezultātiem, kā arī analizēti atbalsta personu sniegto iknedēļas saturisko atskaišu par veikto darbu ar atbalstāmajām personām ieraksti, kuri apkopoti kopējā projekta vadītāja datu bāzē un atspoguļo atbalsta personu dokumentēto atbalstāmo personu lēmumu pieņemšanas

⁷ Tal Cahana, Dr. Shira Yalon-Chamovitz, Article 12 Supported Decision Making Pilot, Summary of Assessment Study Findings, pp.50, <http://bizchut.org.il/en/564>

⁸ E.Pell and V.Mulkern, Supported Decision Making Pilot, prepared for the Centre for Public Representation and Nonotuck Resource Associates, Inc., pp.51, <http://www.hsri.org/project/supported-decision-making-pilot-evaluation/publications/>

⁹ Projekts – Canadian Centre for Elder Law, “Understanding the Lived Experience of Supported Decision Making”, <https://www.bcli.org/project/understanding-lived-experience-supported-decision-making>

¹⁰ M.Wallace, Evaluation of Supported Decision making pilot project, pp.71, file:///C:/Users/NEO/Downloads/batch1376447055_final_supported_decision_making_evaluation.pdf

¹¹ HCSCC Supported decision making Program 2014-2015, Evaluation report, pp.75, <http://www.hcsc.sa.gov.au/wp-content/uploads/2015/11/HCSCC-SDM-Project-2015-Evaluation-Report1.pdf>

¹² Health talk Australia projekts, <http://research.healthtalkaustralia.org/supported-decision-making/overview>

procesu.¹³ Kopā atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumuprojekta īstenošanas 23 mēnešos veikušas 24701 ierakstu, kas bija saistīti ar atbalstāmo personu lēmumiem.

2. Fokusa grupu diskusijas

Izvērtējuma īstenošanas vidusposmā tika organizētas trīs fokusa grupu diskusijas. Fokusa grupas diskusija ir kvalitatīvā pētījuma metode, kas tiek plaši izmantota dažādās zinātņu nozarēs gan kā ideju ģenerēšanas, gan kā datu vākšanas metode. Fokusa grupas var būt noderīgs līdzeklis dažādās pētniecības procesa stadijās – sākot no hipotēžu radīšanas līdz hipotēžu pārbaudīšanai.¹⁴ Izmēģinājumuprojekta izvērtēšanas ietvaros organizēto fokusa grupu diskusiju mērķis bija padziļināti izpētīt konkrētus jautājumus, pārbaudīt izvērtējuma analīzes ietvaros iegūto informāciju, kā arī informēt fokusa grupas diskusijas dalībniekus par galvenajiem secinājumiem un saņemt par tiem diskusiju dalībnieku viedokli.

1) Atbalstāmo personu fokusa grupas

Atbalstāmajām personām tika organizētas divas fokusa grupu diskusijas – viena Rīgā (23.01.2020.) un viena Jelgavā (30.01.2020.) Pirmajā fokusa grupas diskusijā piedalījās trīs sievietes un viens vīrietis (vecumā no 34 līdz 61 gadiem). Dalībnieki pārstāvēja Rīgas plānošanas reģionu – Rīgu, Jūrmalu un Siguldu. Otrajā atbalstāmo personu fokusa grupā piedalījās trīs sievietes un viens vīrietis (vecumā no 39 līdz 59 gadiem). Dalībnieki pārstāvēja Zemgales plānošanas reģionu – Jelgavu un Bausku.

Abas fokusa grupu diskusijas bija daļēji strukturētas. Dalībnieki tika aicināti vispirms pastāstīt, kā viņiem ir klājies pēc pakalpojuma pārtraukšanas. Katrā fokusa grupā bija arī personas, kuras izmēģinājumuprojekta izvērtēšanas laikā turpināja saņemt atbalsta personas pakalpojumu LM individuālā budžeta projekta ietvaros, līdz ar to viņiem bija iespēja salīdzināt, vai un kā pakalpojums ir mainījies.

Abās fokusa grupās dalībniekiem tika lūgts novērtēt, ko viņiem ir devis atbalsta personas pakalpojums, un pastāstīt, vai viņiem ir izdevies sasniegt kaut ko no saviem mērķiem vai sapņiem, ko viņi vēlējās sasniegt. Dalībnieki arī tika aicināti pastāstīt, vai ir kāds, kas viņiem palīdz šobrīd. Abās fokusa grupās sprauga diskusija izvērtās par jautājumu, vai tuvinieks varētu būt atbalsta persona. Vēl dalībnieki tika aicināti pastāstīt, vai viņiem bija svarīgs atbalsts tikai lēmumus pieņemot, vai arī bija svarīgi, ka atbalsta persona palīdz lēmumus īstenot. Abu fokusa grupu noslēgumā dalībniekiem tika jautāts, ko varētu uzlabot vai darīt citādi.

2) Atbalsta personu fokusa grupa

Atbalsta personām tika organizēta viena fokusa grupas diskusija (24.01.2020.) Rīgā un tajā piedalījās 7 atbalsta personas (visas atbalsta personas bija sievietes) – trīs

¹³ Saskaņā ar 2017. gadā izstrādāto atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas metodiku (Rokasgrāmatas atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem neaprobēto versiju) lēmumu pieņemšanas procesu veido 5 posmi: atbalstāmās personas vēlmju/gribas noskaidrošana; informācijas iegūšana un sniegšana; atbalstāmās personas iespēju apzināšana; atbalstāmās personas izvēle; pieņemtā lēmuma īstenošana un pieņemtā lēmuma īstenošanas novērtējums.

¹⁴ Sagoe D., Precincts and Prospects in the Use of Focus Groups in Social and Behavioral Science Research. The Qualitative Report 2012 Volume 17, Article 29: 1-16, <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ974852.pdf>

atbalsta personas pārstāvēja Rīgas plānošanas reģionu un pa vienai atbalsta personai attiecīgi pārstāvēja Latgales, Vidzemes, Zemgales un Kurzemes plānošanas reģionus.

Atbalsta personas tika lūgtas pastāstīt savu pieredzi ar atbalstāmo personu izvērtēšanu – vai atbalsta jomas un apjomu noteikt bija sarežģīti, vai bija svarīga koordinātoru palīdzība un vai pietika ar piedāvātājām uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodēm. Diskusijas laikā tika pārrunāta arī sadarbība ar trešajām pusēm (piemēram, aizgādņiem, sociālajiem dienestiem, veselības aprūpes speciālistiem). Atbalsta personas arī tika aicinātas diskutēt par atbalsta personas sagatavošanu, lūdzot sniegt viedokli par projekta ietvaros nodrošināto apmācību, un, vērtēt, vai un ar ko tā būtu papildināma.

Tāpat kā atbalstāmajām personām, arī atbalsta personām tika lūgts vērtēt, vai tuvinieks varētu būt atbalsta persona, kā arī tika lūgts diskutēt par to, cik svarīgi bija atbalstāmajām personām palīdzēt lēmumus ne tikai pieņemt, bet arī tos īstenot.

3) Dabiskā atbalsta loka sniegtā atgriezeniskā saite

Uzsākot izmēģinājumu projekta izvērtēšanu, tika plānots organizēt arī vienu fokusa grupas diskusiju dabiskajam atbalsta lokam – atbalstāmo personu tuviniekiem vai draugiem, kuri ikdienā sniedz nozīmīgu atbalstu lēmumu pieņemšanā. Taču tāpēc, ka nebija iespējams atrast laiku, kas visiem uzrunātajiem potenciālajiem dalībniekiem būtu pieejams, kā arī tāpēc, ka daudziem uzrunātajiem nebija, kas pieskatītu tuvinieku, tika izlemts atteikties no fokusa grupas organizēšanas idejas un izvērtējumā izmantot tuvinieku sniegto atgriezenisko saiti par pakalpojumu, kas tika saņemta projekta īstenošanas laikā.

3. Dzīves kvalitātes novērtējums

Dzīves kvalitātes novērtēšanai tika izmantots itāļu autoru (*Antonella Gigantesco* un *Massimo Giuliani*) izstrādātais Subjektīvais dzīves kvalitātes instruments¹⁵, pielāgojot to izmantošanai Latvijas kontekstā. Instrumenta bezmaksas lietošanai RC ZELDA ir saņēmusi autoru atļauju.

Lai gan dzīves kvalitātes novērtēšanas aptaujas tika veiktas gan izmēģinājumu projekta sākumā, gan vidusposmā, gan beigās, izmēģinājumu projekta analīzē tika ietvertas tikai pakalpojuma saņemšanas sākuma un noslēguma anketas. Tāpat, ņemot vērā, ka vairākas atbalstāmās personas dažādu iemeslu dēļ ir aizpildījušas dzīves kvalitātes anketu tikai vienu reizi – vai nu pakalpojuma sākumā, vai beigās, analīzē tika iekļautas anketas tikai par tām atbalstāmajām personām (attiecīgi par 289 atbalstāmajām personām), par kurām ir saņemtas abas – sākuma un noslēguma anketas. Aptaujas anketas tika apstrādātas ar datu apstrādes programmu – SPSS¹⁶, nodrošinot iespēju analizēt kvantitatīvos datus dažādos griezumos.

4. Atbalsta personu aptaujas

¹⁵ Antonella Gigantesco and Massimo Giuliani, Quality of life in mental health services with a focus on psychiatric rehabilitation practice// ANN IST SUPER SANITA 2011, Vol.47, No.4: 363-372, <http://www.scielosp.org/pdf/aiss/v47n4/a07v47n4.pdf>

¹⁶ SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) – ir viens no visplašāk lietotajiem instrumentiem datorizētās kvantitatīvās informācijas analīzei sociālajās zinātnēs. SPSS vide ļauj izveidot datu masīvu no aptauju gaitā iegūtajiem datiem un, izmantojot statistiskās metodes, veikt šo datu daudzpusīgu kvantitatīvo analīzi.

Izmēģinājumu projekta īstenošanas gaitā projekta vadītāja četras reizes – attiecīgi izmēģinājumu projekta īstenošanas vienpadsmitajā, deviņpadsmitajā, divdesmit trešajā un divdesmit ceturtajā mēnesī, aptaujāja atbalsta personas, lūdzot sniegt rakstiskas atbildes uz projekta vadītājas sagatavotās anketas jautājumiem.

Pirmajā, 2018. gada oktobrī veiktajā aptaujā izmēģinājumu projekta vadītāja lūdza atbalsta personu viedokli: par uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metožu lietderību atbalsta personu ikdienas darbā; par to, kā veicas ar personai nepieciešamo atbalsta jomu, apjoma un intensitātes noteikšanu. Tāpat atbalsta personas tika lūgtas informēt par to, vai un kā tiek izmantots atbalsta personas pakalpojuma līgums, komunicējot ar trešajām pusēm. Atbalsta personas arī tika lūgtas informēt par lielākajiem izaicinājumiem un šķēršļiem savā darbā, kā arī minēt pozitīvos piemērus, kur sniegtais atbalsts lēmumu pieņemšanā vai īstenošanā ir būtiski kaut ko mainījis atbalstāmās personas dzīvē. Tāpat atbalsta personas tika lūgtas informēt par sadarbību ar citām iestādēm vai pakalpojumu sniedzējiem un raksturot, vai sadarbība ir bijusi veiksmīga, vai arī ir bijušas kādas grūtības. Visbeidzot atbalsta personas tika lūgtas informēt, par kādām tēmām būtu nepieciešama papildus apmācība izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā.

Otrā un trešā atbalsta personu aptauja tika veikta attiecīgi 2019. gada jūnijā un oktobrī un šajās aptaujās tika uzdoti divi jautājumi, lūdzot informēt, cik no atbalsta personas atbalstāmajām personām ir bijušie institūciju iemītnieki, un lūdzot aprakstīt pozitīvos sasniegumus par savām atbalstāmajām personām.

Pēdējā atbalsta personu intervija tika veikta izmēģinājumu projekta īstenošanas beigās, un tajā tika lūgts gan precizēt otrās un trešās aptaujas datus, gan arī sniegt atbildes uz jautājumiem par pieredzi ar atbalsta personas pakalpojuma līguma izmantošanu, sniegt pārdomas par lielākajiem šķēršļiem un izaicinājumiem darbā ar atbalstāmajām personām, informēt par to, kā veicās sadarbība ar dažādām iestādēm un pakalpojumu sniedzējiem, kā arī sniegt viedokli par to, kādas pārmaiņas būtu nepieciešamas atbalsta personas pakalpojuma nodrošināšanai nākotnē.

5. Atbalstāmo personu sniegtā atgriezeniskā saite

Atbalstāmās personas izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā tika aptaujātas Labklājības ministrijas projekta “Sociālo pakalpojumu atbalsta sistēmas pilnveide” vadības un īstenošanas grupas veikto pārbaužu ietvaros – kopumā četru pārbaužu laikā (2018. gada jūnijā un decembrī, 2019. gada jūnijā un novembrī) LM pārstāvji nointervēja 20 atbalstāmās personas. Intervijās ministrijas pārstāvji vēlējas noskaidrot, kā atbalstāmās personas uzzināja par atbalsta personas pakalpojumu, cik sen atbalstāmā persona tiekas ar savu atbalsta personu; vai atbalstāmo personu apmierina sadarbība ar savu atbalsta personu; cik bieži atbalstāmā persona satiekas un cik bieži sazinās ar savu atbalsta personu. Intervijās tika arī jautāts, kādās jomās atbalsta persona palīdz un vai persona zina savus mērķus, kas ietverti personas atbalsta plānā. Attiecīgi tika arī jautāts, vai mērķus persona noteica pati un vai vēlētos tos mainīt. Ministrijas pārstāvji arī interesējās, vai atbalsta persona ir satikusi intervēto personu draugus, ģimeni vai citus intervētajai personai svarīgus cilvēkus, un vai pirms runāšanas ar šiem cilvēkiem atbalsta persona ir lūgusi atbalstāmās personas atļauju.

Intervijās sniegtā informācija izmantota arī pārbaužu ziņojumos, pārsvarā norādot, ka intervētās atbalstāmās personas ir apmierinātas ar sniegtā pakalpojuma kvalitāti un daļai no viņām ir izmainījusies dzīves kvalitāte, kā arī norādot, ka atbalstāmās

personas ir spējušas pastāstīt, kas ir mainījies viņu dzīvē kopš atbalsta personas pakalpojuma saņemšanas sākuma.

Arī atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumuprojekta reģionālie koordinatori periodiski intervēja atbalstāmās personas. Latgales plānošanas reģionā tika nointervētas 46 personas, Vidzemes plānošanas reģionā tika nointervētas 15 atbalstāmās personas, Rīgas plānošanas reģionā tika nointervētas 15 atbalstāmās personas, Zemgales plānošanas reģionā tika nointervētas 10 personas, savukārt Kurzemes plānošanas reģionā tika nointervētas 4 atbalstāmās personas. Kopumā reģionālie koordinatori izmēģinājumuprojekta īstenošanas laikā nointervēja 90 atbalstāmās personas. Intervijās tika uzdoti jautājumi:

- 1) Kā ir izveidojusies sadarbība ar atbalsta personu?
- 2) Ko atbalstāmā persona vēlētos mainīt vai uzlabot?
- 3) Kā veicas ar savu mērķu īstenošanu, vai ir kaut ko izdevies sasniegt no iecerētā?
- 4) Vai persona vēlas pakalpojumu saņemt arī turpmāk?

Turklāt reģionālie koordinatori un projekta vadītāja regulāri saņēma atgriezenisko saiti par pakalpojumu no tām atbalstāmajām personām, kuras apmeklēja RC ZELDA reģionālos birojus Rīgā un Jelgavā. Tāpat reģionālie koordinatori devās izbraukuma vizītēs uz atsevišķām pašvaldībām, lai tiktos ar atbalstāmajām personām, piemēram, Rīgas plānošanas reģiona koordinators apmeklēja Limbažus un tikās ar četrām atbalstāmajām personām, Kurzemes plānošanas reģiona koordinators devās uz Liepāju, lai tiktos ar atbalstāmo personu un atbalsta personu, savukārt izmēģinājumuprojekta vadītāja devās uz Tukuma novadu un tikās ar atbalstāmo personu viņas dzīvesvietā.

Atbalstāmajām personām tika piedāvāta arī iespēja stāstīt par savu pieredzi gan sniedzot intervijas plašsaziņas līdzekļos (četras personas dalījās ar savu pieredzi radio un TV raidījumos), gan tiekoties ar RC ZELDA starptautiskajiem partneriem, kas 2019. gada oktobrī bija ieradušies, lai iepazītu RC ZELDA pieredzi atbalsta personas pakalpojuma īstenošanā (piecas personas piekrita tikties un dalīties ar savu pieredzi).

Viena atbalstāmā persona pēc savas iniciatīvas uzrakstīja savu vērtējumu par pakalpojumu – gan pakalpojuma saņemšanas vidusposmā (pēc atbalstāmās personas lūguma tas tika nosūtīts arī Labklājības ministrijas projekta vadības grupai), gan pakalpojuma beigās.

Kopumā iegūto datu analīzē tika izmantotas vispārīgas loģiskās analīzes operācijas – sintēze, salīdzināšana un novērtēšana, atbilstoši pielietotajām datu ieguves metodēm. Ar kvalitatīvajām metodēm iegūtie dati tika apkopoti un analizēti, izmantojot informācijas kategorizēšanu un interpretāciju. Veicot kvalitatīvās informācijas analīzi, tika pielietota kodu vienību konstruēšana, pēc kuras tālāk informācija tika kategorizēta un interpretēta. Datu analīzei tika veikta fokusētā kodēšana atbilstoši izmēģinājumuprojekta izvērtējuma veicēju noformulētām izvērtējuma pamattēmām. Lai nodrošinātu, ka izmēģinājumuprojektā iesaistītās atbalstāmās personas, fokusa grupu vai interviju dalībnieki nav identificējami un netiek pārkāpts konfidencialitātes princips, visi analīzē ietvertie dati par atbalstāmajām personām tika pilnībā anonimizēti.

II. ATBALSTA PERSONAS PAKALPOJUMA IZMĒĢINĀJUMPROJEKTA DARBĪBAS PROCESA ANALĪZE

1. Atbalsta personu apmācība un sagatavošana darbam

2017. gada decembrī tika īstenotas atbalsta personu apmācības. Kopējais apmācību ilgums bija viens mēnesis, kura ietvaros tika nodrošinātas gan apmācības klātienē, gan tika uzdoti mājasdarbi, lai labāk apgūtu apmācībās piedāvātās metodes. Lai efektīvāk organizētu klātienē apmācību darbu un nodrošinātu lielāku katras personas individuālo iesaisti, apmācības tika organizētas divās grupās:

1. 11.-15.12.2017. – 12 atbalsta personām un 1 reģionālajam koordinātoram;
2. 18.-22.12.2017. – 10 atbalsta personām.

Kopējais klātienē apmācību ilgums katrai grupai bija 5 dienas (42 akadēmiskās stundas). Apmācību ietvaros tika izmantotas savstarpēji papildinošas interaktīvas metodes: lekcijas, metožu un gadījumu analīze, praktiski uzdevumi, diskusijas un refleksija. Apmācību ietvaros liela loma bija tieši praktiskiem vingrinājumiem: individuāli, pāros vai grupās, kā arī iespējai intervēt personas ar garīga rakstura traucējumiem (turpmāk tekstā – personas ar GRT). Tas ļāva daudz labāk un dziļāk izprast apmācību saturu un metodes, kuras pēc tam bija jāpielieto darbā ar atbalstāmajām personām, praktiski identificējot atbalsta jomas un gatavojot atbalsta plānus.

Mācību ietvaros apgūtas šādas tēmas:

1. Uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes: kas ir svarīgi cilvēkam/ kas ir svarīgi cilvēka interesēs; rīta rituāls; laba diena/ slikta diena; 2 minūšu treniņš; kas darbojas/ kas nedarbojas; attiecību karte un piemērotas atbalsta personas atrašana; komunikācijas tabula; izzināšanas žurnāls;
2. Uz personu vērstās plānošanas metodes MAPS (Rīcības plānu izstrāde jeb Kartes) un PATH (Ceļš);
3. Citas atbalsta personas darbā izmantojamās metodes: plānošanas resursu komplekts; Bērnu prasmes; uz risinājumu vērstā konsultēšana;
4. Atbalsta plānu un vienas lapas profilu izveide (teorija un prakse);
5. Viegļās valodas pamatprincipi;
6. Ievads par saskarsmi ar personām ar GRT;
7. Atbalsta sniegšanas pamatprincipi un ētikas prasības atbalsta personām;
8. Atbalsta sniegšanas lēmumu pieņemšanā process;
9. Atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas kārtība;
10. Dzīves kvalitātes domēnu novērtēšanas anketa;
11. Datu aizsardzības prasības darbā ar personām ar GRT;
12. Atbalsta personu atskaišu sistēma.

Apmācības vadīja Ieva Leimane-Veldmeijere, RC ZELDA direktore un atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta vadītāja, un Aleksandra Pavlovska, RC

ZELDA sociālā darbiniece un atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta reģionālā koordinatore.

Atbalsta personas atzinīgi novērtēja apmācību kvalitāti, īpaši uzsverot sabalansēto līdzsvaru starp teoriju un praktiskajiem uzdevumiem. Īpaši augstu tika novērtēta iespēja mācību ietvaros iepazīties un intervēt personas ar GRT: *“Ļoti patika praktiskās nodarbības un, ka tika izvēlēti dažādi cilvēki ar GRT, lai labāk varētu izprast cilvēka vēlmes, sapņus, labo/ slikto dienu un pēc katras tikšanās veidot atbalsta plānus.”*¹⁷

Jānorāda, ka atbalsta personu apmācība turpinājās visu pirmo mēnesi, kad atbalsta personas padziļināti apguva “Rokasgrāmatu atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem”, saturisko atskaišu sagatavošanu, ētikas un datu aizsardzības prasības, kā arī praktizēja atbalsta plānu sagatavošanu, izmantojot mācībās apgūtās metodes.

Ņemot vērā, ka izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā mainījās divas atbalsta personas, jaunās atbalsta personas tika apmācītas individuāli, nodrošinot līdzvērtīgu mācību programmu un pieejas.

Lai nodrošinātu uz vajadzībām balstītu atbalsta personu apmācību darba procesa ietvaros, atbalsta personām regulāri tika lūgts sniegt informāciju par vēlamajām mācību tēmām. Atbalsta personas izteikušas vēlmi papildus apmācībās apgūt sekojošas tēmas: saskarsme ar personām ar trauksmi; saskarsme ar personām ar runas traucējumiem, kas neizmanto zīmju valodu; šizofrēnija; depresija; atkarības; sociālie pakalpojumi un citi pakalpojumi personām ar GRT; autisms; bipolārie traucējumi; vieglā valoda; uz apzinātību balstīta kognitīvā terapija; lasītprasmes apmācība; krīzes situāciju risināšana un pacietības treniņi; pašaiizstāvība (atbalsta personai); izdegšana; psiholoģiskā palīdzība personām krīzes situācijās.

Balstoties uz šīm vēlmēm, projekta ietvaros tika nodrošinātas piecas papildu apmācības, katra vienas dienas garumā:

- 28.02.2018. “Konsultēšanas prasmes – uz risinājumu orientētās pieejas”. Semināru vadīja Arsēnijs Pavlovskis, psihologs-konsultants (naratīvā pieeja, uz risinājumu orientētā īstermiņa pieeja);
- 22.03.2018. “Valsts nodrošinātā juridiskā palīdzība un cietušo tiesību aizsardzība un atbalsts”, ko vadīja Juridiskās palīdzības administrācijas (turpmāk – JPA) pārstāvji, un “Profesionālā izdegšana darbā: stresa menedžments, izdegšanas prevencija un komforta zona”, ko vadīja [Ilviņa Razgale](#), RSU Labklājības un sociālā darba katedras lektore;
- 30.11.2018. “Garīgās veselības problēmas: šizofrēnija, depresija, trauksme un pašnāvības domas”. Semināru vadīja Inga Zārde, ārste-psihiatre;
- 03.07.2019. “Atbalsta loka veidošana: pieredzē balstītas praktiskas pieejas”, ko vadīja Ieva Leimane-Veldmeijere un Aleksandra Pavlovska;
- 15.10.2019. “Atbalsta personas un atbalstāmo personu attiecību noslēgšana: praktiski rīki un metodes”, ko vadīja Aleksandra Pavlovska.

Izvērtējot projekta ietvaros nodrošinātās un īstenotās apmācības, atbalsta personas norādījušas uz vairākiem aspektiem, ko būtu vēlams ņemt vērā, organizējot līdzīga veida apmācības nākotnē (t.i., turpmāk, sagatavojot atbalsta personas)¹⁸:

¹⁷ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

¹⁸ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

- Ja, atbalsta personas profesionālā darbība līdz šim nav bijusi saistīta ar darbu un saskarsmi ar personām ar GRT, mācību ilgumam būtu jābūt garākam, t.sk. apgūstot atbalsta plāna praktisko gatavošanu;
- Vajadzētu piedāvāt vairāk praktiskas iespējas intervēt personas ar GRT, lai labāk izprastu intervēšanas metodes, jautājumu uzdošanas struktūru un veidu. Tas dotu iespēju labāk sagatavoties praktiskajam darbam pēc tam;
- Ieteicamās papildu tēmas apmācību ietvaros: vieglā valoda; personas ar tieksmi uz pašnāvībām, izdegšana.

Secinājumi un ieteikumi

- Lai nodrošinātu personas vajadzībām atbilstoša pakalpojuma sniegšanu, izmantojot uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes¹⁹, atbalsta personām tika nodrošināta mēnesi gara apmācība. Apmācību ietvaros tika izmantotas savstarpēji papildinošas interaktīvas metodes, t.sk. dodot iespēju intervēt personas ar GRT un vingrināties atbalsta plānu sagatavošanā.
- Neatkarīgi no tā, kāds pakalpojuma sniegšanas modelis nākotnē tiks ieviests un kas būs atbalsta persona – profesionālis vai tuvinieks, pirms atbalsta sniegšanas uzsākšanas obligāti nepieciešama atbalsta personas apmācība un sagatavošana darbam.
- Apmācību ietvaros obligāti apgūstamās tēmas: (1) ievads saskarsmē ar personām ar GRT; (2) uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes; (3) atbalsta sniegšana personai ar GRT lēmumu pieņemšanas procesā; (4) atbalsta sniegšanas pamatprincipi un ētikas prasības atbalsta personām; (5) atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas kārtība; (6) datu aizsardzības prasības darbā ar personām ar GRT.
- Svarīgi nodrošināt uz vajadzībām balstītu atbalsta personu apmācību visa darba procesa ietvaros. Lai to īstenotu, pakalpojuma koordinators jāveic regulāras atbalsta personu aptaujas, lai noskaidrotu aktuālās tēmas un jautājumus.

¹⁹ Uz personu vērstā domāšana un plānošana ir strukturētu metožu kopums, kas paredzēts atbalsta sniedzējiem, lai palīdzētu nodrošināt dzīves kvalitāti no atbalstāmās personas perspektīvas – lai plānotu kopā ar atbalstāmo personu, nevis atbalstāmās personas vietā. Šīs metodes var tikt izmantotas, lai palīdzētu atbalstāmajai personai domāt par to, kas šobrīd ir svarīgs atbalstāmās personas dzīvē un ko atbalstāmā persona vēlas sasniegt nākotnē. Plānojot, tiek veidots atbalstāmās personas atbalsta tīkls, ietverot visus cilvēkus, kas atbalstāmās personas dzīvē ir nozīmīgi. Šī metode skata atbalstāmo personu kā vienu veselumu un nefokusējas uz medicīnisko vai funkcionālo modeli, kuri „izlabo to, kas ir “nepareizs”. Tas ir veids, kā atklāt, aprakstīt un nodrošināt tādu dzīvi, kādu vēlas atbalstāmā persona, nevis atbalstāmās personas ģimenes locekļi vai sociālo pakalpojumu sniedzēji. Šo pieeju, sniedzot atbalstu lēmumu pieņemšanā, izmanto gan pilotprojekts Austrālijā, gan organizācija QUIP Čehijā. Plašāka informācija par metodi un tās izmantošanu pieejama: I.Leimane-Veldmeijere, A.Mazapša, A.Pavlovska, S.Skirmante, Rokasgrāmata: Pirmie soļi atbalstītās lemtspējas ieviešanā Latvijā, Rīga: RC ZELDA, 2016. gada aprīlis, 3. lpp., http://zelda.org.lv/wpcontent/uploads/ZELDA_LV_.pdf

2. Pakalpojuma sniegšanas procesa analīze

2.1. Pakalpojuma saņēmēju piesaiste

2017. gada decembrī, pakalpojuma saņēmēju piesaistei tika organizēti seši informatīvi semināri katra plānošanas reģiona pašvaldību sociālo dienestu, bāriņtiesu un sociālās jomas NVO pārstāvjiem par uzsākto atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projektu. Kopā seminārus apmeklēja 237 dalībnieki (no tiem 140 dalībnieki no pašvaldību sociālajiem dienestiem, 29 bāriņtiesu pārstāvji, 19 sociālo pakalpojumu sniedzēju pārstāvji, 21 atbalsta persona, 9 Labklājības ministrijas pārstāvji, 1 Tieslietu ministrijas pārstāvis, 2 Tiesībsarga biroja pārstāvji, 2 Valsts kontroles pārstāvji, 2 JPA pārstāvji, 5 plānošanas reģionu pārstāvji, 1 speciālās skolas pārstāvis, 1 psihoneiroloģiskās slimnīcas pārstāvis).

Nemot vērā, ka sociālajiem dienestiem ir visplašākā informācija par to darbības teritorijā esošajām personām ar garīga rakstura traucējumiem, pirms izmēģinājumu projekta uzsākšanas – 2017. gada augustā, tika nosūtīta vēstule pašvaldību sociālajiem dienestiem, lūdzot palīdzēt apzināt personas, kurām būtu nepieciešams un kuras vēlētos saņemt atbalsta personas pakalpojumu. No visām uzrunātajām 119 pašvaldībām atbildes sniedza 59 pašvaldības, kopā uz 330 vietām, piesakot 629 potenciālās atbalstāmās personas. Tomēr, uzsākot izmēģinājumu projekta īstenošanu, drīz vien kļuva skaidrs, ka pašvaldību sociālo dienestu sniegtie dati neatbilst faktiskajai situācijai, jo daudzas pašvaldības pēc tam skaidroja, ka iedotie dati bijuši ļoti aptuveni, īsti, pat nepārlicinoties, cik cilvēkiem ar GRT šāds pakalpojums varētu interesēt un būt vajadzīgs. Tāpēc tika meklētas papildus iespējas potenciālo pakalpojuma saņēmēju uzrunāšanai. 2018. gada janvāra sākumā Labklājības ministrija atkārtoti informēja pašvaldību sociālos dienestus un pakalpojumu sniedzējus par izmēģinājumu projekta uzsākšanu.

Plašākai potenciālo izmēģinājumu projekta dalībnieku uzrunāšanai tika sagatavotas un izplatītas informācijas lapas (latviešu un krievu valodā) un izveidots A3 formāta informatīvs plakāts, kā arī informācija tika ievietota RC ZELDA mājaslapā. Informatīvie materiāli tika izplatīti sociālajos dienestos, bāriņtiesās, citos sabiedrībā balstītos pakalpojumos un NVO, vietējos plašsaziņas līdzekļos, u.c.

Katra atbalsta persona devās uz savai dzīvesvietai tuvākajiem sociālajiem dienestiem, bāriņtiesām un informēja par iespēju piedalīties projektā, aicinot izplatīt informāciju cilvēkiem, kam tā varētu interesēt.

Vairākkārt tika organizētas plašākas tikšanās, kur piedalījās gan atbalsta personas, gan atbalsta personas pakalpojuma reģionālie koordinatori un atsevišķos gadījumos arī izmēģinājumu projekta vadītāja. Piemēram, 2018. gada 13. februārī Latgales reģiona atbalsta personas tikās ar Daugavpils pilsētas domes Sociālo lietu komitejas pārstāvjiem un iepazīstināja ar izmēģinājumu projektu, savukārt 2018. gada 13. martā Rīgas reģiona atbalsta personas, reģionālais koordinators, izmēģinājumu projekta vadītāja un Labklājības ministrijas projekta “Sociālo pakalpojumu atbalsta sistēmas pilnveide” vadības un īstenošanas grupas pārstāvji tikās ar Rīgas domes Labklājības departamenta un Rīgas Sociālā dienesta pārstāvjiem. Tāpat 2018. gada februāra un marta mēnešos pēc RC ZELDA iniciatīvas līdzīgas tikšanās tika organizētas Baldonē,

Carnikavā, Salaspilī, Ogrē, Ķemerose, Rucavā, Nīcā, Grobiņā, Aizputē, Durbē, Liepājā, Dobelē, Iecavā, Jēkabpilī, Tērvetē.

Izmēģinājumu projekta otrā gada sākumā Rīgas plānošanas reģiona koordinators un atbalsta personas piedalījās un informēja par iespēju saņemt pakalpojumu gan 2019. gada 22. februārī notiekošajā Cietušo dienā (organizēja biedrība “Skalbes”), gan Zināšanu tirgū, kas notika 2019. gada 22. martā LM organizētās konferences sociālajiem darbiniekiem “Resursi sociālajā darbā” ietvaros.

Uzsākot sniegt atbalsta personas pakalpojumu, katrai atbalstāmajai personai tika jautāts, no kurienes persona uzzināja par iespēju pieteikties pakalpojuma saņemšanai. Apkopojot saņemto informāciju par visiem 332 projekta dalībniekiem, redzams:

- ka lielākā daļa dalībnieku jeb 135 personas (40.66%) par iespēju saņemt pakalpojumu uzzinājušas no sociālajiem dienestiem;
- 80 personas (24.09%) par iespēju pieteikties pakalpojumam uzzināja no biedrības RC ZELDA (tai skaitā 38 personas par pakalpojumu uzzināja no RC ZELDA darbiniekiem – atbalsta personām, koordinatora vai RC ZELDA vadītājas).
- 56 personas (16.87%) informāciju saņēmuši no citām iestādēm (tai skaitā 12 personas uzzināja no dienas centra, 8 – no citas biedrības, 7 – no grupu dzīvokļa, 5 – no bāriņtiesas, 4 – no kopienas centra, 4 – no Sociālās integrācijas valsts aģentūras, 2 – no sociālās dzīvojamās mājas, 2 – no sporta kluba, 2 – no sociālā centra, 2 – no izglītības iestādes, 1 – pagasta pārvaldes, 1 – no probācijas dienesta un 1 – no patversmes);
- 28 atbalstāmās personas (8.43%) par iespēju pieteikties pakalpojumam uzzināja no ģimenes un vietējās kopienas locekļiem (tai skaitā, 10 personas uzzināja no citas atbalstāmās personas, 5 – no paziņām, 4 – no dzīvesbiedra, 3 – no aizgādņa, 2 – no ģimenes locekļiem, 2 – no drauga, 1 – no kaimiņa, 1 – no VSAC vadītājas).
- 18 personas (5.42%) par iespēju pieteikties pakalpojumam uzzināja tieši no veselības aprūpes speciālistiem un citu nozaru speciālistiem (tai skaitā, 9 personas uzzināja – no psihiatra, 3 – no ģimenes ārsta, 3 – no psihologa, 2 – no jurista, 1 – no advokāta);
- 15 (4.52%) atbalstāmās personas par iespēju pieteikties pakalpojumam uzzināja no interneta un plašsaziņas līdzekļiem (tai skaitā, 6 uzzināja – no radio, 6 – no laikraksta, 3 – no interneta).

Visā izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā regulāri tika informēti dažādi plašsaziņas līdzekļi (skat. 2. pielikumu), izmantojot iespēju izplatīt informāciju gan reģionālajos laikrakstos, gan vairāku novadu pašvaldību mājaslapās, gan arī sniedzot intervijas radio un televīzijā.

Secinājumi un ieteikumi:

- Kopumā Latvijā trūkst pieejamu sociālo pakalpojumu personām ar garīga rakstura traucējumiem. Sniedzot pakalpojumu izmēģinājumu projekta ietvaros, ir izdevies uzrunāt un sasniegt daudzus cilvēkus, kuri līdz šim nav saņēmuši sabiedrībā balstītus sociālos pakalpojumus un/vai nav sadarbojušies ar sociālo dienestu.

- Pakalpojumu saņēmēju piesaistei ieteicams izmantot dažādus sadarbības un komunikācijas kanālus: pašvaldību sociālie dienestus, veselības aprūpes pakalpojumu sniedzējus (piemēram, ārstus-psihiatrus, ģimenes ārstus), bāriņtiesas, tiesas (ja nākotnē tiek mainīts rīcībspējas institūta regulējums), plašsaziņas līdzekļus, u.c.

2.2. Izvērtēšanas un atbalsta plāna sastādīšanas process

RC ZELDA izstrādātā atbalsta plāna veidlapa, kas tika izmantota izmēģinājumu projektā, ir balstīta uz RC ZELDA apgūto un iepriekš biedrības ikdienas darbā izmantoto *“Learning Community for Person Centred Practices”* (ASV) atbalsta plānu, kā arī tā ir papildināta ar informāciju no *“Planning Resource Kit”* (Austrālija) atbalsta plāna.

Lai nodrošinātu kvalitatīvu atbalsta plāna izstrādi, katrai atbalsta personai bija pieejamas detalizētas un piemēros balstītas plāna aizpildīšanas vadlīnijas. Atbalsta plāna veidlapā tika iekļauti arī dažādi padomi – jautājumi, kurus atbalsta persona varēja uzdot atbalstāmajai personai, viņas tuviem draugiem un radniekiem, vai pati sev.

Atbalsta plāna izstrāde sākās ar atbalstāmās personas sākotnējo novērtējumu. Katrai atbalstāmajai personai atbalsta plāns tika izstrādāts, ņemot vērā viņas individuālo situāciju, vajadzības un vēlmes. Līdz ar to tas ir universāls plāns, kas izmantojams tikai konkrētās personas mērķu sasniegšanai.

Atbalstāmajai personai pirms plāna izstrādes tika izskaidrots, kāpēc atbalsta plāns ir nepieciešams un kas tajā tiks rakstīts. Plāna aizpildīšana notika pirms lēmuma pieņemšanas par atbalsta personas pakalpojuma piešķiršanu, bet atbalsta persona varēja papildināt plānu visā izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā, mainot un/ vai papildinot gan sākotnēji izvirzītos mērķus, gan citu informāciju. Kā atzinusi viena no atbalstāmajām personām: *“Ļoti pārdomāta atbalsta plāna izstrādes lietderība (pirms līguma noslēgšanas). Tas ļauj labāk iepazīties (personai ar atbalsta personu) un sākt izprast situāciju pēc būtības. Tas dod iespēju pieiet praktiski jautājumu risināšanai, kā arī noskaidrot, kuru jautājumu risināšanai persona ir gatava.”*²⁰

Atbalsta plāna aizpilde visbiežāk notika pakāpeniski, izmantojot dažādas uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes (piemēram, attiecību karte; rituāli; laba diena/ slikta diena; kas darbojas/ nedarbojas, uz risinājumu vērstās konsultēšanas metodes, u.c.). Tomēr gadījumos, kad atbalstāmās personas interesēs bija pēc iespējas ātrāk noslēgt līgumu par pakalpojuma saņemšanu (krīzes situācija, nepieciešamība pēc iespējas ātrāk kārtot kādus jautājumus, u.c.), atbalsta plāna sagatavošana tika veikta pēc vienas tikšanās, to būtiski papildinot jau pēc līguma noslēgšanas.

Atbalsta personas, izvērtējot dažādas uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes, norādījušas, ka²¹:

- *Metodes palīdz iepazīt personu no viņa skatupunkta un uzklaut viņa vēlmes, nevis vērtēt personas situāciju no, piemēram, personas tuvinieku vai sociālā*

²⁰ 2020. gada 23. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Rīgas plānošanas reģiona.

²¹ 2018. gada oktobra atbalsta personu aptauja.

darbinieka viedokļa par to, kas personai būtu nepieciešamākais. Uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes palīdz ātri un efektīvi veidot uzticības pilnas attiecības starp atbalsta personu un atbalstāmo personu, jo atbalstāmā persona novērtē to, ka viņa intereses un vajadzības tiek liktas pirmajā vietā, un tādēļ vēlas sadarboties ar atbalsta personu, lai sasniegtu savus individuālos mērķus.

- *Arī pašām personām ar šo metožu palīdzību ir vieglāk saprast, kas viņām ir svarīgi un ko vēlas pateikt. Šīs metodes paver iespējas paskatīties uz dzīvi vai konkrētu situāciju citādāk.*
- *Metodes palīdz noskaidrot, vai tas, kas ir svarīgi personai, nekaitē viņai.*
- *Metodes ļauj iepazīt atbalstāmās personas galvenās īpašības, ievirzes, vēlmes, veselības stāvokli, rakstura iezīmes, tuviniekus, sapņus, hobijus, darba pieredzi, u.t.t.*

Lai labāk izprastu atbalstāmās personas situāciju (piemēram, līdz šim saņemtos pakalpojumus, ikdienas aktivitātes, veselības vajadzības, iespējamo atbalstu krīzes situācijās, utt.), plānošanā bija svarīgi iesaistīt arī citus cilvēkus no atbalstāmās personas atbalsta loka (piemēram, tuviniekus, draugus, pakalpojumu sniedzējus, u.c.). Īpaši svarīgi tas bija gadījumos, kad potenciālajai atbalstāmajai personai bija nozīmīgas komunikācijas problēmas. Tomēr jānorāda, ka tas tika darīts tikai gadījumos, kad atbalstāmā persona tam piekrita, un pati norādīja ar kuriem cilvēkiem atbalsta personai būtu nepieciešams aprunāties. Komunikācija ar šīm personām notika vai nu klātienē (ar vai bez atbalstāmās personas klātbūtnes – atkarībā no personas vēlmēm), vai attālināti (telefoniski, pa e-pastu). Visbiežāk pirms šīs komunikācijas, atbalstāmā persona pati informēja konkrētos cilvēkus par to, ka atbalsta persona ar viņiem sazināsies. Gadījumos, kad cilvēks tam nepiekrita, šī vēlme tika respektēta. Būtiski norādīt, ka ne visa informācija, kas iegūta šādas komunikācijas rezultātā, tika iekļauta atbalsta plānā. Pirms plāna papildināšanas vienmēr tika prasīta atbalstāmās personas piekrišana konkrētas informācijas iekļaušanai plānā.

Dabiskā atbalsta loka apzināšana notika, izmantojot “Attiecību karti”. Atbalsta personas atzinušas, ka šī bija būtiska metode tieši sākotnējā novērtēšanas procesā, kas²²:

- *Palīdz iepazīt cilvēkus, kas atbalsta vai neatbalsta (bet ir tuvinieki) atbalstāmo personu ikdienā un palīdz novērtēt šo attiecību kvalitāti un rada kopējo priekšstatu par attiecībām ar šiem cilvēkiem.*
- *Ļauj identificēt daļu potenciālā atbalstāmā problēmu (atbalsta loks), atver sarunai par personas ikdienu.*

Atbalsta plāns tika rakstīts vieglā valodā bez profesionāliem žargoniem, lietojot pašas atbalstāmās personas vārdus, apzīmējumus un izteicienus, līdz ar to nodrošinot, ka plāns ir viegli uztverams un atbalstāmajai personai saprotams.

Izstrādājot atbalsta plānu, tika analizēti un identificēti sekojoši jautājumi²³:

²² 2018. gada oktobra atbalsta personu aptauja.

²³ Leimane-Veldmeijere, I., Mazapša, A., Pavlovska, A., Krātiņa, I., Vanaga, S. 2017. *Rokasgrāmata atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem (neaprobētā versija)*. RC “ZELDA”, 50.-64. lpp., <http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/file/rokasgramata.pdf>

- *Attiecību karte* – atspoguļo atbalstāmās personas dabiskā atbalsta sniedzējus (esošos ģimenes locekļus, draugus un citus atbalstāmajai personai nozīmīgus cilvēkus, kas viņai ir emocionāli tuvi un kam viņa uzticas).
- *Komplekso vajadzību diagramma* – atspoguļo, apkopo un vizualizē informāciju par atbalstāmās personas pamatvajadzībām, un palīdz saskatīt, kā atbalstāmās personas pamatvajadzības varētu būt sasaistītas ar pakalpojumiem, kurus atbalstāmā persona izmanto, vai kuri viņai būtu nepieciešami. Palīdz noteikt, kādās jomās atbalstāmajai personai nepieciešams atbalsts un kāda būs atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas intensitāte.
- *Kas ir svarīgi atbalstāmajai personai?* – dod iespēju saprast, kas ir atbalstāmā persona, ko viņa jau ir izvēlējusies darīt savā dzīvē, un kas viņu varētu motivēt īstenot savus lēmumus un sasniegt savas vēlmes.
- *Kāds ir labākais palīgs atbalstāmajai personai?* – dod iespēju saprast, vai reģionālā koordinatora ieteiktā atbalsta persona varētu būt vispiemērotākā konkrētajai atbalstāmajai personai, un, ja nē, un nav iespējama cita izvēle, kādas varētu būt sekas, riski, šķēršļi, ja atbalstu sniegs atbalsta persona, kura sākotnēji nešķiet vispiemērotākā.
- *Kā labāk atbalstīt atbalstāmo personu?* – atspoguļo ļoti konkrētas darbības, ko dara citi cilvēki dažādās situācijās, un ļoti konkrētu informāciju, kas jāzina citiem (saskarsmē ar atbalstāmo personu), lai nodrošinātu, ka atbalstāmās personas dzīvē ir lietas, kas ir svarīgas viņai, un lietas, kas ir svarīgas viņas interesēs. Dod iespēju saprast, kādās situācijās un kādās jomās atbalstāmajai personai ir nepieciešams atbalsts, lai pieņemtu lēmumu, vai īstenotu pieņemto lēmumu.
- *Kā labāk atbalstīt personu – veselības un drošības jautājumi* – dod iespēju uzzināt dažādus faktus par atbalstāmās personas veselību un veidiem, kā vislabāk reaģēt noteiktās situācijās, piemēram, epilepsijas vai trauksmes gadījumā.

Balstoties uz potenciālās atbalstāmās personas sākotnējo novērtējumu, tika noteikts, vai personai nepieciešams atbalsts lēmuma pieņemšanā, un, ja tas ir nepieciešams, tad cik ilgs, kādās jomās, kādā apjomā un intensitātē.

Izmēģinājumu projekta ietvaros atbalsts tika sniegts sekojošās jomās:

- Juridiskā palīdzība;
- Finanšu joma (t.sk., budžeta plānošana un īpašumu pārvaldīšanas jautājumi);
- Ikdienas dzīves prasmju apgūšana un attīstība;
- Veselības aprūpe (līdz ārsta kabinetam);
- Sociālā aprūpe;
- Atbalsta loka veidošana.

Atbalsta jomas tika noteiktas atbalsta plānā un lēmumā par atbalsta personas pakalpojuma piešķiršanu, kā arī līgumā starp atbalstāmo personu un atbalsta personu.

Izmēģinājumu projekta ietvaros tika izmantoti 3 atbalsta intensitātes līmeņi:

- 1. līmenis – minimālā atbalsta intensitāte – līdz 6 stundām mēnesī, ar iespēju īpašās situācijās izmantot papildus 10 atbalsta stundas mēnesī;
- 2. līmenis – vidēja atbalsta intensitāte – līdz 16 stundām mēnesī, ar iespēju īpašās situācijās izmantot papildus 10 atbalsta stundas mēnesī;

- 3. līmenis – maksimālā atbalsta intensitāte – līdz 30 stundām mēnesī, ar iespēju īpašās situācijās izmantot papildus 10 atbalsta stundas mēnesī.

Būtiski, ka pakalpojuma saņemšanas laikā, mainoties atbalstāmās personas vēlmēm un situācijai, atbalsta plāns varēja tikt papildināts gan ar jaunām jomām, gan mainot atbalsta intensitāti. Ņemot vērā, ka izmēģinājuma projekta laikā bija vismaz 3 gadījumi, kad sniegtā atbalsta intensitāte ievērojami pārsniedza atbalsta plānā noteikto, tika veikti grozījumi Rokasgrāmatā (neaprobētā versija), nosakot, ka “Izņēmuma gadījumos uz ierobežotu laika periodu (krīzes vai pārmaiņu situācijās) atbalsta apjoms var pārsniegt 40 stundas mēnesī, bet visi šādi gadījumi ir jāsaskaņo ar reģionālo koordinatoru un projekta vadītāju”.

Atbalsta personas, izvērtējot savu pieredzi, nosakot atbalsta jomas un intensitāti pēc sākotnējās novērtēšanas un atbalsta plāna izstrādes laikā, norādījušas²⁴:

- *Atbalsta jomu noteikšana mēdz būt neprecīza, ņemot vērā, ka atbalstāmās personas mērķi un vajadzības ir mainīgas un dažas jomas identificējās tikai atbalsta sniegšanas procesā. Uzskatu, ka visām atbalsta personām var būt nepieciešams atbalsts visās atbalsta jomās, tādēļ, atlasot tikai dažas no jomām, kurās atbalstāmā persona sākotnēji vēlas saņemt atbalstu, tiek ierobežota atbalsta sniegšana citās aktuālās jomās, par kurām persona tikai laika gaitā vēlas runāt vai kurās rodas nepieciešamība saņemt atbalstu. Ņemot vērā mērķa grupu, uzskatu, ka veselības aprūpes jomai (līdz ārsta kabinetam), ir jābūt visām atbalstāmajām personām, lai, atbalstāmās personas veselības pasliktināšanās gadījumā, atbalsta personai būtu tiesības komunicēt ar ārstiem un sekot līdzi atbalstāmās personas veselības stāvoklim. Atbalsta apjoma intensitātes noteikšana problēmas nesagādā, ņemt vērā to, ka krīzes situācijās ir iespējams sniegt papildus desmit stundu atbalstu mēnesī, nemainot intensitāti.*
- *Sāukumā noteiktajām atbalsta jomām bieži nāk klāt citas, jo persona sāka vairāk uzticēties un atklātāk runāt par problēmām un vēlas atbalstu.*
- *Sastādot atbalsta plānu, ir grūti noteikt atbalsta apjomu un intensitāti, jo attiecību veidošanas posmā uzsvāru lieku uz lēmumiem, kurus cilvēki vēlas pieņemt, bet atbalsta sniegšanas laikā parasti rodas vēl lēmumi, kuru pieņemšanai ir nepieciešama atbalsta sniegšana, kas skar citas jomas.*
- *Grūtāk ir noteikt apjoma intensitāti, jo nevar sāukumā paredzēt, vai atbalstāmās personas vēlme sadarboties nemazināsies. Gadās, ka persona maina dzīvesvietu, nokļūst slimnīcā, izrādās, ka ir atkarīga no alkohola, u.tml. Šādi notikumi izmaina paredzētā apjoma realizēšanu.*

Tāpat atbalsta personas novērtējušas reģionālo koordinatoru sniegto atbalstu, nosakot atbalsta jomas un intensitāti. Izvērtējot izmēģinājuma projekta rezultātus, vairākas atbalsta personas atzinušas, ka, iespējams, atbalsta plānā ikvienai atbalstāmajai personai būtu jāietver visas atbalsta jomas, jo “tikai laika gaitā varēja saprast, ka mēs daudz ko neesam sapratušas, izpratušas un ka uzreiz tu nemaz nespēj izanalizēt tā, kā tas ir vajadzīgs; “reizēm radās situācija, ka esi atzīmējis 2 vai 3 jomas, bet tad pēkšņi tas viens jautājums, kas nav bijis, un tad ir jautājums, ko tad ar to darīt”²⁵. Tomēr bija arī atbalsta personas, kas norādīja, ka visu jomu piešķiršana automātiski nozīmētu to, ka, sniedzot pakalpojumu, netiek ņemta vērā personas griba un vēlmes, vai, arī

²⁴ 2018. gada oktobra atbalsta personu aptauja.

²⁵ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

personai jau konkrētajā jomā tiek sniegts atbalsts: “*Es biju no tiem, kas uzskatīja, ka ir jāiedod visas jomas, lai stāv un tad redzēs, kas tur būs.... Bet es tagad vairs tā nedomāju, šajā projektā strādājot. Jo dažreiz tas arī iegāž, jo, ja tu esi iedevis kaut kādas jomas, tad tev šeit ir jāsniedz atbalsts gribi vai negribi, un tu redzi, ka viņš uz to atbalstu var spiest – man taču ir tā joma, bet viņam jau ir atbalsts – ir asistenti, ir kādi citi, kas viņam jau sniedz atbalstu, un tad vēl tevi liek.*”²⁶

Atbalsta plāns bija dokuments, kuru atbalsta persona un atbalstāmā persona veidoja un izmantoja kopā, lai sasniegtu atbalstāmās personas izvirzītos mērķus un vēlmes. Izstrādātais atbalsta plāns vienmēr tika saskaņots ar atbalstāmo personu, kura tajā varēja veikt jebkādas izmaiņas vai papildinājumus (piemēram, lūdzot neminēt kādu konkrētu informāciju, kas izpausta sākotnējās novērtēšanas laikā). Līdz ar to atsevišķos gadījumos plāns tika pārstrādāts vairākkārtīgi, lai apmierinātu atbalstāmās personas vēlmes. Atbalstāmajai personai vienmēr tika piedāvāta atbalsta plāna kopija.

Pēc lēmuma pieņemšanas par atbalsta personas pakalpojumu piešķiršanu atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu katram atbalstāmās personas mērķim, kas prasīja lēmuma pieņemšanu, aizpildīja *Veicamo darbu sarakstu* un *Vēlamā rezultāta aprakstu*. Darba gaitā atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu regulāri atgriezās pie šīs atbalsta plāna sadaļas, lai pārbaudītu, kā noris lēmuma ieviešanas process: vai ir kādas grūtības, vai iesaistītās personas spēj īstenot savus uzdevumus, vai arī šis lēmumu ieviešanas process ir jāpārskata. Lai varētu novērtēt katra mērķa izpildes panākto progresu un sasniegto rezultātu, izmēģinājumuprojekta gaitā atbalsta plāns tika papildināts ar sadaļu “*Pārskats par sasniegto rezultātu*”.

Tāpat pēc atbalsta plāna sagatavošanas kopā ar atbalstāmo personu tika sagatavots atbalsta plāna kopsavilkums jeb *Vienas lapas raksturojums jeb profils*, vienā lapā ietverot galveno informāciju, kas citiem cilvēkiem ļauj labāk iepazīt un izprast atbalstāmo personu, atklājot, kas atbalstāmajai personai ir vissvarīgākais un kā vislabāk viņu atbalstīt.

Secinājumi un ieteikumi:

- Katrai atbalstāmajai personai atbalsta plāns tika izstrādāts, ņemot vērā viņas individuālo situāciju un vajadzības. Līdz ar to tas ir individuāls universāls plāns, kas izmantojams tikai konkrētās personas mērķu sasniegšanai. Balstoties uz personas sākotnējo novērtējumu, atbalsta plānā noteiktas gan atbalsta sniegšanas jomas, gan atbalsta intensitāte.
- Plāna aizpildīšana sākās pirms lēmuma pieņemšanas par atbalsta personas pakalpojuma piešķiršanu, ar iespēju to papildināt visā izmēģinājumuprojekta īstenošanas laikā. Atbalsta plāna sagatavošanā tika iesaistīta gan pati atbalstāmā persona, gan cilvēki no atbalstāmās personas atbalsta loka.
- Atbalsta plāna izstrādei jābūt individualizētai, ņemot vērā konkrētās personas vēlmes un mērķus. Plāna sagatavošanai nepieciešams izmantoto vienotu, iepriekš izstrādātu un apstiprinātu veidlapu.
- Lai nodrošinātu atbalstāmās personas vajadzībām un situācijai atbilstošu pakalpojumu, ir svarīgi saglabāt atbalsta intensitātes līmeņus, paredzot katram

²⁶ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

līmenim atbilstošu stundu skaitu. Tāpat jāparedz iespēju izmantot papildus stundas krīzes un pārmaiņu situācijās (piemēram, līdz 10 stundām mēnesī).

- Lai ņemtu vērā personas gribu un vēlmes, kā arī, lai nodrošinātu atbalstu tikai tajās jomās, kurās personai tas nepieciešams un netiek jau sniegts no citu pakalpojumu sniedzēju puses, svaīgi saglabāt iespēju atbalsta plānā iekļaut tikai tās jomas, kas konkrētajai personai ir svarīgas viņas mērķu un vēlmju sasniegšanai.
- Ņemot vērā izmēģinājumu projekta rezultātus un sniegtā atbalsta veidus/aktivitātes, neieciešams mainīt nosaukumus divām jomām: juridiskās palīdzības jomas nosaukumu ieteicams mainīt uz “tiesību un interešu aizstāvības joma”; ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomas nosaukumu ieteicams mainīt uz “ikdienas dzīve”.

2.3. Atbalsta sniegšanas modelis

Projekta īstenošanas laikā praksē tika pārbaudīts gan atbalstītās lēmuma pieņemšanas modelis, gan atbalsta personas un atbalstāmās personas sadarbība. Šajā sadaļā tiks aprakstīti svarīgākie secinājumi un nepieciešamie precizējumi.

Atbalsta personas unikālā loma

Projekta rezultāti liecina, ka tā ietvaros apmācītajām un nodarbinātajām atbalsta personām ir izveidojusies unikāla loma profesionālā un atbalsta sistēmā, kas tiek veidota personām ar GRT.

Atbalsta personas lomas galvenie raksturlielumi (balstoties uz atbalstāmo personu atsauksmēm)²⁷:

- Neitrāls cilvēks ārpus sistēmas;
- Aizstāvis;
- Tulks;
- Starpnieks;
- Pirmais solis ceļā uz sistēmas izmantošanu, palīdz orientēties sistēmā, liek sistēmai strādāt;
- Cilvēks, kurš uztver personu ar GRT kā cilvēku un kurš “var pateikt par tevi labu vārdu”;
- Līdzīgāks personai; neizmanto profesionālo žargonu;
- Cilvēks ar plašu dzīves pieredzi;
- Motivētājs (atgādinot par atbalstāmās personas personīgajiem mērķiem, ticot personas spēkiem);
- Noderīgas informācijas avots.

²⁷ 2020. gada 23. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Rīgas plānošanas reģiona un 2020. gada 30. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Zemgales plānošanas reģiona.

Piemērs Nr. 1

Atbalsta persona ir neitrālais cilvēks, kuram ir laiks un enerģija. Neskatoties uz to, cik tas laiks ir garš, viņš uzklausa pēc būtības. (..) Es pat starp citu vienu dienu labi sapratu, ja taisa atbalsta personu, viņu nevajadzētu jaukt iekšā nevienā sistēmā, lai viņa ir neatkarīga un neitrāla. Lai viņu ir kas uzrauga, bet lai viņa ir neitrāla. Tiklīdz viņu iemauc kaut kādā sistēmā, tas aizies pa kāju, jo tad tas būs pakalpojums dēļ pakalpojuma. Bet te ir pilnīgi cita pozīcija, tāpēc, ka tas cilvēks jau no paša sākuma, viņš nāk no līdzvērtīgas pozīcijas. Es neesmu no viņa atkarīga – ne, ka man vajag kādu sociālo pakalpojumu, ne tas ir psihiatrs, kurš labāk par mani zina zāles. Tā ir ļoti milzīga pievienotā vērtība. Ko, manuprāt, manā ideālajā pasaulē vajadzētu saglabāt, ir tas, ka viņa ir neitrāla no visiem iespējamiem viedokļiem. Es tieši iedomājos, kurā grozā likt viņu labāk iekšā. Nu man liekas tīri arī tai atbalsta personai, ja viņu ieliks kaut kur grozā, būs baigi, tīri profesionāli uz to cilvēku būs milzīgs slogs palikt neitrālam. Jo tā virzība, tas, kas ir uz patstāvību, ka tevi uztver tā kā cilvēku un tev ne reizi nav jādomā, ko tu lūgsi, pa kurām durvīm ieiet, kāds psihiatram šodien garastāvoklis. A tajā sistēmā jau tu nevienam neko nevari pārnest, viņi ir sistēmā. Psihiatram ir viņa 15 minūtes, viņam jāizkonveijerē tie cilvēki. Bet atbalsta personai ir arī tas – kāds viņām ir tas laiks, cik supervīzijas viņām ir, jo es brīnos par atbalsta personu kapacitāti, es tiešam esmu pārsteigta. Bet to neatkarību vajadzētu, un ir tiešām pilnīgi cits, vai tas ir sociālais darbinieks, jo tur es ar esmu bijusi savā laikā, psihologs vai psihoterapeits, jo tur, kā lai pasaka, tu esi tomēr it kā mazu solīti, jo tu nāc pēc palīdzības un tas otrs it kā zina labāk. Te ir otrādi, tev prasa, ko tu gribi, ko tu zini, ka tu esi izejas punkts. Un tas nav nomērāms ne naudā, ne kādā. Tas arī dod to patstāvību un tos nākamos soļus. Vot to, cik vien vajag, vajadzētu paturēt. (..) Bet ir tā komunikācija savādāka. Jo atbalsta personai vispār sanāk, ka kompetences par katru no tām jomām ir. (..) Nu vismaz man tas tā bija. Jo tas, ko vēl es sapratu, es neesmu citur to redzējusi, ka individualizācijas dēļ katram tiek piemeklēts tas, kas viņam ir vajadzīgs. (..) Tā fleksibilitāte ir atslēgas vārds un viņa te bija. Viņa bija tik laba, ka tas likās pašsaprotami.²⁸

Atbalstītās lēmumu pieņemšanas posmi

Atbalstītās lēmuma pieņemšanas procesa aprakstā tika izmantots Izraēlas sabiedriskās organizācijas “*Bizchut*” izstrādātais modelis, saskaņā ar kuru projekta ietvaros bija noteikti sekojoši atbalstītās lēmumu pieņemšanas posmi²⁹:

- atbalstāmās personas vēlmju/gribas noskaidrošana (vispirms atbalsta persona iepazīstas ar atbalstāmo personu un viņas uzticības personu loku un noskaidro atbalstāmās personas sākotnējās vēlmes);
- informācijas iegūšana un sniegšana (atbalsta persona noskaidro informāciju par pieejamām iespējām);
- iespējas (atbalsta persona palīdz atbalstāmajai personai apzināt dažādas izvēles un iespējas, izprast priekšrocības un trūkumus un mudina atbalstāmo personu konsultēties arī ar citiem cilvēkiem, kam atbalstāmā persona uzticas, lai uzklautu viņu viedokli par dažādām iespējām; atbalsta persona izskaidro

²⁸ 2020. gada 23. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Rīgas plānošanas reģiona.

²⁹ Leimane-Veldmeijere, I., Mazapša, A., Pavlovska, A., Krātiņa, I., Vanaga, S. 2017. *Rokasgrāmata atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem (neaprobētā versija)*. RC “ZELDA”, 44.-50. lpp., <http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/file/rokasgramata.pdf>

- iespējamā lēmuma priekšrocības, trūkumus un sekas un ļauj atbalstāmajai personai pašai izvērtēt katras iespējas priekšrocības un trūkumus);
- lēmuma pieņemšana (atbalsta persona palīdz atbalstāmajai personai nonākt līdz lēmumu pieņemšanai – izvēlēties un noformulēt savu izvēli; kā arī palīdz sagatavoties pieņemtā lēmuma īstenošanai);
 - īstenošana (atbalsta persona palīdz atbalstāmajai personai izpētīt dažādas pieņemtā lēmuma īstenošanas iespējas, un, ja nepieciešams, palīdz īstenot lēmumu);
 - novērtējums (atbalsta persona palīdz atbalstāmajai personai novērtēt pieņemto lēmumu un tā īstenošanu. Novērtējumā tiek ietverta arī informācija par to, vai komunikācijas laikā atbalstāmā persona ir mainījusi savu viedokli, vai ir kļuvusi pārliecinātāka par saviem lēmumiem).

Izvērtējot modeļa izmantošanu izmēģinājumuprojekta laikā, var izdarīt sekojošus secinājumus:

1. Grūtības aprakstot procesu

Izmantojot iepriekš aprakstīto shēmu, atbalsta personām tika lūgts aprakstīt savu darbu, norādot, kā atbalstāmā persona pieņem savus lēmumus, kādos posmos un kāds atbalsts viņai bija nepieciešams. Šis bija liels izaicinājums atbalsta personām, jo bija nepieciešama perspektīvas maiņa: atskaites centrā nebija tas, ko darīja atbalsta persona, bet gan tas, ko vēlējās darīt un darīja atbalstāmā persona. Tas visspilgtāk izpaudās informācijas posma aprakstīšanā (atbalsta personas šajā sadaļā bieži mēģināja aprakstīt visu procesu, uzskatot, ka šī ir informācija koordinatoram vai projekta vadītājam, lai viņi varētu novērtēt atbalsta personas paveikto darbu), vai novērtējuma posma aprakstīšanā (daudzas atbalsta personas šajā posmā mēģināja aprakstīt to, kā viņas vērtē atbalstāmās personas lēmumus vai uzvedību, bet nevis to, kā atbalstāmā persona vērtē savu lēmumu, to izpildi, sekas, utt.).

Lai risinātu šo problēmu, visa projekta īstenošanas laikā atbalsta personām tika piedāvātas papildu konsultācijas (grupu un individuālas) un apmācības. Tas deva iespēju atbalsta personām pareizi izmantot modeli un atgādināt par svarīgākajām niansēm. Tāpat tas palīdzēja pārdomāt atbalsta personas lomu un labāk izprast procesu.

2. Individuāls process

Modeļa izmantošana palīdzēja parādīt, ka lēmumu pieņemšanas un īstenošanas process katrā konkrētā gadījumā bija ļoti individuāls, līdz ar to atbalsta personas iesaiste un intensitāte lēmuma pieņemšanas posmos atšķīrās.

Bija personas, kuras vērsās pēc atbalsta tikai informācijas posmā (piemēram, meklējot informāciju par ārstiem, izīrējamiem dzīvokļiem vai darbu), ar atbalsta personas palīdzību pieņēma lēmumus un pēc tam pašas tos īstenoja. Citos gadījumos personas kopā ar atbalsta personu labprāt arī novērtēja lēmumus, kurus viņas pieņēma un īstenoja bez atbalsta personas.

Bija arī tādi, kuri vienlaikus vēlējās pieņemt vairāk nekā vienu lēmumu (tas bieži komunikācijas gaitā notika dabiski), vai arī, lai īstenotu vienu lēmumu, atklājās, ka bija nepieciešams pieņemt vēl vienu mazāku lēmumu. Šajos gadījumos atbalsta personas nevarēja aprakstīt saziņas dabisko gaitu, izmantojot tikai vienu modeļa

shēmu, un tā bija jāpielāgo (piemēram, atskaiti varēja sadalīt divās daļās, vai arī komentāru sadaļā varēja aprakstīt mazākus lēmumus).

3. Dilemmas lēmumu īstenošanas posmā

Visvairāk neskaidrību un jautājumu radās lēmumu īstenošanas posmā, jo ne vienmēr atbalsta personām bija skaidrs, kāda ir viņu loma šajā posmā. Starp biežāk uzdotajiem jautājumiem bija sekojoši:

- 1) vai atbalsta personai aktīvi jāpiedalās arī šajā posmā;
- 2) vai atbalsta personai kaut kas jā dara kopā ar personu, ja cilvēks to var izdarīt pats;
- 3) vai atbalsta personai ir kaut kas jā dara personas vietā;
- 4) vai atbalsta personai būtu jāatbalsta persona tādu lēmumu īstenošanā, kas tai šķiet neētiski, vai bīstami;
- 5) vai atbalsta personai būtu jā dara tas, kas ietilpst cita profesionāļa darba pienākumos (piemēram, skaidrot medicīnisko informāciju personai pieejamā un saprotamā veidā; vest personu uz nepieciešamo vietu, ja personai ir vai būtu nepieciešams asistents, utt.).

Lai arī lielākā daļa iepriekšminēto gadījumu teorētiskā veidā tika aprakstīti rokasgrāmatā vai skaidroti apmācību laikā, atbalsta personām bija svarīgi pārrunāt atsevišķus konkrētus gadījumus ar koordinatoriem vai izmēģinājumu projekta vadītāju.

Novērtējot pakalpojumu, gan atbalsta personas, gan atbalstāmās personas norādīja, ka atbalsta personas iesaistīšana lēmuma īstenošanas posmā ir būtiska un nepieciešama.

Kā fokusa grupu laikā norādīja atbalstāmās personas³⁰:

- *Man arī tas bija svarīgi, ne tikai izdomāt un tā, palīdzēt to lēmumu pieņemt, bet arī pie tās īstenošanas. Mēs aizbraucām kopā uz Zemes dienestu, kur es nemaz nezināju, kur tas īsti atrodas. Protams tur es ar tiem darbiniekiem visu izrunāju pati, bet tomēr kāds tev ir blakus. (..) Tas ir svarīgi. Bet ne tikai. Kopā kaut kādus darbus darīt. Nu mēs gājām pirkt putekļsūcēju, tīrījām māju. (..) Noteikti [būtu grūtāk pašai³¹].*
- *Pētniece: Jūs ar atbalsta personu izrunājāt kaut ko un tad pieņēmt lēmumu. Bet vai bija svarīgi, ka atbalsta persona gāja jums līdzi?
Atbalstāma persona: Protams.
Pētniece: Vai varat iedomāties, ka viņa neietu līdzi?
Atbalstāma persona: Tad mēs laikam nebūtu Zeldā.*

Līdzīgu vērtējumu sniedza arī atbalsta personas³²:

- *Nozīme ir atbalsta personas līdzdalībā.*

³⁰ 2020. gada 23. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Rīgas plānošanas reģiona un 2020. gada 30. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Zemgales plānošanas reģiona.

³¹ Atbalstāmajai personai garīgās veselības problēmu dēļ bija problēmas ar motivācijas trūkumu, līdz ar to viņa jau vairākus gadus nebija tīrījusi māju. Tas apgrūtināja ne tikai personas spēju pilnvērtīgi izgulēties un pārvietoties pa māju, bet arī spēju strādāt (persona veica darbu, ko iespējams darīt mājas apstākļos). Dzīvokļa sakopšana bija viņas galvenā motivācija un vēlme, uzsākot dalību projektā, līdz ar to izmaiņas apkārtējā vidē būtiski uzlaboja viņas garīgo veselību un motivāciju veikt darba pienākumus.

³² 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

- *Man liekas, ka šim pakalpojumam nav nekāda jēga, ja ir tikai lēmuma pieņemšana. (..) Ja traucējumu vai attīstības dēļ viņš nesaprot šo jomu un viņam ir kredīti, ko viņš ir paņēmis, tad ar mani kopā viņš nevienu jaunu nepaņēma. Sākām atmaksāt 10 parādus. Bet palika pat tādi, kur bija jāsamaksā daži desmiti eiro, bet viņa to nespēja pati izdarīt. No dienesta arī neviens neiesaistījās un gals bija tāds, kāds tas bija. (..) Atbalsta persona, kura tikai darbojās lēmumu pieņemšanā, es domāju, ka nav vispār vajadzīga, ja nav īstenošana klāt. Vajag protams izvērtēt, cik nu tad mēs īstenojam. (..) Tad nevajag cilvēkam to prātu jaukt, ja viņam ļauj izvēlēties, bet viņš nespēj to piepildīt un īstenot. Tad priekš kam tad tu viņu kacini un saki, ka tas ir iespējams.*
- *Es atkal esmu saskārusies vairāk ar psiholoģisku momentu, ka atbalstāmās personas nejutās drošas, viņas neuzdrošinās uzsākt pat to, ko viņas ir izlēmušas. Un bieži vien bija tā: “[Atbalsta persona], vienkārši esi blakus, jo savādāk es viņiem maukšu, lai es varētu sevi pakontrolēt un mēs visu atrisināsim”. Un, ja mēs atnācām uz to pašu VID, sākās asi momenti, es jau skatos viņa pāriet uz kliegšanu un es viņu tā bišķiņ pieturu. Un jā, paldies. Un patiesībā, viņa izdara visu pati. Bet viņai vajadzēja to drošības sajūtu, ka, lai viņa neaizietu auzās un lai būtu kāds cilvēks, kurš viņu piebremzē. Un viņa saprot, ka viņa ir saprasta un ka viņai ir kāds aizsargs. Ka viņa var uzdrošināties. Viņai ir atbalsta persona, un viņa var uzdrošināties realizēt to, ko viņa jau ir izlēmusi un iet uz priekšu.*
- *Reizēm arī mainījās pats tas lēmums, ja viņš zināja, ka tas ir jādara vienam. Bija arī tādi cilvēki, kas teica: “Ja tu man nāksi līdzī, ja tu man palīdzēsi, tad es to darīšu.” Un tad man bija jautājums, vai tu to gribi priekš sevis, vai tu to darīsi, ka man to gribas. Tā ir tava izvēle, vai tu to gribi. “Vispār es jau sen to gribu, bet man nebija, kas palīdz.” Pat ar vienkāršām lietām, tādām elementārām.*

Izmēģinājumu projekta ietvaros nācās risināt gadījumus, kad atbalsta persona īstenošanas posmā darīja lietas, kuras bija paredzēts darīt citam speciālistam, piemēram, pavadīja personu uz dažādām vietām, kur persona vēlējās īstenot savus lēmumus, un tādā veidā pildīja asistenta funkciju. Šajos gadījumos galvenais arguments bija pakalpojuma ētika – vai mēs varam atstāt personu bez atbalsta, ja zinām, ka otrs profesionālis, dažādu iemeslu dēļ, nepilda savas saistības pienācīgā veidā (piemēram, speciālistam nepietiek zināšanas, lai nodrošinātu kvalitatīvu pakalpojuma sniegšanu vai atbalstu personām ar GRT)? Šis arguments darbojās arī gadījumos, kad personai nebija pieejami pakalpojumi, kas varētu palīdzēt lēmuma īstenošanā. Daudzos gadījumos atbalsta personas pakalpojums bija vienīgais pakalpojums, kas atbalstāmajai personai bija pieejams. Gadījumos, kad atbalstāmā persona varēja pieteikties vēl kādam pakalpojumam, atbalsta persona palīdzēja apzināt nepieciešamo informāciju, atsevišķos gadījumos arī pārvarēt psiholoģisko barjeru, un nokārtot nepieciešamās formalitātes, lai persona sāktu saņemt pakalpojumu.

Bija arī gadījumi, kad atbalstāmā persona saņēma dažādus pakalpojumus, tomēr lūdza atbalsta personu palīdzēt viņai lēmuma īstenošanas laikā. Tāpat bija gadījumi, kad pakalpojumu sniedzēji savā starpā nevarēja saprast, kā koordinēt šo darbu, un vajadzēja iesaistīties atbalsta personai. Par šiem gadījumiem tika runāts individuāli, tomēr ir daži kopīgi aspekti, kas jāņem vērā:

- dažreiz pakalpojums atbalstāmajai personai bija pieejams tikai «uz papīra». Kā norādījusi viena no atbalsta personām: “*Manā gadījumā ar M., asistente rakstīja stundas un iedeva parakstīties, bet es viņu nekad nesatiku, katru dienu intensīvi ejot [pie atbalstāmās personas]. Bet varbūt viņa gāja pa nakti.*”³³ Dažkārt asistenta pakalpojums tika izmantots tikai ģimenes ienākumu palielināšanai un personai vajadzēja pārvietoties pašai vai ar atbalsta personas palīdzību, utt.;
- dažos gadījumos, kaut arī darbības šķita līdzīgas, nesakrita sniegto pakalpojumu saturs. Šajos gadījumos izejas punkts bija nevis personas mērķis vai vēlme, bet, piemēram, viņa radnieku vai cita speciālista mērķis vai vēlme. Piemēram, atbalstāmā persona vēlējās atrast darbu, bet speciālisti no grupu mājas, kurā viņš dzīvo, uzskatīja, ka tas nav iespējams vai nav vajadzīgs, un atteicās atbalstīt personu lēmuma īstenošanā. Tas nozīmēja, ka lēmuma īstenošanas posmā citi pakalpojumu sniedzēji nevarēja aizvietot atbalsta personu.

Ņemot vērā izmēģinājumuprojekta rezultātus, vadlīnijas atbalsta personai par lēmuma īstenošanu varētu tikt precizētas ar šādiem secinājumiem:

1) Atbalstītās lēmumu pieņemšanas procesa īstenošanas posms ir viens no galvenajiem posmiem, un atbalsta persona piedalās tajā tāpat kā arī visos citos posmos. Tomēr atbalsta personas iesaistīšanās katra lēmuma īstenošanā var atšķirties. Piemēram, atbalsta persona var palīdzēt sastādīt plānu kā atbalstāmā persona īsteno savu lēmumu; var sadalīt īstenošanu vairākos mazos soļos un aktīvi iesaistīties tikai dažos no tiem; var konsultēt atbalstāmo personu īstenošanas periodā pa telefonu, vai aktīvi piedalīties visā īstenošanas procesā;

2) Atbalsta persona var piedalīties lēmuma īstenošanā šādos gadījumos (arī tad, ja šķietami persona to var darīt pati):

- ja tas var palīdzēt izveidot uzticības pilnas attiecības, īpaši sadarbības sākumā;
- lai motivētu un parādītu, kā pirmo reizi īstenot lēmumu;
- iespējamās diskriminācijas vai augsta līmeņa satraukuma gadījumos (neredzamie šķēršļi, kuru dēļ šķietami spējīgajai personai nav iespējams vai ir ļoti grūti patstāvīgi īstenot lēmumu);

Tomēr šajos gadījumos ir svarīgi izmantot iespējas veicināt personas pašizaugsmi un patstāvību un, kur tas iespējams, motivēt personas pašām īstenot savus lēmumus.

3) Ir daži, bet ļoti ierobežoti gadījumi, kad atbalsta persona var kaut ko darīt atbalstāmās personas vietā:

- gadījumos, kad ir liels diskriminācijas risks vai paaugstināts satraukums, vai atbalstāmās personas komunikācijā un informācijas izpratnē ir būtiski šķēršļi, atbalsta persona var sākt īstenot atbalstāmās personas lēmumu, informējot trešās personas, bez atbalstāmās personas klātbūtnes, piemēram, veicot zvanus;
- augsta līmeņa trauksmes un garīgās veselības krīzes gadījumos, atbalsta persona var īstenot lēmumus par veselību un drošību. Piemēram, izmēģinājumuprojekta ietvaros atbalsta persona ar rakstisku atļauju iegādājās zāles atbalstāmajai personai, kura bija

³³ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

garīgās veselības krīzes situācijā un nevarēja iziet no mājām; atbalsta persona ar rakstisku atļauju devās barot atbalstāmās personas kaķi, jo atbalstāmā persona dzīvoja viena un bija hospitalizēta.

Par katru šādu gadījumu nepieciešams informēt koordinatoru un kopā ar viņu pieņemt lēmumu par turpmāko rīcību.

4) Saskaņā ar rokasgrāmatu, atbalsta personai nav pienākums piedalīties neētisku vai bīstamu lēmumu īstenošanā. Tieši pretēji, ja šādi lēmumi tiek īstenoti, atbalsta personai ir pienākums ziņot par šiem lēmumiem koordinatoram vai citām atbildīgajām iestādēm.

5) Funkciju pārklāšanās gadījumos īstenošanas posmā:

- ņemot vērā pieejamo pakalpojumu trūkumu, būtu neētiski atbalstīt personu lēmuma pieņemšanā, bet neatbalstīt lēmuma īstenošanā. Šajos gadījumos svarīgi ņemt vērā atbalsta personas iespējas un profesionālos ierobežojumus. Ir svarīgi aizstāvēt personas tiesības uz lēmumu īstenošanai nepieciešamo pakalpojumu pieejamību un kvalitāti;

- gadījumos, kad nepieciešamie pakalpojumi jau ir pieejami, bet atbalstāmā persona tomēr lūdz atbalsta personai piedalīties lēmumu īstenošanā, jāapsver sekojoši jautājumi:

- vai pakalpojumu sniedzējs izmanto personalizēto pieeju, kur galvenā prioritāte ir personas griba un vēlmes; vai ir konceptuālas nesaskaņas starp atbalsta personas pakalpojumu un citiem pakalpojumiem, un vai un kā tās ir iespējams pārvarēt? Šajos gadījumos ir svarīgi aizstāvēt personas tiesības uz pakalpojumu, kur tiek respektēta personas pašnoteikšanās;
- vai tas ir saistīts ar savstarpējo attiecību jautājumiem, piemēram, atbalstāmā persona ir tikko sākusi saņemt asistenta pakalpojumu un nav pieradusi pie jaunā cilvēka, tāpēc vēlas, lai atbalsta persona nevis asistents, piedalītos lēmuma īstenošanā; vai un kādā veidā to var pārvarēt?

Šos jautājumus būtu nepieciešams risināt starpinstitucionālās sadarbības ietvaros, iesaistot atbalstāmo personu.

6) Katra persona ir unikāla, tāpēc atbalsta personai ir jāatceras, ka ikviena dilemma ir jāizskata un jārisina, izmantojot uz personu vērsto domāšanu. Atsevišķos gadījumos atbalstu var sniegt arī koordinators un citas atbalsta personas (kovīziju vai individuālo konsultāciju ietvaros).

Secinājumi un ieteikumi:

- Atbalsta persona lēmumu pieņemšanā ir unikāls pakalpojums, jo tā mērķis ir palīdzēt personai īstenot savu tiesībspēju un rīcībspēju. Atbalsta personas galvenā prioritāte ir atbalstāmās personas griba un vēlmes, ņemot vērā nepieciešamos drošības pasākumus, bet ne ekspertu vērtējumus. Līdz ar to tas atšķiras no jebkura cita sabiedrībā balstīta pakalpojuma. Papildus jāuzsver, ka atbalsta persona nepieņem lēmumus personas ar GRT vietā (atšķirībā no aizgādņa), bet gan palīdz personai ar GRT izprast savas rīcības sekas un apstākļus, un pašai pieņemt lēmumu. Līdz ar to, atbalsta personas pakalpojuma būtība pilnībā atbilst ANO Konvencijas 12. panta trešajā daļā noteiktajam. Atbalstam jābūt tādām, lai pati persona varētu īstenot savu

tiesībspēju un rīcībspēju, nevis kāda cita persona (aizgādnieks, aprūpētājs vai cits rīkojas un pieņem lēmumus personas ar GRT vietā).

- Atbalsta personas pakalpojums padara jau darbojošos sistēmu daudz personalizētāku. Tas ir labs veids, kā mikro-līmenī pielāgot pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem.
- Izmēģinājumu projekta rezultāti liecina, ka nereti atbalsta persona bija vienīgā uzticības persona, kas ļāva atbalstāmajām personām orientēties daudzo valsts un pašvaldību pakalpojumu kopumā, izskaidrojot pieejamos pakalpojumus un atšķirības starp tiem, un sniedzot atbalstu lēmumu pieņemšanā, kas saistīts ar dažādu pakalpojumu kārtošanu.
- Atbalsta personas pakalpojums sniegts sekojošos atbalstītās lēmumu pieņemšanas posmos: atbalstāmās personas vēlmju/gribas noskaidrošana, informācijas iegūšana un sniegšana, iespēju apzināšana, lēmuma pieņemšana, īstenošana un novērtēšana. Kā izmēģinājumu projekta laikā uzsvērušas gan atbalstāmās personas, gan atbalsta personas, būtiski, ka atbalsta personas sniegtais atbalsts personai ir pieejams ne tikai lēmuma pieņemšanā, bet arī lēmuma īstenošanas posmā, veicinot personas pašizaugsmi un motivējot īstenot savus lēmumus un reaģēt uz iespējamu diskrimināciju.
- Lai nodrošinātu kvalitatīvu un atbalstāmo personu vajadzībām un vēlmēm atbilstošu pakalpojuma sniegšanu, arī turpmāk nepieciešams nodrošināt atbalstu visos atbalstītās lēmumu pieņemšanas posmos, t.sk. īstenošanas posmā.

2.4. Pakalpojuma sniegšanas laikā sasniegtie rezultāti

Apkopojums sagatavots, balstoties uz 21 atbalsta personu sniegto informāciju par projekta laikā sasniegtajiem pozitīvajiem rezultātiem (atbalsta personu aptauju ietvaros). Apkopojumā ietverta informācija par 253 projekta dalībniekiem (76.5% no visiem dalībniekiem), jo atbalsta personas, sniedzot atbildes, nav atbildējušas precīzi par katru savu atbalstāmo personu, bet uzskaitījušas tikai, viņuprāt, būtiskākos sasniegumus.

Juridiskās palīdzības joma

Atbalsta personas pakalpojuma laikā, juridiskās palīdzības jomā projekta dalībnieki sasniedza šādus rezultātus (1. attēls):

- 11 personas sāka saņemt apgādnieka zaudējuma pensiju;
- 5 personas saņēma atbalstu aizgādības lietās (tajā skaitā, 3 personām ir atjaunotas aizgādības tiesības pār bērniem, 1 personai netika atņemtas aizgādības tiesības);
- 5 personas spēj labāk aizstāvēt sevi (tajā skaitā, 3 personas sāka labāk saprast savas tiesības un tās īsteno sarunās ar dažādu iestāžu pārstāvjiem, 2 personas pašas spēj sazināties ar policiju vardarbības gadījumos);
- 3 personām uzsāktas īpašuma/ mantojuma sakārtošanas lietas;

- 3 personas sāka saņemt vai palielināja invaliditātes pensiju (tajā skaitā, 1 personai kurai bija piešķirta invaliditātes grupa, nebija piešķirta invaliditātes pensija, tāpēc, lai to saņemtu, vajadzēja pierādīt, ka persona nepārtraukti dzīvoja Latvijā);
- 3 personas atrisināja problēmas ar uzturlīdzekļiem (tajā skaitā, 2 personām nokārtoti uzturlīdzekļi bērniem un 1 persona uzsāka maksāt uzturlīdzekļus savam bērnam);
- 2 personas pārskatīja un pagarināja invaliditātes statusu;
- 2 personas saņēma valsts nodrošināto juridisko palīdzību (tajā skaitā, 1 gadījumā bija ierosināta krimināllieta par naudas līdzekļu izkrāpšanu no atbalstāmās personas);
- 2 personas saņēmušas cietušā (īpaši aizsargājamas personas) statusu;
- 1 persona saņēma tiesas lēmumu par pagaidu aizsardzību pret vardarbību;
- 1 persona iesniedza iesniegumu policijā par vardarbību dzīvesvietā;
- 1 personai tika panākts mierizlīgums krimināllietā;
- 1 personai uzsākta tiesvedība par veselības aprūpes jautājumiem;
- 1 personai pabeigts zemnieku saimniecības likvidācijas process;
- 1 persona nokārtoja dzīvokļa pārdošanas dokumentus;
- 1 personai atcelta piespiedu ambulatorā ārstēšana;
- 1 personai atrisināts jautājums ar apdrošināšanas kompāniju par negadījuma atlīdzību;
- 1 personai panākts, ka atsāk kriminālprocesu, kurā persona ir atzītā kā cietušais;
- 1 personai pārskatīti rīcībspējas ierobežojumi.

Juridiskās palīdzības joma: rezultāti

Juridiskās palīdzības joma: rezultāti



-  11 personas sāka saņemt apgādnieka zaudējuma pensiju
-  5 personas saņēma atbalstu aizgādības lietās
-  5 personas spēj labāk aizstāvēt sevi
-  3 personām uzsāktas īpašuma sakārtošanas lietas
-  3 personas sāka saņemt vai palielināja invaliditātes pensiju
-  3 personas atrisināja problēmas ar uzturlīdzekļiem
-  2 personas pārskatīja un pagarināja invaliditātes statusu
-  2 personas saņēma valsts nodrošināto juridisko palīdzību
-  2 personas saņēma cietušā (īpaši aizsargājamas personas) statusu


Finanšu joma

Izmēģinājumuprojekta laikā, finanšu jomā projekta dalībnieki sasniedza šādus rezultātus (2. attēls):

- 18 personas uzsāka maksāt vai atmaksāja kredītus (tajā skaitā, 2 personas nokārtoja parādsaistības ar Tele2, 1 persona atmaksāja 3 no 6 kredītiem, 1 persona, pateicoties šim procesam, saglabāja savu dzīvokli);
- 4 personas sastādīja gada ienākumu deklarāciju un atguva pārmaksātos nodokļus;
- 1 persona nopirka dzīvokli, lai atstātu to mantojumā bērnam;
- 1 persona nokārtoja saistības ar Latvijas gāzi;
- 1 persona atvēra bankas kontu un sāka izmantot bankas pakalpojumus (pēc atteikuma saņemšanas citā bankā);
- 1 persona atteicās no jaunu kredītu ņemšanas;
- 1 persona atrisinājusi parādu piedziņas procesu.

Finanšu joma: rezultāti

Finanšu joma: rezultāti

-  18 personas uzsāka maksāt vai atmaksāja kredītus
-  4 personas sastādīja gada ienākumu deklarāciju un atguva pārmaksātos nodokļus
-  1 persona nopirka dzīvokli, lai atstātu to mantojumā bērnam
-  1 persona nokārtoja saistības ar Latvijas gāzi
-  1 persona atvēra bankas kontu pēc atteikuma saņemšanas citā bankā
-  1 persona atteicās no jaunu kredītu ņemšanas
-  1 persona atrisinājusi parādu piedziņas procesu.

Ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības joma

Nodarbinātība

Attiecībā uz nodarbinātību projekta dalībnieki sasniedza šādus rezultātus (3. attēls):


- 52 personas projekta laikā atrada darbu un sāka strādāt (tajā skaitā, 9 personas atrada algotos pagaidu darbos, 5 personas atrada darbu vasaras periodā, 3 personas atrada gadījuma darbus, 2 personas atrada neregulāru darbu pie saimniekiem, 2 personas pārvarēja vēlmi iet prom no darba un saglabāja darbavietu, 2 personas atsāka tulkošanas darbu, 1 persona atrada pagaidu darbu, lasot dzērvenes, 1 persona sāka strādāt VID par apkopēju, 1 persona pamēģināja strādāt konditorejā, 1 persona sāka strādāt kokzāģētavā un veiksmīgi komunicē ar kolēģiem, 1 persona atrada darbu sestdienās un svētdienās, 1 persona kļūva par brīvprātīgo);
- 40 personas ir reģistrējušās NVA;
- 7 personas saņēma NVA pakalpojumus (6 cilvēki apmeklēja motivācijas programmu, 1 persona saņēma psihologa pakalpojumu);
- 2 personas atrada iespējas realizēt savus rokdarbus.

Ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības joma (nodarbinātība): rezultāti

Ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības joma: rezultāti



Nodarbinātība


 52 personas projekta laikā atrada darbu un sāka strādāt, tajā skaitā:

 9 personas atrada algoto pagaidu darbu

 5 personas atrada darbu vasaras periodā

 3 personas atrada gadījuma darbus

 2 personas atrada neregulāru darbu pie saimniekiem

 2 personas pārvarēja vēlmi iet prom no darba un saglabāja darbavietu

 2 personas atsāka tulkošanas darbu

 40 personas ir reģistrējušās NVA

 7 personas saņēma NVA pakalpojumus

 2 personas atrada iespējas realizēt savus rokdarbus

Izglītība

Attiecībā uz izglītību projekta dalībnieki sasniedza šādus rezultātus (4. attēls):

- 13 personas uzsāka un pabeidza mācības SIVA;
- 10 personas pabeidza dažādus kursus (tajā skaitā, 3 personas apmeklēja angļu valodas kursus, 3 – datora kursus, 1 persona pabeidza masiera kursus un dabūja sertifikātu, 1 persona apguva mūrnieka profesiju, 1 persona apguva aprūpētāja profesiju, 1 persona pabeidza latviešu valodas kursus un nokārtoja valsts valodas prasmes pārbaudi B1 līmenī);
- 5 personas uzsāka/ pabeidza mācīties skolā (tajā skaitā, 1 persona pabeidza 8. klasi un uzsāka mācības 9. klasē, 1 persona pabeidza pamatskolu un turpina mācības vidusskolā, 1 persona uzsāka mācības vispārīgizglītojošajā skolā);

- 5 personas uzsāka mācīties lasīt, rakstīt, skaitīt (tajā skaitā, 1 persona iemācījās atpazīt visus burtus, 1 persona iemācījās vairāk atpazīt ciparus);
- 3 personas sāka mācīties latviešu valodu ar atbalsta personas atbalstu (vērojami uzlabojumi);
- 3 personas sākas mācīties tehnikumā;
- 3 personas apguva dažādas izglītības programmas.

3. attēls

Ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības joma (izglītība): rezultāti



Ikdienas dzīves prasmes

Attiecībā uz ikdienas dzīves prasmēm projekta dalībnieki sasniedza šādus rezultātus (5. attēls):

- 27 personām ir augusi pašapziņa un viņas labāk komunicē ar cilvēkiem (saskaņā ar atbalsta personu norādīto, 9 personas ir kļuvušas daudz atvērtākas, 4 personas ir kļuvušas drošākas un pārliecinātākas par savām spējām, 3 personām ir audzis pašvērtējums, 2 personas var vairāk aizstāvēt un paust savu viedokli, 2 personas drošāk komunicē ar citiem cilvēkiem, 2 personas iemācījās runāt par sevi un savām vajadzībām, 1 persona sāka pati uzdot jautājumus psihiatram un runāt ar potenciālajiem darba devējiem, 1 persona droši runā par savām problēmām un tās risina, 1 persona jūtas pašpārliecinātāka un pati spēj rast risinājumus konfliktsituācijās, 1 persona vairs nebaidās pateikt citiem, ka viņai ir problēmas ar lasīšanu);
- 18 personas atrisināja mājokļa jautājumus un dzīvo patstāvīgi sabiedrībā (tajā skaitā, 8 personas dabūja sociālo dzīvokli, 7 personas atrada citu jaunu mājokli, 3 personas iemācījās dzīvot patstāvīgāk savos dzīvokļos un tāpēc varēja turpināt dzīvot sabiedrībā);
- 12 personas sāka rūpēties par higiēnu un savu ārējo izskatu (tajā skaitā, 4 personas sāka rūpēties par savu ārējo izskatu, 2 personas sāka ievērot personīgo higiēnu, 1 persona sāka apmeklēt sejas procedūras, 1 persona sāka patstāvīgi apmeklēt skaistumkopšanas salonu, 3 personas pēc ilgāka laika aizgāja pie friziera, 1 persona izdūra ausīs caurumus un sāka nēsāt auskarus);
- 12 personas iemācījās labāk plānot budžetu un veikt pirkumus (6 personas rūpīgāk plāno savu budžetu, 2 personas iegādājās telefonu, 2 personas iegādājās datoru, 1 persona sāka atpazīt naudu un to skaitīt, 1 persona spēj komunicēt ar pārdevējam un iepirkties);
- 11 personas apguva prasmi patstāvīgi maksāt rēķinus (tajā skaitā 4 personas prot lietot internetbanku, 1 persona iemācījās lietot SMART ID);
- 11 personas sāka patstāvīgi izmantot sabiedrisko transportu (tajā skaitā, 1 persona pārvarēja bailes braukt ar sabiedrisko transportu);
- 10 personas prot labāk gatavot (tajā skaitā, 1 persona spēj nomizot ābolus, 1 persona var pati iesit bļodā olu un samaisīt mīklu);
- 10 personas iemācījās lietot jaunas tehnoloģijas (tajā skaitā, 3 personas apguva vai uzlaboja savas datorprasmes, 1 persona iemācījās piezvanīt pa tālruni, 1 persona iemācījās rakstīt īsziņas, 2 personas iemācījās lietot internetu, sociālos tīklus, 1 persona iemācījās dzēst informāciju par sevi sociālajos tīklos);
- 8 personas sāka biežāk iziet no mājas un apmeklēt sabiedriskas vietas;
- 8 personām tuvinieki sāka ļaut darīt svarīgas lietas vienam (tajā skaitā, 3 personas sāka iet vienas ārpus mājas, sabiedrībā, 1 persona sāka iziet no mājas ar atbalsta personu, bez radiniekiem, 2 personas sāka patstāvīgi iet uz Dienas centru);
- 5 personas sakārtoja savu istabu/dzīvokli;
- 5 personas sakopa vecāku kapus;
- 3 personas apguva satiksmes noteikumus (tajā skaitā, 1 persona nokārtoja eksāmenu, 1 persona iemācījās šķērsot ielu atbilstoši noteikumiem, atpazīt luksofora krāsas);
- 2 personas ieguva velosipēda tiesības;
- 1 persona iemācījās vairāk atpazīst krāsas,
- 1 persona sāka labāk turēt ritmu (spēlējot bungas),
- 1 persona sāka izprast pulksteņa laikus;

- 1 persona iemācījās dārza darbus;
- 1 persona pati kārtu dokumentus.

5. attēls

Ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības joma (prasmes): rezultāti

Ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības joma: rezultāti



Ikdienas dzīves prasmes

-  27 personām ir augusi pašapziņa un viņas labāk komunicē ar cilvēkiem
-  18 personas atrisināja mājokļa jautājumus un dzīvo patstāvīgi sabiedrībā
-  12 personas sāka rūpēties par higiēnu un savu ārējo izskatu
-  12 personas iemācījās labāk plānot budžetu un veikt pirkumus
-  11 personas apguva prasmi patstāvīgi maksāt rēķinus
-  11 personas sāka patstāvīgi izmantot sabiedrisko transportu
-  10 personas prot labāk gatavot
-  10 personas iemācījās lietot jaunas tehnoloģijas
-  8 personas sāka biežāk iziet no mājas un apmeklēt sabiedriskas vietas
-  8 personām tuvinieki sāka ļaut darīt svarīgas lietas vienam
-  5 personas sakārtoja savu istabu/dzīvokli
-  5 personas sakopa vecāku kapus
-  3 personas apguva satiksmes noteikumus
-  2 personas ieguva velosipēda tiesības

Veselības aprūpes joma

Veselības aprūpes jomā projekta dalībnieki, pateicoties atbalsta personas sniegtajam atbalstam, sasniedza šādus rezultātus (6. attēls):

- 24 personas apmeklēja nepieciešamos speciālistus (tajā skaitā, 2 personas aizgāja pie acu ārsta un iegādājās brilles, 2 personas apmeklēja ginekologu, 2 personas sāka regulāri apmeklēt psihiatru, 2 personas sāka apmeklēt psihologu, 1 persona apmeklēja urologu);
- 14 personas salaboja zobus (tajā skaitā, 1 persona vairs nebaidās no zobārsta);
- 12 personas uzsāka dažāda veida ārstēšanās procesus (tajā skaitā, 1 personai tika veikta operācija epilepsijas lēkmju mazināšanai, 1 persona izārstēja hepatītu, 1 persona izoperēja dzimumzīmi, 1 persona uzlaboja veselību, izejot pilnu rehabilitācijas kursu stacionārā un sanatorijā);
- 6 personas sāka apmeklēt ārstniecisko vingrošanu (tajā skaitā, 2 personas sāka iet uz baseinu);
- 5 personas uzlaboja savu garīgo veselību (tajā skaitā, 1 personai nav bijusi nepieciešama hospitalizācija 8 mēnešus, 1 persona nolēma pati iet ārstēties uz psihoneiroloģisko slimnīcu, 1 persona retāk veica paškaitējumus, 1 persona sāka regulāri lietot medikamentus);
- 3 personas sāka risināt savas problēmas ar atkarībām (1 personai parādījās motivācija risināt azartspēļu atkarības problēmas, 1 persona atmeta smēķēšanu, 1 persona sāka dzert mazāk);
- 2 personas pierēģistrējās pie ģimenes ārsta;
- 1 persona saņēma bezmaksas kontracepciju;
- 1 persona būtiski samazināja svaru, ievērojot uztura speciālista un sporta ārsta izstrādātu programmu;
- 1 persona atrada iespēju saņemt bezmaksas zāles un pārtiku atbilstoši veselības problēmām;
- 1 persona saņēma tehnisko palīgīdzekli (elektroskūteri).

Veselības aprūpes joma: rezultāti

Veselības aprūpes joma: rezultāti



24 personas apmeklēja nepieciešamos speciālistus



14 personas salaboja zobus



12 personas uzsāka dažāda veida ārstēšanās procesus



6 personas sāka apmeklēt ārstniecisko vingrošanas



5 personas uzlaboja savu garīgo veselību



3 personas sāka risināt savas problēmas ar atkarībām



2 personas pierēģistrējās pie ģimenes ārsta



1 persona saņēma bezmaksas kontracepciju



1 persona būtiski samazināja svaru, ievērojot ārstniecisko programmu



1 personai atrasta iespēja saņemt bezmaksas zāles un pārtiku atbilstoši veselības problēmām



1 persona saņēma tehnisko palīgīdzekli

Sociālās aprūpes joma

Sociālās aprūpes jomā projekta dalībnieki sasniedza šādus rezultātus (7. attēls):

- 37 personas sāka saņemt jaunus sabiedrībā balstītu sociālos pakalpojumus (tajā skaitā, 1 persona sāka saņemt aprūpi mājās pakalpojumu, 1 persona – īslaicīgās uzturēšanās mītnes pakalpojumu, 2 personas – speciālista pakalpojumu, 1 persona

– patversmes pakalpojumu, 5 personas dienas aprūpes centra pakalpojumu, 3 personas – ģimenes asistenta pakalpojumu, 7 personas asistenta pakalpojumu, 3 persona – grupu dzīvokļa pakalpojumu; 1 persona – specializētās darbnīcas pakalpojumu, 13 personas – pakalpojumus individuālā budžeta modeļa izmēģinājumprojektā);

- 12 personas tika novērtētas DI projekta ietvaros;
- 4 personas ieguva trūcīgās personas statusu;
- 1 persona ieguva maznodrošinātās personas statusu;
- 7 personas sagādāja jaunu apģērbu un apavus;
- 1 persona sāka saņemt pārtikas pakas;
- 20 personas uzlaboja savus sadzīves apstākļus:
 - 7 personas labiekārtoja un izremontēja dzīvokli;
 - 5 personas sagādāja sadzīves tehniku;
 - 2 personas sarūpēja malku;
 - 5 personas sagādāja jaunas mēbeles;
 - 1 persona dzīvoklī pieslēdza elektrību.

7. attēls

Sociālās aprūpes joma: rezultāti

Sociālās aprūpes joma: rezultāti



37 personas sāka saņemt jaunu sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu



12 personas tika novērtētas DI projekta ietvaros



7 personām ir labiekārtots un remontēts dzīvoklis



7 personas sagādāja jaunu apģērbu un apavus



5 personas sagādāja jaunas mēbeles



5 personas sagādāja sadzīves tehniku



4 personas ieguva trūcīgās personas statusu



2 personas sarūpēja malku

Atbalsta loka veidošana

Atbalsta loka veidošanas jomā projekta dalībnieki sasniedza šādus rezultātus (8. attēls):

- 37 personas iepazīna daudz jaunu cilvēku (tajā skaitā, 7 personām ir izveidotas draudzīgas attiecības ar citām atbalstāmajām personām, 1 persona sāka pati izvēlēties ar ko draudzēties, nevis ļaut mammai izvēlēties viņai draugus);
- 26 personas atrada hobijus, aktivitātes radošumam un pašizpaušmei (3 personas piedalījās sporta pasākumos, 1 persona sāka dziedāt ansamblī, 1 persona kopīgi ar radnieku sāka rīkot gleznu izstādes, 2 personas sāka apmeklēt dažādus muzejus, 5 personas atrada jaunas intereses (1 no tām – mozaīkas salikšanu, 1 – kartiņu gatavošanu), 1 persona sāka apmeklēt deju nodarbības, 1 persona sāka patstāvīgi apmeklēt kopienas centru un nodarbības, 2 personas iemācījās nūjot, 2 personas sāka apmeklēt bibliotēku (viena – darbojas ar datoru, otra – ņem uz mājām žurnālus), 1 persona atsāka ceļot, 1 persona atsāka iet uz nodarbībām luterāņu draudzē, 1 personai ir izveidots mīļākās mūzikas saraksts un ierakstīta mūzika, 1 persona apmeklē reliģiskās organizācijas pasākumus, 1 persona ir apguvusi šaha spēli, 1 persona nokristīta un regulāri apmeklē baznīcu, 1 persona sāka rakstīt dzejoļus);
- 10 personas atjaunoja vai uzlaboja attiecības ar ģimeni (1 persona – ar māsu, 4 – ar dēlu, 2 – ar sievu, 2 – ar mamma, 1 persona jūtas drošāka attiecībās ar ģimeni);
- 6 personas atrada partneri (tajā skaitā, 2 personas apprecējās);
- 4 personas izbeidza nevēlamas attiecības (2 personas uzsāka šķiršanās procesu un 2 personas izšķīrās);
- 3 personas satika savus radniekus, ar kuriem bija zaudēts kontakts (tajā skaitā 2 personas atrada vecākus).

Atbalsta loka veidošana: rezultāti

**Īstenotie sapņi**

Projekta laikā atbalstāmās personas ir piepildījušas vairākus senus sapņus (9. attēls), tajā skaitā:

1. Organizēt savu pasākumu – uzņemt ciemiņus savā mājā un noorganizēt ballīti;
2. Nokārtot visas formalitātes, lai varētu pārcelties uz Vāciju;
3. Patstāvīgi apmeklēt Nacionālo bibliotēku un lietot tur datoru;
4. Izveidot savu galda spēli;
5. Satikt savu mammu;
6. Pārdot savus rokdarbus internetā un tirdziņos;
7. Reklamēt savas preces un pakalpojumus internetā;
8. Sakārtot un izlikt pārdošanā savas gleznas;
9. Sākt dziedāt;

10. Apskatīties un iekāpt ugunsdzēsēju mašīnā;
11. Paņemt suni un vēl vienu kaķi;
12. Iegādāties radio;
13. Iegādāties un visur staigāt ar mugursomu;
14. Iestāties pensionāru biedrībā;
15. Uzlikt kapakmeni vecākiem.

9. attēls

Projektā laikā īstenotie sapņi



Secinājumi un ieteikumi:

- Izmēģinājumu projekta rezultāti liecina par būtiskiem psihoemocionāliem un sociālekonomiskiem uzlabojumiem atbalstāmo personu dzīvē, kas nākotnē var pozitīvi ietekmēt valsts un pašvaldību budžetus.
- Atbalsta personas pakalpojums var būtiski uzlabot atbalstāmo personu garīgo veselību, tādējādi ar laiku ievērojami samazinot iespējamās ārstniecības izmaksas.
- Lai nepasliktinātu personu ar GRT finanšu situāciju un nepakļautu vēl lielākam nabadzības riskam, būtu nepieciešami grozījumi normatīvajos aktos nebanku kredītu jomā, t.sk., pārskatot to piešķiršanas kritērijus. Šobrīd nebanku kredīti tiek piešķirti, neizvērtējot personas reālās atmaksas iespējas.

2.5. Atbalstāmo personu tipiskākie lēmumi un to īstenošana

Atbalstāmo personu lēmumus nosacīti var sadalīt “lielos” un “mazos” lēmumos. Kamēr lielie lēmumi visbiežāk atbilda tiem mērķiem, kas tika iekļauti atbalstāmās personas sākotnējā atbalsta plānā (piemēram, mērķis – atrast darbu), mazie lēmumi parasti tika atspoguļoti atbalsta personu ikdienas pārskatos (piemēram, pierakstīties pie ārsta, vai izvēlēties kleitu ballītei).

Tomēr projekta īstenošanas laikā tika konstatēts, ka atsevišķos gadījumos tieši "mazie lēmumi" bija vienīgie lēmumi, kurus persona savas invaliditātes dēļ spētu pieņemt. Tas visbiežāk notika gadījumos, kad atbalstāmajai personai bija smaga invaliditāte. Šajos gadījumos dažkārt bija grūti saskatīt atšķirību, piemēram, starp atbalsta personu un speciālo pedagogu, kas palīdzēja apgūt pamatprasmes. Tomēr pastāv būtiskas atšķirības, kas jāņem vērā pakalpojuma ieviešanā:

- atbalsta personas mērķis bija atklāt pašas personas vēlmes un mērķus, kaut arī kāds cits tos varētu interpretēt kā "nebūtiskus";
- atbalsta personai bija jāatrod veids, kā pārliecināties, ka tie bija pašas personas, nevis profesionāļa vai radnieka noteikti mērķi, un jādara zināmi šie mērķi citiem;
- atbalsta personai bija jāveido attiecības, kas bija balstītas uz savstarpējo uzticēšanos un sadarbību. Tas bieži vien tika darīts lēmumu īstenošanas posmā;
- salīdzinājumā ar speciālo pedagogu vai citiem speciālistiem, atbalsta personai nebija tieša mērķa iemācīt personai prasmes. Atbalsts prasmju apgūšanā vai uzturēšanā ir tikai viens no līdzekļiem, ko atbalsta persona izmanto, lai izveidotu uzticības attiecības, izprastu komunikācijas veidu, personas vajadzības un pēc tam palīdzētu pieņemt lēmumus;
- arī gadījumos, kad smagas invaliditātes dēļ ir ļoti grūti izprast personas gribu un vēlmes, balstoties uz personas komunikācijas veida izpratni un uz dziļām zināšanām par personas vēlmēm citos lēmumos, atbalsta personas mērķis bija pēc labākās gribas interpretēt personas gribu un vēlmes. Tikai šādos gadījumos var teikt, ka atbalsta persona neizlemj un nedarbojas personas vietā

(kā to dara aizgādnis), bet ir alternatīva aizgādnim, kas vadās pēc atbalstāmās personas gribas un vēlmēm. Tāpēc arī sasniegtajos rezultātos esam atspoguļojuši gan “lielo”, gan “mazo” lēmumu īstenošanu.

Tipiskākie lēmumi juridiskās palīdzības jomā

Sadarbība ar atbalstāmajām personām juridiskās palīdzības jomā notika gan informējot atbalstāmo personu par viņas tiesībām un pienākumiem, gan dažādu juridisku dokumentu projektu sagatavošanā un saņemto dokumentu skaidrošanā. Kā atzinusi kāda atbalstāmā persona: *“Juridiski mēs arī neesam tik gudri. Dzīvē es nezinu kā sevi aizstāvēt. Papīros rakstīts viens, bet dzīvē notiek savādāk.”*³⁴ Daudzos gadījumos atbalstāmajām personām bija nepieciešams atbalsts gan sarunās ar valsts un pašvaldību institūciju darbiniekiem, gan atbalsts tiesā un bāriņtiesā.

Parādu piedziņa un sadarbība ar zvērinātiem tiesu izpildītājiem

Viens no apjomīgākajiem sadarbības jautājumiem ar atbalstāmajām personām bija parādu piedziņa, maksātne spēja un sadarbība ar zvērinātiem tiesu izpildītājiem (turpmāk – ZTI).

- Visbiežāk parādu piedziņas jautājumi skāra nebanku kredītu jomu. Atbalsta personai nācās skaidrot atbalstāmajai personai saņemto dokumentu saturu un sagaidāmo procesu. Atkarībā no atbalstāmās personas lēmuma, atbalsta persona sniedza atbalstu gan gatavojot atbildes vēstules kreditoriem un parādu piedzinējiem, gan sazinoties ar viņiem telefoniski un informējot par atbalstāmās personas lēmumu. Vairākos gadījumos ar kreditoriem vai parādu piedzinējiem tika panākta vienošanās par kredīta vai parāda summas sadalīšanu vairākos maksājumos vai atmaksas termiņa pagarināšanu. Taču bija gadījumi, kad mazu kredīta summu gadījumos, parādu piedzinēji nevēlējās to dalīt.
- Dažos gadījumos tika sniegts atbalsts un meklēti risinājumi komunālo pakalpojumu un citu pakalpojumu sniedzēju parādu dzēšanā, gan gatavojot dokumentu projektus, gan atbalstot sarunās ar pakalpojumu sniedzējiem: *“V. saņēmis atbalstu, apzinot informāciju par tekošo rēķinu parādiem, kurus viņš nebija apmaksājis. Ir nomaksāti dzīvokļa īres un patērētās elektroenerģijas parādi, pašlaik tiek segts parāds par gāzi.”*³⁵
- Bija gadījumi, kad atbalstāmās personas nespēja segt izdevumus par stacionārajiem pakalpojumiem, kas parasti jāsedz 14 dienu laikā no izrakstīšanās brīža, vai vienkārši aizmirsa par rēķiniem un atcerējās tikai tad, kad tika saņemts atkārtots rēķins vai brīdinājuma vēstule par iespējamām sekām, ja parāds netiks nomaksāts. Šajos gadījumos atbalsta personas motivēja atbalstāmos kārtot parādsaistības un skaidroja iespējamās sekas, kādas var iestāties, ja tas netiks darīts. Dažos gadījumos atbalstāmā persona vēlējās rēķinu maksāt ilgākā laika periodā dalītos maksājumos, taču stacionāri šādu

³⁴ 2020. gada 30. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Zemgales plānošanas reģiona.

³⁵ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

praksi nepiekoj, līdz ar to lieta nonāca parādu piedziņā un tālāk jautājumu nācās risināt ar parādu piedziņas uzņēmumiem.

- Dažos gadījumos atbalstāmajām personām tika sniegts atbalsts informācijas iegūšanā par maksātnespējas procesa uzsākšanu, kā arī par procesa gaitu un nosacījumiem: *“V. vēlme: uzsākt bankrota procesu. Sarunas laikā tika noskaidrots, ka V. galvenā vēlme ir iesniegt iesniegumu tiesā par bankrota procesa uzsākšanu, tādēļ nepieciešams atrast veidu, kā to var izdarīt, nesamaksājot maksātnespējas likumā noteikto valsts nodevu maksātnespējas administratoram divu minimālo mēnešalgu apmērā un tikt atbrīvotai no ikmēneša maksājumiem, kas ir paredzēti – viena trešdaļa no minimālās algas. V. uzskata, ka valstij būtu jāpalīdz cilvēkiem ar tik maziem ienākumiem un ar tik sliktu veselības stāvokli kā viņai, jo šādā situācijā nonākušiem cilvēkiem nav iespējams segt kredītaistības, maksāt tiesu izpildītājiem.”*³⁶
- Saistībā ar dažādu parādu piedziņu un maksātnespēju procesiem, ļoti daudzos gadījumos atbalstāmo personu nācās atbalstīt un motivēt sadarboties ar ZTI. Piemēram, gadījumos, kad atbalstāmajām personām tika bloķēti banku konti vai no kontiem noņemta nauda, tika sniegts atbalsts saziņai ar ZTI – gan gatavojot dokumentu projektus, gan sazinoties telefoniski. Ņemot vērā, ka lielākā daļa atbalstāmo personu bija ar minimāliem ienākumiem, bet ZTI par to nebija informēti, visbiežāk šajos gadījumos ZTI deva rīkojumu bankām kontus atbloķēt. Tāpat bija situācijas, kad ZTI no bankas konta noņēma visu naudu, taču, iesniedzot paskaidrojumus, naudas līdzekļi tika atgriezti atpakaļ kontā. Piemēram, vienai no atbalstāmajām personām šādā veidā izdevās atgūt bērna piedzimšanas pabalstu.
- Atsevišķos gadījumos nācās sadarboties ar ZTI, lai risinātu jautājumu par uzturlīdzekļu piedziņu par labu Uzturlīdzekļu garantijas fonda administrācijai (turpmāk tekstā – UGF). Pārsvārā šajos gadījumos tika panākta un noslēgta vienošanās ar ZTI par uzturlīdzekļu atmaksu UGF. Taču bija arī gadījumi, kad atbalstāmajai personai bija trūcīgas personas statuss un vienīgie ienākumi bija invaliditātes pabalsts vai pensija, un viņai nebija iespējas atmaksāt uzturlīdzekļus. Šajā gadījumā atbalsta persona motivēja atbalstāmo personu sazināties un informēt ZTI par viņas esošo finanšu situāciju, un sniedza atbalstu nepieciešamo dokumentu projektu gatavošanā.

Preču iegāde uz nomaksu

- Atbalsta personām diezgan bieži nācās atbalstīt atbalstāmās personas jautājumos, kas skar telekomunikāciju pakalpojumus un preču iegādi uz nomaksu. Piemēram, mobilo sakaru operatori piedāvāja atbalstāmajām personām jaunas ierīces, neizskaidrojot nosacījumus un skaidri nenorādot, ka par jauno ierīci katru mēnesi būs jāmaksā papildus maksa. Tāpat personas netika informētas par to, ka, ņemot ierīci uz nomaksu, bieži vien klāt nāk jauns pakalpojums, par kuru būs jāmaksā papildus. Tā kā sakaru operatoru mārketingš pārsvārā gadījumu tika balstīts uz apgalvojumu: “Jums pienākas jauna ierīce” vai “Jums tiek dāvināta ierīci”, atbalstāmās personas parasti

³⁶ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

pieņēma lēmumu par labu jaunās ierīces iegūšanai. To, ka jaunajai ierīcei klāt nāk papildus finanšu saistības, atbalstāmās personas visbiežāk uzzināja, saņemot jauno ikmēneša rēķinu, ar kuru vērsās pie atbalsta personas pēc atbalsta. Šajos gadījumos atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu devās uz mobilo sakaru operatora klientu apkalpošanas centru, kur pārrunu ceļā mēģināja iegūt informāciju par to, kā atteikties no ierīcēm un papildus pakalpojumiem. Tāpat atbalsta persona gatavoja iesniegumu projektus atbalstāmajām personām iesniegšanai mobilo sakaru pakalpojumu operatoram. Dažos gadījumos ar mobilo sakaru tīkla operatoriem izdevās panākt vienošanos un lauzt līgumu, atgriežot paņemtās preces. Taču daļā gadījumu šāda vienošanās nebija iespējama, jo atbalstāmā persona, parakstot līgumu par preču iegādi uz nomaksu, bija piekritusi visiem līguma nosacījumiem, un mobilo sakaru tīkla operators nevēlējās lauzt līgumu. Šajos gadījumos atbalstāmajām personām tika piedāvāts izpirkt iegādāto ierīci, maksājot tā vērtību vienā maksājumā, vienlaikus pārtraucot pieslēgto papildus pakalpojumu, vai starp atbalstāmo personu un mobilo sakaru operatoru tika mēģināts panākt vienošanos par tarifa plānu un ikmēneša maksājumu samazināšanu, pagarinot maksājuma grafiku, tomēr ne vienmēr tas izdevās. Tad atbalstāmajai personai nācās maksāt gan par ierīci, gan pakalpojumu, kuru persona pat neizmantoja. Lēmumus par jaunu ierīci (un attiecīgi pakalpojumu) iegādi atbalstāmās personas visbiežāk pieņēma pašas, bez atbalsta personas iesaistes.

Sadarbība ar dažāda veida iestādēm

Liela daļa sadarbības starp atbalstāmajām un atbalsta personām bija saistīta ar dažādām iestādēm, kurās atbalstāmā persona tika atbalstīta gan sarunās ar iestāžu darbiniekiem, gan dažādu dokumentu projektu gatavošanā.

Visbiežāk atbalsts tika sniegts sadarbībai ar šādām iestādēm un speciālistiem:

- Sociālajiem dienestiem, kur tika kārtoti dažādi sociālie pakalpojumi, jo vairākām atbalstāmajām personām sociālo pakalpojumu nebija vispār vai to bija ļoti maz, lai gan viņai pienācās vairāki. Tāpat tika sniegts atbalsts, lai iegūtu vai pagarinātu maznodrošinātās vai trūcīgās personas statusu, galvenokārt, palīdzot sagatavot iesniegumus un nepieciešamās bankas kontu izdrukas.
- Pašvaldībām – piemēram, kopā ar atbalstāmo personu piedaloties komisiju sēdēs un sniedzot atbalstu viņu tiesību īstenošanā. Pamatā domes sēdes tika apmeklētas gadījumos, kas skāra dzīvokļa piešķiršanas jautājumus. Vienā no šādiem gadījumiem tika risināts ļoti komplicēts dzīvokļa jautājums personai, kas lielāko daļu savas dzīves bija pavadījusi dažādās institūcijās: *“Kopā ar atbalstāmo personu ir sagatavoti un nosūtīti iesniegumi par palīdzību dzīvokļa jautājuma risināšanā R. novada pašvaldībai, pilsētas domei, D. novada domei, LR Tiesībsargam. Rezultātā tika saņemta atbilde no D. pašvaldības, kura piedāvāja atbalstāmajai personai iespēju stāties rindā uz grupu dzīvokli. Tā kā atbalstāmā persona*

*nevēlas dzīvot ne pansionātā, ne grupu dzīvoklī, šādu variantu neuzskatīja par pieņemamu.*³⁷

- Būvvaldi, lai atbalstāmā persona varētu saņemt dzīvojamās ēkas, kurā viņa dzīvo, tehnisko apsekošanas aktu (persona bija saņēmusi būvvaldes vēstuli, kurā norādīts, ka viņa dzīvo avārijas mājā). Lai to saņemtu, atbalsta persona sniedza atbalstu iesnieguma projekta gatavošanā un tālākā procesa skaidrošanā.
- Bāriņtiesām, kur atbalstāmajām personām tika sniegts atbalsts gan juridisku dokumentu projektu gatavošanā, gan dažādu jautājumu risināšanā klātienē. Piemēram, atbalstāmajām personām tika sniegts atbalsts pilnvarojumu izsniegšanas un atcelšanas procesā, ja attiecīgajā novadā nebija zvērināta notāra. Atbalsta persona skaidroja pilnvaras saturu un sagaidāmās sekas, kā arī pilnvaras atsaukšanas nosacījumus. Tāpat atbalstāmajām personām tika sniegts atbalsts bāriņtiesas sēžu laikā, lai viņas justos drošāk un labāk izprastu procesu un saprastu, ko no viņām vēlas bāriņtiesa. Būtiskākie jautājumi, kas tika risināti bāriņtiesās, bija jautājumi par bērnu aprūpes tiesībām un to saglabāšanu. Atbalsta sniegšanas rezultātā atsevišķos gadījumos tika panākts pozitīvs bāriņtiesas lēmums: *“Ar bāriņtiesas lēmumu nolemts I.M. nepārtraukt meitas un dēla aizgādības tiesības.”*³⁸, kā arī *“Ar atbalsta personas atbalstu T. piedalījās bāriņtiesas sēdē, kur viņai nolēma atjaunot pārtrauktās aizgādības tiesības pār meitu J.”*³⁹ Lai arī ne visos gadījumos atbalstāmajai personai bija iespējams saglabāt aizgādības tiesības pār bērniem, atbalsta personas iedrošināja un motivēja atbalstāmās personas turpināt uzturēt kontaktu ar bērniem un audžuģimeni, kā arī pildīt bāriņtiesas norādījumus: *“Neraugoties uz to, ka Z. ir atņemtas aizgādības tiesības, viņa turpina viņus apciemot”*⁴⁰. Būtiski, ka vienā no gadījumiem tika panākts, ka atbalstāmajai personai, kurai ir daļēji ierobežota rīcībspēja, tiek iecelts aizgādānis, kas viņai netika iecelts vairāk kā trīs gadus.

Piemērs Nr. 2

Viens no S. svarīgākajiem izvirzītajiem mērķiem bija aizgādības tiesību atjaunošana, jo viņai bija atņemtas aizgādības tiesības pār diviem bērniem, kuras viņa vēlējās atgūt.

Atbalsta persona S. izskaidroja procesu kā notiek aizgādības tiesību atjaunošana, t.sk., par to, ka sākotnēji ir jāinformē sociālais dienests par S. vēlmi sadarboties. S. ar atbalsta personu vienojās, ka ar sociālo dienestu sākotnēji sadarbosies rakstiski, jo S. ir bijusi pieredze, kad viņa nevar pierādīt savas darbības. Atbalsta persona S. atbalstīja, novada pašvaldības sociālajam dienestam sastādot iesniegumu par vēlmi sadarboties, un kopīgi nosūtot to ierakstītā vēstulē. S. tika izskaidroti iesniegumu atbildes termiņi.

³⁷ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

³⁸ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

³⁹ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁴⁰ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

Tā kā S. vēlējās ātrāk uzsākt sadarbību ar sociālo dienestu, lai varētu atjaunot aizgādības tiesības, viņa bija neizpratnē par to, ka tik ilgi nebija atbildes uz viņas sūtīto vēstuli. Atbalsta persona izskaidroja Iesniegumu likumā noteikto, ka atbilde ir jāsniedz viena mēneša laikā pēc vēstules saņemšanas. Ņemot vērā, ka ierakstītā vēstule tika izsūtīta 02.10., atbildei vajadzētu būt ne ātrāk kā novembra sākumā. Tika pārrunāts, ka ir nepieciešami pierādošie dokumenti (piemēram, par vēlmi sadarboties), lai bāriņtiesas sēdē, kur tiks lemts par aizgādības tiesību atjaunošanu, būtu dokumenti, ko uzrādīt. S. ar atbalsta personu vienojās, ka viņa piezvanīs sava pagasta sociālajam darbiniekam un pārliecināsies, ka vēstule ir saņemta.

Lai S. veidotos sadarbība ar sociālo dienestu, viņai bija nepieciešams atbalsts komunikācijā ar to, jo S. uzskatīja, ka, ja viņa uz iestādēm iet viena, viņu neviens neuztver nopietni. Sarunā ar sociālā dienesta darbinieci S. pieņēma lēmumu parakstīt vienošanos par sadarbību, kas paredzēja arī blakus novadā organizēto nodarbību apmeklēšanu par bērnu audzināšanu. Dodoties mājās no sociālā dienesta, S. ar atbalsta personu pārrunāja lēmuma pieņemšanu. Viņa bija priecīga, ka beidzot varēs sadarboties un ka paveras iespēja atjaunot aizgādības tiesības.

S. vairākus mēnešus sadarbojās ar sociālajiem dienestiem, ieklausījās atbalsta personas skaidrojumos un ieteikumos. Pēc daudzām iepriekšējām sarunām ar atbalsta personu, S. patstāvīgi pieņēma lēmumu rakstīt iesniegumu bāriņtiesai par aizgādības tiesību atjaunošanu. Viņa vēlējās, lai atbalsta persona ir blakus un atbalsta komunikācijā ar bāriņtiesu, jo tā jutās drošāk. S. kopā ar atbalsta personu devās uz bāriņtiesu, kur S. uzrakstīja iesniegumu par aizgādības tiesību atjaunošanu, kā arī pārrunāja ar bāriņtiesas locekli esošo situāciju. Pēc bāriņtiesas apmeklējuma S. bija apmierināta par iesnieguma uzrakstīšanu, jutās pārliecināta un droša par to, ka lēmums būs viņai pozitīvs.⁴¹

Cieša sadarbība starp atbalsta personu un S., kā arī S. aktīva rīcība, lai atjaunotu aizgādības tiesības pār bērniem – sadarbība ar sociālajiem dienestiem, apmeklētās grupu nodarbības, un psihologa, psihiatra konsultācijas, ļāva S. sasniegt mērķi – atjaunot aizgādības tiesības pār bērnu.⁴²

- Zvērinātiem advokātiem, piemēram, atbalstot atbalstāmo personu sarunās ar advokātu un izskaidrojot advokāta sniegto informāciju un sagaidāmo procesu. Salīdzinoši intensīva bija sadarbība ar JPA piešķirtajiem advokātiem, jo piešķirto valsts apmaksāto advokātu laiki ir ļoti ierobežoti, tie parasti aprobežojās ar divām pirmstiesas konsultācijām, līdz ar to, ja atbalstāmajai personai līdz tiesas sēdei bija dots īss laiks, atbalsta personai kopā ar atbalstāmo personu nācās pašām doties uz dažādām iestādēm, lai pieprasītu un saņemtu advokāta noteiktos dokumentus, kas nepieciešami tiesas sēdei.
- Notāriem, kur atbalstāmā persona tika atbalstīta sarunās un darījumos ar notāru, piemēram, dažādu līgumu parakstīšanā, nostiprinājuma lūguma

⁴¹ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁴² Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

parakstīšanā, mantojumu lietu kārtīšanā, pilnvarojumu atcelšanā un izsniegšanā.

- Uzņēmuma reģistru, lai sniegtu atbalstu atbalstāmajai personai zemnieku saimniecības likvidācijā.
- Valsts zemes dienestu, lai atbalstāmās personas saņemtu informāciju, piemēram, par nekustamā īpašuma sastāvu mantojuma lietas ietvarā. Šajā gadījumā atbalstāmajai personai tika izskaidrota saņemtā informācija, lai viņa varētu pieņemt lēmumu par mantojuma pieņemšanu. Tāpat atbalsta persona sniedza atbalstu, gatavojot pieteikuma projektu par nepieciešamību saņemt Valsts zemes dienestā pieejamo informāciju par atbalstāmās personas dzīvojamo ēku, kas ir avārijas stāvoklī, un viņas dzīvokļa inventarizācijas lietu.
- Zemesgrāmatu nodaļām, lai sniegtu atbalstu atbalstāmajai personai nepieciešamās informācijas iegūšanā gan par reģistrācijas izmaksām un procesa termiņiem, gan noskaidrotu reģistrētos apgrūtinājumus un liegumus. Tāpat tika risināti nekustamā īpašuma reģistrācijas jautājumi pirkšanas, pārdošanas un mantojuma lietu gadījumos.
- Ceļu satiksmes drošības direkciju, lai sniegtu atbalstu informācijas iegūšanā par transportlīdzekļa likvidēšanas iespējām, izmaksām un kārtību, un noņemtu transportlīdzekli no uzskaites, kā arī, lai noskaidrotu, vai uz personas vārda datubāzē ir reģistrēti transportlīdzekļi un nav sodi. Tāpat tika sniegts atbalsts jautājumā par nozaudēta transportlīdzekļa tehniskās apliecības atjaunošanu un transportlīdzekļa agregāta numura salīdzināšanu.
- Valsts arhīvu, lai sniegtu atbalstu atbalstāmajai personai jautājumos par pazaudētiem izglītības dokumentiem, īpašuma piederību jautājumiem, kad nekustamā īpašuma reģistrācijas process nebija pabeigts, par vecākiem – dzimšanas apliecību norakstiem, dzīves un darba vietām un stāžu, lai pierādītu atbalstāmās personas radniecību un varētu risināt jautājumus gan par mantojuma saņemšanu, gan apgādnieka zaudējuma pensiju.
- Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi, lai atbalstāmās personas noskaidrotu informāciju par saviem vecākiem (piemēram, adopcijas gadījumos). Atbalsta personas sniedza atbalstu sarunās ar Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldi darbiniekiem, gatavoja iesniegumu projektus un skaidroja iegūto informāciju.
- VDEĀVK, lai saņemtu atzinumus par invaliditāti kopš bērnības, par nepieciešamību saņemt īpašas kopšanas vai asistenta pakalpojumus, kā arī iesniegtu dokumentus invaliditātes grupas atjaunošanai.
- Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūru (*turpmāk tekstā – VSAA*), kur biežākie risināmie jautājumi bija pieteikšanās apgādnieka zaudējuma pensijai un invaliditātes pensijas pārrēķinam.

Sadarbība ar tiesu

Sadarbības ietvaros atbalstāmajām personām tika sniegts atbalsts tiesās – gan pirms tiesas, gan dažos gadījumos tiesas sēdes laikā, t.sk. informējot par personas tiesībām un atbalstot emocionāli.

- Civillietās galvenokārt tika risināti jautājumi par aizgādības tiesību atņemšanu atbalstāmajām personām vai civili strīdi, piemēram, par uzturlīdzekļiem vecākiem, ko paredz Civillikums vai laulības šķiršanas lietās. Tika risināti arī jautājumi saistībā ar rīcībspējas pārskatīšanu – piemēram, vienā gadījumā atbalsta persona atklāja, ka atbalstāmajai personai rīcībspēja ierobežota vēl pirms valsts neatkarības atjaunošanas, bet neviens nebija iesniedzis tiesā pieteikumu par rīcībspējas pārskatīšanu, kas saskaņā ar likumu bija obligāti jāizdara ikvienai personai, kurai līdz 2012. gadam tiesa bija ierobežojusi rīcībspēju pilnā apjomā. Minētajā gadījumā ar atbalsta personas palīdzību tika sagatavots pieteikums tiesai un rīcībspējas ierobežojumi tika pārskatīti. Citā gadījumā atbalstāmās personas galvenais mērķis bija iesniegt tiesā pieteikumu par veselībai nodarīto kaitējumu. Atbalstāmā persona jau bija pati vērsusies Veselības inspekcijā un savākusi nepieciešamos dokumentus, līdz ar to atbalsta persona, kura bija arī RC ZELDA juriste varēja atbalstāmajai personai palīdzēt īstenot lēmumu, sagatavojot pieteikumu tiesai.
- Administratīvajās lietās galvenokārt tika risināti jautājumi par dažādu iestāžu, t.sk. bāriņtiesu un sociālo dienestu, lēmumu un dažādu sodu apstrīdēšanu. Tāpat tika gatavoti vairāki iesniegumi novadu pašvaldību domēm, kas skar jautājumus par atbalstāmo personu dzīvesvietu.
- Savukārt krimināllietās tika sniegts atbalsts personai, kas ir liecinieks krimināllietā, vai, atbalstāmajai personai, kas ir veikusi noziedzīgu nodarījumu un kurai bija nepieciešams atbalsts gan policijā, gan komunikācijā ar advokātu un cietušo. Šīs sadarbības rezultātā tika panākta vienošanās ar cietušo un krimināllieta izbeigta.
- Atbalstāmajām personām tika sniegts atbalsts dažādu pieteikumu gatavošanā un iesniegšanā tiesai, piemēram, par paternitātes noteikšanu bērnam. Tāpat tika sniegts atbalsts gadījumos, kad bija jāsniedz rakstiski paskaidrojumi tiesai un jautājumos, kas skar rīcībspēju, piemēram, sniedzot atbalstu pieteikumu tiesai gatavošanā par rīcībspējas jautājumiem.
- Dīvos gadījumos atbalsta personas sniegušas nepieciešamo atbalstu, tiesā izskatot jautājumu par medicīniska rakstura piespiedu līdzekļu atcelšanu: *“Sniegts atbalsts pirms tiesas sēdes par medicīniska rakstura piespiedu līdzekļa grozīšanu, izskaidrojot informāciju, atbildot uz jautājumiem par procesu, kā arī sniedzot morālo atbalstu”*⁴³. Vienā no gadījumiem tiesa pieņēma atbalstāmajai personai labvēlīgu lēmumu par ambulatorās piespiedu ārstēšanas atcelšanu.

Sadarbība ar policiju

⁴³ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

- Atbalstāmajām personām tika sniegts atbalsts dažādu iesniegumu un sūdzību gatavošanā un iesniegšanā policijā, piemēram, par naudas krāpšanas un planšetes zādzības gadījumiem; kaimiņiem, kas trokšņo naktīs; vardarbību ģimenē vai pret personu bērnu namā, kas atzīta par cietušo. Bija arī gadījums, kad atbalstāmā persona atklāja, ka uz viņas vārda ir reģistrēts uzņēmums, par ko tika sagatavots un iesniegts iesniegums policijā. Tāpat tika sniegts atbalsts, lai iegūtu informāciju par lietas virzību. Atbalsta personas sniedza atbalstu sarunās ar policijas darbiniekiem, kā arī skaidroja personas tiesības, sagaidāmo procesu un iespējamās sekas. Sadarbības rezultātā tika uzsākti vai atjaunoti vairāki kriminālprocesi. Piemēram, *“Sākts kriminālprocess par I. mātes iekrātajiem līdzekļiem. Sniegts atbalsts kriminālpolicijas inspektora apmeklējumā, vieglajā valodā tulkoti nopratināšanas jautājumi.”*⁴⁴
- Dažos gadījumos atbalstāmajai personai tika sniegts atbalsts, gatavojot iesnieguma projektu par policijas pieņemtā lēmuma apstrīdēšanu.

Izvērtējot izmēģinājumuprojekta ietvaros sniegtā atbalsta saturu un tēmas, jāsecina, ka sniegtais atbalsts aptver daudz plašāku tēmu loku, kā sākotnēji plānots, tāpēc būtu nepieciešams mainīt jomas nosaukumu no *“Juridiskā palīdzība”* uz *“Tiesību un interešu aizstāvības joma”*, jo jomas ietvaros atbalsta personas ne reti palīdzēja personai iestāties par savām tiesībām, tādējādi arī stiprinot atbalstāmo personu paš aizstāvības spējas.

Tipiskākie lēmumi Finanšu jomā

Nebanku kredītu un citu parādu atmaksa

- Uzsākot sadarbību ar atbalstāmajām personām, lielākā daļa no viņām nezināja savu parādu apmērus un kredīta devējus, kas pārsvarā bija nebanku kredītu devēji. Sadarbojoties ar atbalsta personām, daudzas atbalstāmās personas apzināja savu kredītu apjomus, kas deva iespēju sākt risināt šos jautājumus. Daudzos gadījumos kredītu sniedzēju kompānijas lietas jau bija nodevušas parādu piedziņai, līdz ar to jautājumu nācās risināt gan ar kredītu piedziņas uzņēmumiem (piemēram, Credītreforma, Julianus Inkasso Latvia, GelvorSergel, u.c.), gan ar ZTI. Atbalsta personas, skaidrojot atbalstāmajām personām radušos situāciju un iespējamās risinājumus, motivēja tās sadarboties ar parādu piedzinējiem un ZTI. Atbalsta personas sniedza atbalstu gan dokumentu projektu (vēstuli un iesniegumu) gatavošanā, lūdzot atlikt maksājumus, vai noteikt daudz mazāku ikmēneša maksājumu, gan arī komunikācijā ar parādu piedzinējiem. Daudzos gadījumos persona spēja vienoties ar parādu piedziņas uzņēmumiem, kas sastādīja personas finanšu iespējām atbilstošu atmaksas grafiku, līdz ar to atbalstāmā persona spēja nomaksāt un atbrīvoties no viena vai vairākiem parādiem. Tomēr bija arī situācijas, kad parādu piedzinēji nevēlējās nākt pretī un dalīt maksājumus, īpaši gadījumos, kad parāda summa nebija liela, kā arī nevēlējās komunicēt par atlikušā parāda summu. Neraugoties uz to, atbalstāmā persona tomēr spēja pilnībā atmaksāt savus parādus.

⁴⁴ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

- Bija situācijas, kad atbalstāmā persona vēlējās dzēst esošās kredītsaistības ar jaunu kredītu piesaisti, jo nebanku kredītu devēji reti kad izvērtēja atbalstāmās personas ienākumus un esošās kredītsaistības un piedāvāja jaunu kredītu iespējas, balstoties uz pašas atbalstāmās personas mutiski vai rakstiski sniegto informāciju. Šajos gadījumos atbalsta persona ieguldīja lielu darbu, lai skaidrotu atbalstāmajai personai par iespējamām sekām, kuras izvērtējot, atbalstāmā persona pieņēma sev vēlamu lēmumu. Taču jānorāda, ka neraugoties uz atbalsta personas skaidrojumiem, ne vienmēr atbalstāmā persona tās apzinājās līdz galam un uzņēmās atbildību par šāda lēmuma sekām. Bija gadījumi, kad sekas nācās risināt atbalstāmās personas tuviniekiem.
- Vairākos gadījumos jautājuma risināšana par parādu piedziņu tika turpināta, piesaistot JPA. Taču arī šajos gadījumos atbalsta personas loma bija ļoti svarīga, jo tā turpināja sniegt atbalstu atbalstāmajai personai gan situācijas un procesa skaidrošanā, gan nepieciešamo dokumentu vākšanā un komunikācijā ar JPA.
- Atbalstāmās personas kopīgi ar atbalsta personu risināja jautājumus par parādiem, kas radušies par komunālajiem pakalpojumiem, elektrību, telekomunikācijas pakalpojumiem, u.c.. Tika apmeklēti pakalpojuma sniedzēji, lai vienotos par parāda apmaksu līdz lietas nodošanai uz parāda piedziņu. Lai arī daudzos gadījumos tika panākta vienošanās ar pakalpojuma sniedzējiem, bija gadījumi, kad atbalstāmās personas bija jāmotivē sadarboties ar ZTI. Vēl tika risināti jautājumi par zemes nomas un nekustamā īpašuma parādiem, par parādsaistībām ar bērnodārzu. Šajos gadījumos parādi tika nomaksāti bez piespiedu piedziņas, vērsoties pašvaldības domē ar lūgumu nenodot lietu parādu piedziņai un vienojoties par atmaksas grafiku. Savukārt parādu par bērnodārzu atbalstāmā persona nomaksāja, jo motivēja sevi ar to, ka bērnam ir pēdējais gads bērnodārzā un parādā palikt viņa nevēlējās.

Budžeta plānošana

Daudzas atbalstāmās personas izvirzīja sev mērķi plānot budžetu, lai naudas pietiktu visam mēnesim vai iespējami ilgākam laikam.

- Uzsākot plānot budžetu, atbalstāmās personas kopīgi ar atbalsta personām izvērtēja gan savu finanšu situāciju, gan iespējamo budžeta plānošanas laiku un veidu, piemēram, plānot budžetu uz mēnesi, sadalīt finanses uz nedēļu vai pa dienām. Viens no finanšu situācijas izvērtēšanas veidiem bija ienākumu/izdevumu rēķināšana, gan veidojot tabulas, gan krājot čekus un skaitot izdevumus, piemēram: *“Ar U. tika regulāri pārrunāti jautājumi par aktuālajiem pirkumiem, iespējām sabalansēt budžetu, plusiem un mīnusiem, kā rezultātā atbalstāmā persona kļuva patstāvīgāka savos lēmumos un saprata, ka var nelielus pirkumus saplānot pats.”*⁴⁵

⁴⁵ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

- Lai mazinātu ikdienas pirkumu izmaksas, atbalstāmā persona kopā ar atbalsta personu izskatīja iespējas iepirkties lielveikalos, kur cenas ir zemākas un var iepirkties ar atlaidēm. Pārsvārā gadījumu atbalstāmā persona pieņēma lēmumu iegādāties ikdienas preces lielveikalos, bet, ja tādu tuvumā nebija, tad apmēram reizi nedēļā doties uz to un iepirkties uz nedēļu.
- Lai mazinātu mēneša izmaksas, atbalstāmā persona kopīgi ar atbalsta personu pārskatīja ikmēneša maksājumus, kurus iespējams samazināt, piemēram, pārslēdzot pakalpojumus uz zemākiem tarifiem. Tāpat tika pārrunātas pozīcijas, kurās var mēģināt ietaupīt naudu, piemēram, uz sīkām lietām, tās pārkot retāk vai vispār atsakoties no to iegādes. Situācijās, kad atbalstāmajai personai bija nepieciešami lielāki pirkumi (piemēram, jauns mobilais tālrunis, ledusskapis, plīts, vijole vai brilles), kopīgi ar atbalsta personu tika apzinātas konkrētā pirkuma izmaksas, rēķinātas budžeta iespējas, stādīti prioritāšu saraksti, kā arī tika izskatītas citas iespējas, piemēram, iespēja sakrāt esošo finanšu ietvaros, pirkt kaut ko uz nomaksu, ņemt kredītus.
- Dažos gadījumos, plānojot budžetu, bija redzams, ka atbalstāmā persona nespēj samaksāt kādu no rēķiniem, jo uz rēķina saņemšanas brīdi bija iztērēta visa nauda. Šādā situācijā atbalsta persona piedāvāja kopā ar atbalstāmo personu doties pie pakalpojuma sniedzēja un vienoties par citu rēķina saņemšanas datumu. Atbalstāmā persona pieņēma šādu lēmumu, kā rezultātā tika panākta vienošanās ar pakalpojuma sniedzēju, ka rēķins tiks sūtīts uzreiz pēc pensijas saņemšanas datuma, kas nodrošināja to, ka rēķini vienmēr tika samaksāti laikā.
- Bija vairākas atbalstāmās personas, kas savas naudas glabāšanu uzticēja kādai citai personai, piemēram, mātei, sievai/ vīram vai sociālajam darbiniekam. Tā vienā gadījumā: *“M. nauda glabājas sociālajā dienestā un katru dienu viņa iet paņemt nepieciešamo naudas summu. Izskatot pirkumu čekus, sociālā darbiniece atteicās viņai dot naudu. M. uz to reaģēja emocionāli un vēlējās izņemt visu naudu. Ar atbalsta personu tika pārrunāti alternatīvi naudas glabāšanas varianti”*⁴⁶ Savukārt citā: *“D. regulāri skaita izdevumus un ienākumus. Rezultātā ir izdevies iekrāt naudu. D. plāno savus pirkumus. Šobrīd D. vairs neļauj brālim izņemt naudu no viņas konta, jo ir sapratusi, ka brālis visu naudu neatdod, neatskaita atpakaļ. D. ir lūgusi brālim atskaitīt naudu atpakaļ viņas kontā, brālis naudu ir atskaitījis. D. pati pārvalda savu kontu.”*⁴⁷ Vairākos gadījumos, neraugoties uz intensīvu budžeta plānošanu, atbalstāmās personas savu naudu vienkārši atdeva citām personām, ja tās viņām to prasīja.

Komunikācija ar banku vai pastu

- Atbalsta persona sniedza atbalstu atbalstāmajai personai komunikācijā ar bankas klientu apkalpošanas speciālistu vai pasta konta operatoru konta atvēršanas gadījumos, piemēram, kad citās bankās esošie konti bija bloķēti (pārsvārā ar ZTI rīkojumu, vai likvidējoties PNB bankai). Tāpat tika sniegts

⁴⁶ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁴⁷ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

atbalsts atbalstāmās personas lēmumā – slēgt bankas kontus. Biežākais iemesls kontu slēgšanai bija tas, ka atbalstāmajām personām bija vairāki konti dažādās bankās, un, rodoties vajadzībai pēc bankas konta izdrukas, lai, piemēram, pagarinātu trūcīgas vai maznodrošinātas personas statusu, bija jāapbraukā visas bankas un jāmaksā komisijas maksa par kontu pārskatiem, pat, ja šos kontus neizmantoja. Līdz ar to atbalsta persona motivēja atbalstāmās personas taupīt laiku un naudu, slēdzot banku kontus, kas netiek izmantoti.

- Tāpat atbalsts tiks sniegts gadījumos, kad atbalstāmās personas vēlējas pieteikt vai atjaunot maksājuma kartes. Daļai no atbalstāmajām personām, līdz atbalsta personas pakalpojuma saņemšanai, bankas kartes nebija vispār, jo invaliditātes pensiju un pabalstus viņas saņēma vai nu pastā no sava pasta konta, vai dzīvesvietā, ko piegādāja pasta darbinieki. Bija personas, kurām, neraugoties uz to, ka bankā bija atvērts konts, nebija bankas kartes un atbalstāmā persona katru mēnesi devās uz banku, kur klātienē izņēma visu savu naudu. Strādājot ar atbalstāmajām personām, atbalsta personas sniedza informāciju par ieguvumiem, ja tiek izmantotas bankas maksājuma kartes, kā arī par riskiem, ja tās tiek nozaudētas vai nozagtas. Lielākā daļa atbalstāmo personu pieņēma lēmumu par labu maksājuma karšu lietošanai, jo tas viņām ietaupīja ikmēneša komisijas maksu vai maksu par naudas piegādi dzīvesvietā. Tomēr dažas no atbalstāmajām personām izvēlējās naudu saņemt iepriekšējā veidā, t.i., bankā, pastā vai ar piegādi mājās, jo baidījās izņemt naudu no bankomātiem, domāja, ka tie viņus var apkrāpt, vai vienkārši nespēja apgūt tā lietošanu, kā arī vēlējas naudu redzēt un aptaustīt.
- Daudzas atbalstāmās personas tika atbalstītas naudas izņemšanā no bankomātiem, sākotnēji darot to kopā ar atbalsta personu, bet vēlāk jau spējot naudu izņemt pašas.

Internetbankas un SMART-ID lietošanas apguve

- Liela daļa atbalstāmo personu vēlējas apgūt internetbankas lietošanu, lai varētu veikt maksājumus, aktivizēt maksājuma kartes un saņemt PIN kodu. Lai to varētu veikt, daļai no viņām bija jāapgūst SMART-ID un koda kalkulatora lietošanu. Ja atbalstāmā persona lietoja skārienjūtīgu telefonu, atbalsta persona motivēja lietot telefonā aplikāciju SMART-ID, kas ir bez maksas, informējot, ka par kodu kalkulatoru ir jāmaksā. Šādās situācijās noteicošā loma bija naudas taupīšanai un atbalstāmās personas veiksmīgi apguva SMART-ID lietošanu. Tāpat atbalstāmajām personām tika skaidrots, kur var saņemt palīdzību: *“V. varēs pati veikt ikmēneša maksājumus. Ja būs kādas problēmas ar maksājumiem, tad V. ir zinoša, ka var vērsties bankas konsultācijas centrā, kur darbiniece viņai visu izskaidros.”*⁴⁸
- Bija situācijas, kad atbalsta personai nācās skaidrot atbalstāmajai personai, ka internetbankas lietošana viņai nav iespējama, jo viņa nelieto ne internetu, ne datoru. Dažreiz atbalstāmās personas nezināja, kas ir internets, taču pieņēma lēmumu slēgt līgumu par internetbankas lietošanu, jo bankas klientu apkalpošanas speciālists to piedāvāja bez maksas.

⁴⁸ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

Uzkrājumu veidošana un ienākumu palielināšana

- Dažas atbalstāmās personas vēlējās veidot uzkrājumu gan mājas apstākļos, gan atverot uzkrājuma kontu bankā. Bija atbalstāmās personas, kas vēlējās ietaupīt un uzkrāt naudu, iemācoties rīkoties ar esošo naudas summu.
- Daudzos gadījumos atbalstāmās personas nezināja par iespēju, vai nebija nokārtojušas formalitātes, lai saņemtu apgādnieka zaudējuma pensiju, sociālā nodrošinājuma un mājokļa pabalstus pašvaldībā, kā arī bija personas, kurām nebija nokārtots maznodrošinātās vai trūcīgās personas statuss, lai varētu iegūt materiālu atbalstu no pašvaldības. Šajos gadījumos atbalsta personas sniedza ne tikai informāciju, bet arī palīdzēja nokārtot nepieciešamos dokumentus. Sadarbības rezultātā vismaz 11 atbalstāmās personas sāka saņemt apgādnieka zaudējuma pensiju.
- Daudzām atbalstāmajām personām tika sniegts atbalsts Valsts ieņēmumu dienesta (*turpmāk tekstā – VID*) deklarāciju aizpildīšanā, lai varētu saņemt nodokļu pārmaksu, kā arī sniegts atbalsts apmeklējot VSAA, lai tiktu pārrēķināta pensija.
- Bija gadījumi, kad finanšu līdzekļus varēja palielināt, atgūstot pārmaksātos līdzekļus par pakalpojumiem, piemēram, Sadales tīkla pakalpojumiem. Taču šādi gadījumi nebija daudz. Tāpat bija gadījumi, kad atbalstāmās personas finansiāli atbalstīja tuvinieki.
- Atsevišķos gadījumos atbalstāmās personas vēlējās saņemt finansiālu atbalstu no RC ZELDA un LM. Šajos gadījumos atbalsta personas sniedza informāciju un atbalstāmajām personām skaidroja, ka finansiālu atbalstu šīs iestādes nesniedz, taču krīzes situācijās, kad trūkst līdzekļu iztikai, atbalstāmās personas var vērsties sociālajā dienestā (*turpmāk - SD*), kur tām palīdzēs.

Tipiskākie lēmumi ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstīšanas jomā

Nodarbinātība

Uzsākot līdzdalību projektā, lielākā daļa projekta dalībnieku jeb 205 personas (70.9% no 289 personām, kas, uzsākot dalību izmēģinājumu projektā, bija aizpildījuši dzīves kvalitātes anketas) nebija nodarbinātas un reģistrējušās Nodarbinātības valsts aģentūrā (*turpmāk - NVA*). Oficiālās darba attiecībās bija 26 personas (9%), neoficiāli strādāja 10 personas (3.5%), savukārt 48 personas (16.6%) bija reģistrējušās NVA kā bezdarbnieki vai darba meklētāji.⁴⁹

Darba attiecības projekta laikā (personas, kas, uzsākot projektu, nav bijušas patstāvīgās darba attiecībās)⁵⁰:

⁴⁹ Dati par nodarbinātību balstīti uz atbalstāmo personu sniegto informāciju dzīves kvalitātes anketās (sākotnējais novērtējums, uzsākot dalību projektā).

⁵⁰ Datu apkopojums veikts balstoties uz atbalsta plānos iekļautajiem pārskatiem par sasniegtajiem rezultātiem.

- 14 atbalstāmās personas nodibinājušas ilgstošas darba attiecības;
- 11 atbalstāmās personas atradušas, bet pēc īsa laika zaudējušas darbu;
- 1 atbalstāmā persona reģistrējusies kā pašnodarbināta persona un uzsākusi savu komercdarbību;
- 10 atbalstāmās personas strādā neregulāru darbu;
- 2 atbalstāmās personas uzsākušas brīvprātīgo darbu;
- 4 atbalstāmās personas iesaistījušās gadījuma un sezonas darbos.

Līdzdalība Nodarbinātības valsts aģentūras pasākumos (personas, kas, uzsākot projektu, nav bijušas patstāvīgās darba attiecībās)⁵¹:

- 40 atbalstāmās personas reģistrējušās NVA kā bezdarbnieki vai darba meklētāji;
- 18 atbalstāmās personas iesaistījušās aktīvajos nodarbinātības pasākumos “Algotie pagaidu sabiedriskie darbi”;
- 2 atbalstāmās personas iesaistījušās ESF projekta “Subsidētās darba vietas bezdarbniekiem” pasākumā “Pasākums noteiktām personu grupām”;
- 11 atbalstāmās personas iesaistījušās ESF projekta “Atbalsts ilgstošajiem bezdarbniekiem” pasākumā “Motivācijas programma darba meklēšanai un sociālā mentora pakalpojumi ilgstošajiem bezdarbniekiem ar invaliditāti”;
- 8 atbalstāmās personas apmeklējušas ESF projekta “Atbalsts bezdarbnieku izglītībai” Konkurētspējas paaugstināšanas pasākumus: 2 personas Valsts valodas prasmju attīstīšana (nokārtota un iegūta valsts valodas apliecība B2); 2 – Ievads darbam ar datoru un internetu; 6 – angļu valodas apguve.

Līdzdalība citos ar nodarbinātību saistītos projektos (personas, kas, uzsākot projektu, nav bijušas patstāvīgās darba attiecībās)⁵²:

- 1 atbalstāmā persona iesaistījušās Sabiedrības integrācijas fonda administrētā ESF projekta “Dažādības veicināšana” aktivitātē “Diskriminācijas novēršanas un sociālās iekļaušanas pakalpojumu īstenošana”;
- 3 atbalstāmās personas iesaistījušās Jaunatnes starptautisko programmu aģentūras ESF projektā “PROTI un DARI!”

Ar darbu saistīto jautājumu risināšana bija viens no visbiežāk atbalsta plānā iekļautajiem mērķiem. Tomēr jānorāda, ka ļoti bieži atbalstāmajām personām, ņemot vērā viņu veselības stāvokli, bija vēlme strādāt nepilna laika darbu un darbu, kas atrodas tuvu personas dzīvesvietai. Šie bija vieni no apstākļiem, kas būtiski apgrūtināja un ierobežoja darba atrašanu, jo, lai gan atsevišķi darba devēji, galvenokārt, mazumtirdzniecības tīkli, darba sludinājumos piedāvā dažādas elastīgā darba formas (puslodes darbu, darbu brīvdienās, maiņu darbu ar iespēju izvēlēties vēlamu, u.c.), realitātē šāda iespēja praktiski netiek nodrošināta. Līdz ar to atbalstāmās personas atsevišķos gadījumos darba tiesiskās attiecības pārtrauca īsi pēc to uzsākšanas. Tāpat dzīvojot nelielās apdzīvotās vietās, vēlme pēc darba vietas tuvu

⁵¹ Datu apkopojums veikts balstoties uz atbalsta plānos iekļautajiem pārskatiem par sasniegtajiem rezultātiem.

⁵² Datu apkopojums veikts balstoties uz atbalsta plānos iekļautajiem pārskatiem par sasniegtajiem rezultātiem.

dzīvesvietai praktiski nebija realizējama, jo darba iespējas ir ierobežotas un pieejamās vakances neatbilst personas vēlmēm vai spējām.

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Komunikāciju ar NVA darbiniekiem un reģistrēšanos NVA, lai iegūtu bezdarbnieka vai darba meklētāja statusu; rastu iespēju apmeklēt NVA piedāvātos kursus vai pasākumu “Motivācijas programma darba meklēšanai un sociālā mentora pakalpojumi ilgstošajiem bezdarbniekiem ar invaliditāti”; kā arī nodrošinātu iespēju piedalīties pasākumā “Algotie sabiedriskie pagaidu darbi”. Lai arī atbalsta personas un NVA darbinieki atbalstāmajām personām regulāri skaidroja bezdarbnieku pienākumus, divos gadījumos bezdarbnieka statuss tika zaudēts, jo pienākumi netika pildīti;
- Atbalstu darba meklējumos – regulāra darba sludinājumu izskatīšana un iespējamo vakanču izvērtēšana (atbalstāmās personas prasmju un kvalifikācijas atbilstība izvirzītajām prasībām; darba laiks, atalgojums, u.c.); CV, pieteikuma un motivācijas vēstuļu sagatavošana; atbalsts komunikācijā ar potenciālo darba devēju; sagatavošanās darba intervijām un atbalsts pirms un pēc darba intervijas.
- Gadījumos, kad darba meklējumi sekmējās ar darba iegūšanu, atbalsta personas izskaidroja darba līguma, t.sk., pārbaudes laika, nosacījumus. Savukārt gadījumos, kad atbalstāmās personas apsvēra iespēju strādāt neoficiāli, tika skaidrotas atšķirības starp oficiālām un neoficiālām darba attiecībām, piemēram, sniedzot informāciju par to, kā nodokļu nomaksa var ietekmēt invaliditātes pensiju nākotnē. Būtiski uzsvērt, ka atsevišķos gadījumos oficiālas darba attiecības un ienākumi gan no sociālo dienestu un vecāku, gan no atbalstāmo personu puses uztverti kā drauds trūcīgās vai maznodrošinātās personas statusa zaudēšanai, sociālo pabalstu pārtraukšanai, invaliditātes grupas pārskatīšanai (īpaši gadījumos, kad personai piešķirta I invaliditātes grupa), kā arī iespēja parādu piedziņas kompānijām vai zvērinātiem tiesu izpildītājiem apķīlāt personas bankas kontu. Līdz ar to dažos gadījumos atbalstāmajām personām “*mērķis par patstāvīgu oficiālu darbu nav aktuāls, jo atbalstāmajai personai ir svarīgi saglabāt trūcīgās personas statusu*”⁵³, vai atbalstāmās personas pieņēmušas lēmumu strādāt uz mutiskas vienošanās pamata. Šajos gadījumos atbalsta personas norādīja, ka neoficiāls darbs, lai turpinātu saņemt pabalstus vai izvairītos no saistību izpildes, ir pretlikumīgs. Tāpat tika skaidrots, ka, strādājot neoficiāli, atbalstāmās personas var tikt apkrāptas vai negodprātīgi izmantotas (piemēram, nesamaksājot darba algu, vai samaksājot mazāk kā citiem darbiniekiem).

Piemērs Nr. 3

Viens no Z. izvirzītajiem mērķiem bija “naudas nopelnīšana”, un uzdevumi, kā to sasniegt, bija saistīti ar darba vietas iegūšanu.

Lai mērķi sasniegtu, atbalsta persona sniedza Z. atbalstu, reģistrējoties NVA un nodrošinot regulāru komunikāciju starp atbalstāmo personu, NVA inspektori un

⁵³ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

karjeras konsultanti, jo bez atbalsta Z. aizmirsa par norunātajām vizītēm, nepildīja darba meklētāja dienasgrāmatu un ne vienmēr spēja izprast runāto. Tāpat atbalsta persona sniedza atbalstu vakanču apzināšanā, CV un motivācijas vēstulju sagatavošanā un nosūtīšanā, kā arī darba interviju laikā.

Lai pilnveidotu savas prasmes, Z. izgāja divus NVA piedāvātos mācību kursus (datorprasmes un angļu valodu). Kursu apmeklēšanā un sekmīgā beigšanā liela loma bija atbalsta personai, kas ne tikai pirms kursu uzsākšanas Z. saprotamā veidā izskaidroja kursu norisi, nepieciešamās formalitātes, iespējamās kavējumu iemeslus un sankcijas par neattaisnotu neierašanos, bet arī motivēja un atbalstīja Z. kursu norises laikā, atrodoties blakus un skaidrojot lektoru sacīto, darba uzdevumus un tehniskās lietas, kā arī palīdzot pildīt uzdotos mājasdarbus. Tas veicināja Z. motivāciju turpināt mācības un noticēt savām spējām.

Par visām norisēm, kas saistītas ar Z. darba meklēšanu, tika informēta arī atbalstāmās personas māte, jo caur viņu visbiežāk notika komunikācija vai informācijas nodošana Z., kuram pašam nebija tālruņa.

2019. gada vasarā Z. īslaicīgi veica sētnieka pienākumus dienas centrā. Pēc šī darba beigām, Z. tika piedāvāta iespēja strādāt algotajos pagaidu sabiedriskajos darbos, par ko viņš bija ļoti priecīgs, jo vēlējās nopelnīt savu naudu. Kopā ar atbalsta personu tika kārtoti nepieciešamie dokumenti, t.sk. arodārsta izziņa, parakstīts darba līgums, apmeklēts darba drošības speciālists un darba vadītāja. Tomēr, īsi pirms darba uzsākšanas, Z. māte paziņoja, ka nevēlas, ka viņš strādā, jo uzskata, ka VDEĀK varētu atņemt atbalstāmajai personai 1. grupas invaliditāti (beztermiņa), ja secinās, ka viņš ir darbaspējīgs. Lai liegtu dēlam iespēju strādāt, māte kopā ar Z. apmeklēja arodārstu un paziņoja, ka dēls nav spējīgs strādāt jebkādu fizisku darbu. Sarunas laikā māte uzskaitīja lietas, ko dēls nav spējīgs veikt un kas pierāda, ka viņam šis darbs nav piemērots. Šīs sarunas laikā atbalstāmā persona bija blakus mātei un jutās pazemota par mātes aizskarošajiem komentāriem.

Vēlāk Z. māte devās pie dēla ārstējošā psihiatra, lai iegūtu izziņu, kurā ir minēts, ka atbalstāmā persona nespēj strādāt fizisku darbu, lai pilnībā pārtrauktu dēla iespējas jebkad strādāt. Lai arī pēc konsultācijām ar LM speciālistiem un vairākkārtējām sarunām ar atbalsta personu, reģionālo koordinatori, dienas centra darbiniekiem mātei tika izskaidrots, ka darba attiecību uzsākšana nav pamats invaliditātes grupas pārskatīšanai vai atņemšanai, un darbs ir atbalstāmās personas interesēs, Z. māte nelokāmi pastāvēja uz to, ka atbalstāmajai personai nav izdevīgi strādāt. Kā viens no argumentiem tik minēta arī iespēja zaudēt invaliditātes un apgādnieka zaudējuma pensijas, ja tiks atklāts, ka dēls ir spējīgs strādāt. Mātes rīcības rezultātā, Z. parakstīja dokumentus par algoto pagaidu sabiedrisko darbu līguma pārtraukšanu.

Lai pēc projekta beigām, Z. varētu uzsākt piedalīties NVA programmā “Motivācijas programma darba meklēšanai un sociālā mentora pakalpojumi ilgstošajiem bezdarbniekiem ar invaliditāti”, atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu atjaunoja bezdarbnieka statusu.⁵⁴

⁵⁴ Informācija no atbalsta personas ziņojumiem.

- Darba attiecību ietvaros īpaši nozīmīga bija atbalsta personas sniegtā drošības sajūta, motivējot un atbalstot ne tikai komunikācijā ar darba devēju un kolēģiem (īpaši konfliktu situācijās), bet arī radot pārliecību par spējām kvalitatīvi veikt darba pienākumus un noturēties darbā pēc iespējas ilgāku laiku.

Piemērs Nr. 4

T. ieguvis augstāko izglītību ekonomikā. Iepriekš strādājis labi atalgotus darbus, tomēr savas saslimšanas dēļ pēdējos gadus ilgstoši bijis bez darba. Ņemot vērā salīdzinoši mazos ienākumus (invaliditātes pensija) un lielās kredītsaistības (kredīts bankā, 4 ātrie kredīti, uz nomaksu paņemtas mobilās preces, parādi pakalpojumu sniedzējiem, u.c.) viens no atbalstāmās personas galvenajiem mērķiem bija atrast patstāvīgu nepilnas slodzes darbu, lai segtu parādsaistības un uzlabotu dzīves apstākļus.

Ilgstoši kopā ar atbalsta personu strādājot pie mērķa sasniegšanas (motivēšana un vēlmju apzināšana, darba sludinājumu izskatīšana, CV, pieteikuma vēstulu sagatavošana un nosūtīšana, darba interviju izspēle, atbalsts pirms un pēc darba intervijas), atbalstāmā persona nodibināja divas īslaicīgas darba attiecības (katras līdz trīs nedēļām) un vienas ilgstošas pilnas slodzes darba attiecības (kopš 2019. gada aprīļa), kas turpinās arī pēc pakalpojuma beigām. Darba attiecību laikā liela nozīme bijusi atbalsta personas sniegtajam atbalstam, radot pārliecību par atbalstāmās personas spējām kvalitatīvi veikt darba pienākumus (īpaši paaugstinātas slodzes laikā), krīzes situācijās (konflikti un pārratumi ar kolēģiem un tiešo darba vadītāju, saņemtais darba uzteikums pārbaudes laikā kā iemeslu minot lēno darba tempu un komunikācijas grūtības), motivējot atbalstāmo personu turpināt darba attiecības un meklēt risinājumus, kā arī skaidrojot darbinieka tiesības lūgt izmaiņas darba grafīkā vai nepieciešamības gadījumos ņemt slimības lapu. Lai noturētu motivāciju strādāt, īpaši pēc maznodrošinātā statusa zaudēšanas, kopā ar atbalsta personu sastādīts vajadzību un vēlmju saraksts, kas varētu stimulēt strādāt un veidot naudas uzkrājumu.

Jānorāda, ka darba devēja lēmums atsaukt darba uzteikumu un iespēja turpināt darbu arī pēc pārbaudes laika beigām, lielā mērā bija atkarīgs no atbalsta personas iesaistīšanās sarunās ar darba devēju un darba devēja spējas un vēlmes iedziļināties atbalstāmās personas konkrētajā situācijā, izprotot atsevišķus ierobežojumus (piemēram, lēnāku darba tempu, nepieciešamību atgādināt par veicamajiem uzdevumiem, komunikācijas grūtības, u.c.) un meklējot labākos risinājumus (darba attiecību ietvaros nomainīti trīs veikali, kuros pircēju apgrozījums nav tik liels).

Pateicoties ilgstošām darba attiecībām, atbalstāmā persona pilnībā nomaksājusi divus ātros kredītus. Atbalstāmā persona kļuvusi emocionāli un psiholoģiski stabilāka un pārliecinātāka par savām spējām, spēj patstāvīgi komunicēt ar darba devēju, nebaidās ņemt slimības lapu un lūgt atbalstu, kad tas nepieciešams. Darba iegūšana bija arī viens no faktoriem, kas veicināja pozitīva lēmuma pieņemšanu tiesā, izskatot lietu par ambulatorās piespiedu ārstēšanas atcelšanu.⁵⁵

⁵⁵ Atbalsta personas sniegtā informācija, t.sk. no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

- Atsevišķos gadījumos atbalstāmās personas saskārušās ar uz stereotipiem vai aizspriedumiem balstītu attieksmi. Piemēram, vienā gadījumā *“darba kolēģi sāka aizskart personu viņa izskata un reliģiskās piederības dēļ, kā arī tāpēc, ka persona daudz kontaktējās ar uzņēmumā strādājošo darbinieku no Indijas. Lai aizskaršanu novērstu, tika sagatavots iesniegums darba devējam, lūdzot izvērtēt un novērst kolēģu neētisko rīcību un nodrošinot darbinieku apmācību.”*⁵⁶ Tāpat bijuši atsevišķi gadījumi, kad darba atteikums iespējams bijis saistīts ar *“darba devēju aizspriedumiem atbalstāmās personas izskata un runas stila dēļ”*⁵⁷. Lai izvairītos no iespējamās diskriminējošas attieksmes, atbalstāmās personas atsevišķos gadījumos nolēmušas VID EDS sistēmā nenorādīt invaliditāti. Šajos gadījumos atbalsta personas izskaidrojušas kārtību, kādā iespējams atgūt pārmaksātos nodokļus. Citi šķēršļi, kas traucēja sekmīgiem darba meklējumiem, bija valsts valodas zināšanu un apliecības trūkums, atbilstošu prasmju vai profesionālās izglītības trūkums, lēns darba temps, zema darba kvalitāte, nespēja strādāt vakara vai nakts maiņās, pārlietu augstas atalgojuma prasības vai nespēja ilgi noturēties vienā darbā (vēlme pēc dinamikas un pārmaiņām).
- Atbalsts iesaistoties citu institūciju projektos, kuru aktivitātes ietver arī nodarbinātības aspektu, piemēram, Sabiedrības integrācijas fonda administrētā ESF projekta “Dažādības veicināšana” aktivitātē “Diskriminācijas novēršanas un sociālās iekļaušanas pakalpojumu īstenošana”, vai Jaunatnes starptautisko programmu aģentūras ESF projektā “PROTI un DARI!”. Gadījumos, kad atbalstāmā persona pieņēma lēmumu iesaistīties šajos projektos, lai neveidotos dubultā finansējuma risks, atbalsta persona nodarbinātības jautājumos savu atbalstu uz konkrētā projekta laiku pārtrauca. Tomēr citās jomās un attiecībā uz citu mērķu īstenošanu, atbalsta sniegšana tika turpināta.

Izglītība

No 289 atbalstāmajām personām, kuras, uzsākot dalību izmēģinājumu projektā, aizpildīja Dzīves kvalitātes anketas, 107 personām bija pamatizglītība (37%), 54 personām bija vidējā izglītība (18.7%), 52 personām bija profesionālā arodizglītība (18%), 52 personām izglītībā bija zemāka par 9 klasēm (18%), 23 personām bija augstāka izglītība (8%), bet 1 persona uz šo jautājumu neatbildēja (0.3%).

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Ņemot vērā, ka paralēli atbalsta personas pakalpojumam, Sociālās integrācijas valsts aģentūra (turpmāk tekstā - SIVA) īstenoja ESF projektu “Personu ar invaliditāti vai garīga rakstura traucējumiem integrācija nodarbinātībā un sabiedrībā”, atbalsta personas kopā ar atbalstāmajām personām izvērtēja iespējas piedalīties kādā no SIVA piedāvātajām 35 prasmju apmācības programmām. Lai iepazītos ar piedāvātajām prasmju programmām, izvērtētu sadzīves apstākļus un pieejamos atbalsta pasākumus, kā arī noskaidrotu citus interesējošos jautājumus, tādējādi pieņemot pārdomātu lēmumu par dalību programmā, atbalsta personas kopā ar atbalstāmajām personām apmeklēja SIVA (gan atvērto durvju dienu ietvaros, gan citā laikā). Tāpat atsevišķos

⁵⁶ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁵⁷ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

gadījumos atbalsta personas sniedza atbalstu prasmju novērtēšanas laikā, piemēram, skaidrojot speciālista sacīto un uzdevumu nosacījumus, un mācību procesa ietvaros, galvenokārt, uzklausot atbalstāmo personu un sniedzot informāciju par mācībām un komunikāciju ar citiem mācību dalībniekiem. Kopumā pakalpojuma īstenošanas laikā 26 atbalstāmās personas izgāja profesionālās piemērotības noteikšanu, no tām mācības kādā no prasmju programmās uzsāka un pabeidza 13 atbalstāmās personas. 3 atbalstāmās personas mācības dažādu iemeslu dēļ pārtrauca (*“noguru no cilvēkiem un lielās mācību slodzes”*⁵⁸), savukārt 4 pieņēma lēmumu neuzsākt mācības, jo *“nepiedāvā interesējošās profesijas”*, *“ieteiktā prasmju programma neatbilst tai, kuru gribēju”*, *“ir mainījušās vēlmes”*⁵⁹, u.c.. 1 atbalstāmā persona pārtrauca dalību novērtēšanas procesa laikā, jo: *“nespēju būt tik drūmā vietā, kopā ar tik daudz slimiem cilvēkiem, apzinoties, ka esmu viens no viņiem. Nevēlos šo bezcerību sev apkārt. Gribu strādāt.”*⁶⁰ No visām atbalstāmajām personām, kas izgāja profesionālo novērtēšanu, 5 saņēma atteikumu uzsākt mācības, piemēram, *“veselības stāvokļa dēļ”*, *“traucēti kognitīvie procesi un grūtības noturēt uzmanību”*, *“neatbilstošs zināšanu līmenis”*, *“nepietiekama motivācija”*,⁶¹ u.c.. Vairākiem prasmju programmā iesaistītajiem dalībniekiem mācības SIVA: *“bija lieliska iespēja izkļūt no ierastā dzīves ritma”*, *“deva iespēju iegūt jaunus draugus un izveidot nopietnas attiecības”*, *“radīja lielāku pārlicību par sevi, deva iespēju kļūt drošākai, nebaidīties paust un aizstāvēt savu viedokli”*, *“iemācīja sevi labāk prezentēt”*, *“pēc SIVA mācību kursa apguves varēja ievērot, kā cēlusies viņa pašapziņa. Viņš bija kļuvis komunikablāks, atvērtāks, nebaidījās paust savu viedokli.”*⁶² Tomēr būtiski norādīt, ka, neskatoties uz atbalsta un atbalstāmo personu centieniem, neviena no atbalstāmajām personām, kas beigusi prasmju programmu, izmēģinājumuprojekta laikā nav atradusi darbu, kas saistīts ar konkrēto apgūto prasmi: *“Piecu mēnešu laikā pēc prasmju programmas apguves O. neizdevās atrast darbu, lai gan viņa ļoti vēlējās strādāt un pielietot apgūtās prasmes. Uzrunātie darba devēji neaicināja O. pat uz darba intervijām.”*⁶³

Piemērs Nr. 5

Atbalsta persona sazinājās ar SIVA pārstāvi un pastāstīja, ka atbalstāmajam ir 1. grupas invaliditāte un smagi garīgās attīstības traucējumi. Pirms ierašanās SIVA atbalsta persona vairākkārt sazvanījās un paskaidroja, ka puisim būs nepieciešams aprūpētājs un istabiņa tuvāk izvērtēšanas aktivitātēm, jo viņu vienu nevar atstāt. SIVA pārstāvis apstiprināja, ka viss būs, lai nesatraucoties.

Puisim pašam bija jāaizpilda anketa. Viņš nelasa un neraksta (par to tika iepriekš informēta SIVA). Tad sekoja rīta aplis, kurā psiholoģe un citi speciālisti pastāstīja par noteikumiem un dienas kārtību. Informācija tika pasniegta neatbilstošā veidā, sarežģīti, bez vieglās valodas, vizuāliem uzskates līdzekļiem. Atbalsta persona skaidroja savam atbalstāmajam, ko psiholoģe stāsta. Tika izdalītas informatīvās lapas

⁵⁸ Informācija no atbalsta plānos iekļautajiem pārskatiem par sasniegtajiem rezultātiem.

⁵⁹ Informācija no atbalsta plānos iekļautajiem pārskatiem par sasniegtajiem rezultātiem.

⁶⁰ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁶¹ Atbalsta personu sniegtā informācija par sadarbību ar SIVA.

⁶² Informācija no atbalsta plānos iekļautajiem pārskatiem par sasniegtajiem rezultātiem.

⁶³ Informācija no atbalsta plānos iekļautajiem pārskatiem par sasniegtajiem rezultātiem.

ar tekstu A4 formātā, teksts mazā drukā, bez izcēlumiem, simboliem, noteikti ne priekš šīs mērķauditorijas piemērots. Psihologe nepamierinātā tonī mācīja klātesošos nerunāt, kad viņa runā, citas metodes netika izmantotas, lai ieinteresētu klātesošos. Atbalstāmais sāka dažādi izpausties, jo viņam bija garlaicīgi un viņš neko nesaprata.

Pēc vairākām stundām atbalsta persona saņēma zvanu no SIVA ar lūgumu braukt pakaļ savam atbalstāmajam pēc iespējas ātrāk. Viņš bija visus pārsteidzis ar savu runāšanu, fantāzijām, izturēšanos, jo SIVA šāds gadījums esot pirmo reizi. Atbalstāmais bija neizpratnē, ka tik ātri jādodas uz mājām. Viņš vairākas reizes atkārtoja, ka viņam SIVA patīk un viņš negrib braukt mājās. Sekoja saruna ar psihiatri un psihologi. Viņi uzskatīja, ka viņš nevar atrasties izvērtēšanā, jo traucē pārējiem, esot neadekvāts. Psihologa apraksts: emocionālais stāvoklis stabils, taču vērojama trauksme un uzbudināmība. Kognitīvie procesi traucēti, grūtības noturēt uzmanību, koncentrēšanās spējas.

Puisis ļoti vēlas komunicēt, apgūt prasmes. Viņš dzīvo laukos, un viņam nav iespēju apgūt prasmes, komunicēt pilnvērtīgi, jo cilvēki no viņa novēršas.⁶⁴

- Pakalpojuma laikā vairākas atbalstāmās personas pieņēma lēmumu uzsākt mācības vai turpināt iepriekš pārtrauktās mācības, kopā ar atbalsta personu izvērtējot iespējamo izglītības ieguves vietu (vakarskola, vispārējā izglītības iestāde, profesionālā skola) un veidu (klātienē, neklātienē mācības vai tālmācība). Atbalsta personas regulāri sniegušas atbalstu gan komunikācijā ar izglītības iestāžu darbiniekiem (pedagogiem, sociālajiem darbiniekiem, skolas vadību), gan mācību procesa ietvaros, palīdzot apgūt uzdoto vielu un motivējot nepārtraukt mācības.
- Lai īstenotu atbalstāmās personas vēlmi un lēmumu mācīties, atsevišķos gadījumos atbalstāmās personas lūgušas atbalsta personu iesaistīties komunikācijā ar tuviniekiem vai citiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem, kas uzskatīja, ka *“persona nav spējīga mācīties”, “mācības ir bezjēdzīga laika tērēšana”* un *“atbalsta personas pienākums būtu pārliecināt atbalstāmo personu par nepieciešamību meklēt darbu un sākt strādāt”*⁶⁵. Līdz ar to vismaz divos gadījumos atbalstāmajām personām savu vēlmi ir izdevies realizēt: *“Neskatoties uz šķēršļiem, kas tika likti no dienas centra darbinieku puses I. ceļā uz mācībām, viņa tomēr ar atbalsta personas atbalstu tās ir uzsākusi. Viņa ir iestājusies virtuves strādnieku specialitātē Alsviķu profesionālajā skolā, labi iejutusies kolektīvā un ieguvusi daudz jaunu draugu.”*⁶⁶ Tomēr atsevišķos gadījumos vecāku vai aizgādņu ietekme bijusi daudz spēcīgāka, līdz ar to mērķis par mācībām palicis nerealizēts: *“Kopējā darbošanās mazinājusi A. izolētības sajūtu un radījusi pārliecību, ka viņa arī varētu mācīties vai strādāt.... A. aizgādne tomēr uzskata, ka A. nenāks par labu ilgstošāk būt ārpus mājas, piemēram, kaut kur mācoties. Viņai ir pārliecība, ka A. nekad nevarēs būt patstāvīga. A. ir vēlēšanās, bet nav ticības saviem spēkiem...”*⁶⁷.

⁶⁴ Atbalsta personas sniegtā informācija par sadarbību ar SIVA.

⁶⁵ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁶⁶ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁶⁷ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

- Projektā bija iesaistījušās vairākas personas, kuru invaliditātes dēļ (pārsvarā I grupa ar smagiem intelektuālās attīstības traucējumiem), šīm personām bija ļoti ierobežotas lasīšanas, rakstīšanas vai matemātiskās prasmes, kā arī ievērojami apgrūtināta komunikācija (piemēram, ļoti ierobežots vārdu krājums vai grūtības uztvert sacīto). Tomēr gandrīz visām šīm atbalstāmajām personām bija vēlme “*iemācīties lasīt*”, “*iemācīties ciparus un rēķināt*” vai “*attīstīt un uzlabot rakstīt un lasīt prasmes*”⁶⁸. Lai īstenotu šo vēlmi un veidotu uzticības pilnas attiecības, tādējādi attīstot arī komunikācijas prasmes, atbalsta personas kopā ar atbalstāmajām personām apguva un pilnveidoja gan lasīt un rakstīt prasmi (piemēram, izmantojot atbalsta personas gatavotas darba lapas, uzskates kartītes, dažādus palīgmateriālus, u.c.), gan mācījās skaitļus un matemātiskās darbības, kas nākotnē varētu noderēt, piemēram, iepērkoties veikalā: “*M. ar atbalsta personas palīdzību, pildot dažādas darba lapas, ir apgūvusi skaitīt prasmi. Spēj patstāvīgi aiziet uz veikalu un nopirkt sev nepieciešamos produktus... Iemācījusies ar kalkulatoru saskaitīt un atņemt arī lielākus skaitļus un iegūtās prasmes izmanto ikdienā apmeklējot veikalu, aprēķinot dzīvokļa rēķina summu.*”⁶⁹ Atbalsta personas norādījušas, ka vēlmes īstenošanā un rezultāta sasniegšanā liela nozīme bijusi savstarpējai uzticībai, spējai uzmundrināt un iedrošināt, kā arī nepārtraukti atkārtot jau apgūtās prasmes un darbības.
- Atbalstāmo personu vidū bija vairākas, kuru dzimtā valoda ir krievu un kuru latviešu valodas prasmes ir ļoti vājas vai nav vispār. Tas ievērojami apgrūtināja gan oficiāla darba atrašanu, kas bija viens no atbalstāmo personu galvenajiem mērķiem (saskaņā ar normatīvajiem aktiem, lielākajā daļā profesiju nepieciešamas kaut minimālas latviešu valodas zināšanas), gan komunikāciju ikdienā ar līdzcilvēkiem, kuri runā latviešu valodā (piem., kaimiņiem vai citiem dienas centra apmeklētājiem). Lai īstenotu lēmumu par latviešu valodas prasmju pilnveidošanu, atbalsta personas sniegušas atbalstu gan piemērotu bezmaksas latviešu valodas kursu apzināšanā, gan gadījumos, kad šāda iespēja netika atrasta (piemēram, “*atbalstāmajai personai nepieciešama individuāla pieeja, jo ilgstoši nespēj koncentrēt uzmanību*”⁷⁰), latviešu valodas prasmju apgūvē. Savstarpējās uzticības un sadarbības rezultātā: “*Atbalstāmajai personai uzlabojies latviešu valodas vārdu krājums, pamata līmeņa saziņas funkcijas latviešu valodā. Atbalstāmā persona iemācījusies daudz latviešu valodas vārdu, spēj veidot vienkāršus teikumus latviešu valodā.*”⁷¹

Piemērs Nr. 6

Atbalstāmajai personai ir pamatzināšanas latviešu valodā – viņa spēj saprast sadzīves valodu, vienkāršiem vārdiem pastāstīt par vispārzināmām tēmām, taču ir lielas grūtības izlasīt tekstu un sakoncentrēties teikuma rakstīšanai. Pārzina latviešu valodas burtus, taču gaida iedrošinājumu no atbalsta personas par to, kā burts pareizi jāraksta, jo reizēm jūk burtu rakstība ar krievu valodu. Tā kā atbalstāmajai personai ir nepieciešama individuāla pieeja, jo viņa ilgstoši nespēj koncentrēt uzmanību, nebija

⁶⁸ Atbalsta plānos iekļautie mērķi.

⁶⁹ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁷⁰ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁷¹ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

iespējams piemeklēt atbilstošus bezmaksas latviešu valodas kursus. Kopā ar atbalsta personu atbalstāmā persona regulāri pildīja latviešu valodas uzdevumus, lai uzlabotu savas valodas zināšanas.

Jau pēc pakalpojuma beigām persona devās kārtot valsts valodas eksāmenu, tomēr nespēja iegūt nepieciešamo punktu skaitu, lai saņemtu A1 līmeņa valsts valodas apliecību. Lai sasniegtu savu mērķi, atbalstāmā persona ar RC ZELDA palīdzību turpina valodas apguvi arī pēc atbalsta personas pakalpojuma beigām.⁷²

Pašaprūpes prasmju attīstīšana

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Sarunas par personīgās higiēnas ievērošanu un zobu tīrīšanu, kā arī atbalstu risinot un mazinot konfliktus ģimenē higiēnas normu un prasību neievērošanas dēļ: *“Persona saņem pārmetumus no radiem par to, ka persona negrib, lai par viņu rūpējas, viņa nevēlas ķemmēt matus un veikt ikdienas pašaprūpes rituālus...”*⁷³ Atbalsta personas veikušas pārrunas ar ģimenes locekļiem, skaidrojot *“ģimenei nianses, kā varētu rast pareizu "pieeju", jo lielākoties ģimene risina jautājumus kļiedzot viens uz otra, nosodot personas uzvedību”*.⁷⁴ Tāpat, izmantojot dažādus uzskates līdzekļus, videofilmas un regulāras sarunas, atbalsta personas motivējušas atbalstāmās personas pievērst lielāku uzmanību savam ārējam izskatam, ievērojot ikdienas higiēnas rituālus: *“A. aizvien vairāk seko sev līdzī – apģērbs ir tīrs, mati vienmēr kārtīgi nogriezti, sasmaržojies.”*⁷⁵

Piemērs Nr. 7

Uzsākot saņemt atbalsta personas pakalpojumu, viena no V. un viņa ģimenes vēlmēm bija attīstīt atbalstāmās personas pašaprūpes prasmes, t.sk. iemācīties regulāri tīrīt zobus. Lai ieinteresētu V. tīrīt zobus, atbalsta persona kopā ar V. sagatavoja zobu tīrīšanas kalendāru, kurā iespējams atzīmēt katru zobu tīrīšanas reizi. Kalendāra pildīšana un video materiālu skatīšanās (*“Zobiņu dziesma”, “Man ir tīri zobi”, u.c.*) veicinājusi regulāru zobu tīrīšanu (2x dienā) un personīgās higiēnas ievērošanu.

Atbalsta personas sasniegumus pamanījuši un novērtējuši arī vecāki, informējot atbalsta personu, ka *“V., gaidot atbalsta personas apciemojumu, nepilnu stundu pirms tikšanās laika bija pavadījis vannas istabā un bez pamudinājuma noskuvies, nomazgājies un iztīrījis zobus. Mamma atzīst, ka V. vairāk pievērs uzmanību savai personīgajai higiēnai, kopš atbalsta persona apmeklēja V.”*⁷⁶

- Atbalsts apkārtējās vides sakopšanā – dzīvokļa vai mājas sakārtošana, nepieciešamo remontdarbu veikšana vai plānošana, apkārtnes uzkopšana, atbrīvošanās no liekajām mantām, sabojātajām mēbelēm vai sadzīves tehnikas, dzīvokļa labiekārtošana. Atsevišķos gadījumos atbalstāmās personas mājokļa sakopšanai nebija pievērsušās pat vairāku gadu garumā: *“apskatot dzīvokli, radās iespaids, ka dzīvoklis nekad iepriekš nav ticis tīrīts un kārtots”,*

⁷² Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁷³ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁷⁴ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁷⁵ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁷⁶ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

“atbalstāmā persona atzīst, ka dzīvokļa tīrīšana nav veikta 5 gadus”⁷⁷. Atbalsta personas kopā ar atbalstāmajām personām centušās apzināt iemeslus, kas traucējuši dzīvokļa uzkopšanai: “sakārtota māja liks sāpīgi aptvert savu vientulību un nespēju veidot ilgtermiņa attiecības”, “zudīs iemesls attaisnot savu rīcību ar nesakārtoto vidi”, “vienaldzība pret to, kas ir apkārt”⁷⁸, u.c. Atbilstoši identificētajiem šķēršļiem, kopā rasta motivācija sakopt un labiekārtot sev apkārt esošo vidi: “atbalstāmā persona ir sakārtojusi māju un šobrīd dara to regulāri”, “atbrīvots dzīvoklis no dažādiem krāmiem un sanestām mantām, uzsākts remonts”, “saremontēts skurstenis, nomainīts jumts”⁷⁹. Atbalstāmās personas atzinušas, ka vides sakārtošana ne tikai “pozitīvi ietekmējusi pašsajūtu”, bet arī nodrošinājusi konkrētu darbu veikšanu mājas apstākļos: “Kā grāmatas tulkošanas vieta izvēlēta LNB un mājas, šoreiz iztiekot bez iestāšanās stacionārā. Iepriekš, veicot lielākus tulkojumus, vienmēr iestājos stacionārā, jo tur bija sakārtota vide un nebija jādomā par sadzīves jautājumiem.”⁸⁰ Lai arī atbalstu dzīvokļa uzkopšanā atbalstāmajām personām varētu sniegt aprūpētājs (sociālā pakalpojuma “Aprūpe mājās” ietvaros) un atbalsta personas pakalpojuma ietvaros vairākām personām, atbilstoši personas vēlmēm, pakalpojums tika nokārtots, lielai daļai atbalstāmo šis pakalpojums nebija pieejams (gan tāpēc, ka trūkst aprūpētāju, gan tāpēc, ka viņu veselības stāvokļa un ienākumu dēļ atbalstāmajām personām tas nepienācās, vai atbalstāmā persona uzskatīja, ka šāds pakalpojums nav nepieciešams). Tomēr arī gadījumos, kad pakalpojums jau tika nodrošināts vai tika piešķirts, aprūpētāja pienākumos neietilpa mājas kārtošana tāda apmērā, kāds būtu nepieciešams.

Piemērs Nr. 8

Atbalstāmās personas vēlme ir dzīvot patīkamā un tīrā vidē, labiekārtojot savu dzīvokli un nomainot tapetes un mēbeles. Lai izplānotu risinājumu un veicamos darbus, atbalsta persona apskatīja dzīvokli un secināja, ka jaunu mēbeļu iegāde nebūs risinājums dzīvokļa vizuālā izskata uzlabošanai – dzīvoklī netika ievērotas elementāras higiēnas prasības (īpaši tualetes telpā) un esošo mēbeļu un mantu daudzums bija tik liels, ka jaunām mēbelēm dzīvoklī nemaz nebūtu vieta. Apskatot dzīvokli, radās iespaids, ka dzīvoklis nekad iepriekš nav ticis tīrīts un kārtots, lai gan S. katrā tikšanās reizē apgalvoja, kā visu rītu ir kārtojusi dzīvesvietu, radot iespaidu, ka tādām problēmām nebūtu jābūt. Kā attaisnojums dzīvokļa netīrībai tika minēta tīrāmo līdzekļu neesamība, tādēļ atbalsta persona piedāvāja, ka, pēc atbrīvošanās no mantām, varēs palīdzēt ar dzīvokļa uzkopšanu un, kad dzīvoklis būs tīrāks un tukšāks no lietām, varēs plānot tālāk tapešu maiņu vai mēbeļu iegādi.

Atbalstāmā persona kopā ar atbalsta personu atbrīvojās no liela daudzuma mantu un drēbju un pēc tam atbalstāmā persona arī patstāvīgi spēja izvērtēt mantu nepieciešamību un nevajadzīgās lietas ziedot un izmest ārā. Tika veikta dzīvokļa uzkopšana, kurā atbalsta persona pastāstīja par tīrīšanas līdzekļiem un to pielietojumu, kā arī parādīja, kā jāveic uzkopšanas darbi, lai pēc tam atbalstāmā persona tos spētu veikt patstāvīgi. Atbalstāmā persona lepojās ar jaunapgūtajām prasmēm un atkārtoti

⁷⁷ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁷⁸ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁷⁹ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁸⁰ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

ziņoja atbalsta personai par tām situācijām, kurās spējusi veikt kvalitatīvu dzīvokļa uzkopšanu.⁸¹

Iepirkšanās

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Atbalstu pārtikas produktu iegādē, kopā ar atbalsta personu sastādot nepieciešamo pirkumu sarakstu, apzinoties nesamērīgos pirkumus (*“persona vienā pirkuma reizē iegādājas vairākas vienādas preces, kaut arī tas nav nepieciešams”*; *“nauda galvenokārt tiek iztērēta par saldumiem un saldinātajiem dzērieniem”*⁸²) un izvērtējot cenas (*“izskatīti dažādu veikalų reklāmas katalogi, salīdzinot tajos produktu cenas”*⁸³). Atsevišķos gadījumos, kad atbalstāmā persona ikdienas pirkumus veica tikai vienā konkrētā veikalā, jo tā jutās drošāk, atbalsta persona sniegusi iedrošinājumu iepirkties kādā citā veikalā, kur cenas ir zemākas, tādējādi ietaupot jau tā ierobežotos finanšu līdzekļus.
- Atsevišķām atbalstāmajām personām viena no vēlmēm bija iegādāties sev jaunu apģērbu, apavus, sadzīves tehniku, mobilās ierīces vai mēbeles. Lai vēlmi īstenotu, atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu izvērtēja vajadzības, sastādot nepieciešamo pirkumu sarakstu, aprēķināja nepieciešamo finanšu līdzekļu apjomu, izvērtēja dažādas alternatīvas (nepieciešamo lietu iegāde veikalā vai internetā, bezmaksas saņemšana labdarības organizācijās, maiņas ceļā, u.c.). Vairākos gadījumos atbalstāmajām personām bija svarīgi, lai iegādātās preces būtu jaunas un viņi tās būtu nopirkuši paši par saviem līdzekļiem. Jānorāda, ka iepriekš šie pirkumi nereti tika veikti spontāni, nedomājot par iztikšanu līdz nākamajai pensijai vai algai, vai pirkumu lietderīgumu. Atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas rezultātā, atsevišķos gadījumos izdevies ierobežot vai būtiski samazināt spontāno pirkumu skaitu: *“Samazināts spontāno pirkumu skaits. Agrāk monētas tika pirktas tiklīdz bija nedaudz vairāk naudas, pēdējā pusgada laikā monētas nopirktas tikai vienu reizi.”*⁸⁴

Ēst gatavošanas prasmju pilnveidošana

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Daļai atbalstāmo personu līdz šim bijušas ļoti ierobežotas ēst gatavošanas prasmes, kā arī ikdienā lietotais uzturs bija neveselīgs un vienveidīgs: *“ikdienā ēdu biezpienu ar tomātiem. Siltu ēdienu ēdu tikai 1 reizi dienā, aizejot uz dienas centru”*, *“katru dienu ēdu vārītus kartupeļus ar margarīnu. Vairāk neko neprotu pagatavot. Man ir gastrīts un būtu jāēd veselīgāk”*⁸⁵. Tāpēc viena no personu vēlmēm bija iemācīties gatavot *“vienkāršus ēdienus”* un *“sākt ēst veselīgāk”*⁸⁶. Atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu apzināja personas vēlmes (ko tieši persona vēlas gatavot), receptes, kādi produkti tam nepieciešami un kāds ir gatavošanas process. Lai arī atsevišķām atbalstāmajām personām bija sociālā dienesta nodrošināts sociālais pakalpojums *“Aprūpe mājās”*, kura ietvaros

⁸¹ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁸² Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁸³ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁸⁴ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁸⁵ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁸⁶ Atbalsta plānos iekļautie mērķi.

aprūpētājs nepieciešamības gadījumā gatavo ēst un palīdz apgūt ēst gatavošanas prasmes, vairākas atbalstāmās personas norādījušas, ka “*negribu sadarboties ar aprūpētāju, jo aprūpētāja pati nosaka, ko gatavos, nedodot man iespēju pašai izlemt, ko vēlos ēst un gatavot*”⁸⁷. Sadarbības rezultātā atbalstāmās personas apguvušas ēst gatavošanas prasmi un šobrīd uzturs ir daudzveidīgāks un veselīgāks. Bieži vien tieši caur kopīgu ēst gatavošanu “*notika satuvināšanās, kā rezultātā atbalstāmā persona kļuva atvērtāka un vairāk pastāstīja par sevi*”⁸⁸.

Piemērs Nr. 9

Viena no galvenajām M. vēlmēm bija apgūt ēst gatavošanas prasmi, un saņemt atbalstu iepērkoties veikalā, jo līdz šim produktu izvēle veikalā sagādājusi lielas grūtības.

M. kopā ar atbalsta personu sastādījusi pirkumu sarakstu, veikalā izvērtējusi dažādu ražotāju piedāvātos produktus un cenas un iegādājusies sev nepieciešamos produktus. Lai pagatavotu ēdienu, kopā ar atbalsta personu meklētas receptes, pārrunāti ēst gatavošanas soļi un pagatavots ēdiens. Kopīgas darbošanās laikā atbalstāmā persona vairākkārt atklāja, ka izjūt trauksmi atrodoties mājās viena, jūtas bezpalīdzīga un baidās dzīvot badā, tādēļ viņai ir svarīga un nepieciešama atbalsta personas ierašanās un atbalsts. Atbalsta persona visu sadarbības laiku komunikācijā ar atbalstāmo personu centās pievērst uzmanību atbalstāmās personas paveiktajam un patstāvībai, lai palielinātu M. pašvērtējumu un ticību savām spējām.

Atbalsta personas pakalpojuma rezultātā atbalstāmā persona ir apguvusi vairākas jaunas receptes, ir spējīga patstāvīgi iegādāties nepieciešamo pārtiku, gan to pagatavot. (...) Sadarbībā ar atbalsta personu ir atrasta asistente, kas turpmāk piekrita strādāt ar atbalstāmo personu. Lai arī atbalstāmajai personai ir pietiekami daudz zināšanas un prasmes, lai spētu būt patstāvīga un gatavot ēdienu bez citu personu palīdzības, psihiskās veselības pastāvīgo traucējumu dēļ (trauksme, bailes no sabiedrības, nespēja pieņemt lēmumus, regulārā aizdomāšanās un nespēja koncentrēties), ar šī mērķa īstenošanu vēl aizvien ir nepieciešama palīdzība.⁸⁹

Tiesību kārtošana

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Vēlmi apzināt normatīvo regulējumu, lai saprastu vai atbalstāmajai personai ir tiesības un praktiskas iespējas apgūt auto vadīšanas prasmes un nokārtot autovadītāja apliecību.
- Velosipēda vadīšanas eksāmena teorijas apgūšanu un velosipēda tiesību iegūšanu. Atbalsta persona sniedza atbalstu gan ceļu satiksmes noteikumu apguves mācību procesā (izmantojot grāmatas, youtube.com un CSDD pārbaudes jautājumus pirms eksāmena, u.c.), jo “*pašvaldībā nav pieejami un O. nevarētu atļauties samaksāt speciālistiem, kuri varētu atbalstīt O. ceļu satiksmes noteikumu apgūšanu*”⁹⁰, gan komunikācijā ar CSDD darbiniekiem un pirms eksāmena. Vienā no gadījumiem,

⁸⁷ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁸⁸ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁸⁹ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁹⁰ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

pēc atbalstāmās personas nosūtīta lūguma CSDD, atbalsta personai tika dota atļauja sniegt atbalstu personai arī eksāmena laikā. Izmēģinājumuprojekta ietvaros velosipēda tiesības ieguvušas 3 atbalstāmās personas. Viena persona uz eksāmenu neaizgāja.

Piemērs Nr. 10

Viena no V. vēlmēm bija iegūt velosipēda tiesības. Lai šo vēlmi īstenotu, V. kopā ar atbalsta personu apguva ceļu satiksmes noteikumus, pildīja CSDD pārbaudes testus, tādējādi pilnveidojot zināšanas un attīstot atmiņu.

2018. gada rudenī atbalstāmajai personai izdevās patstāvīgi ar pirmo eksāmena likšanas reizi nokārtot velosipēdista eksāmenu un iegūt tiesības, kas pārsteidza visus, t.sk., pašu atbalstāmo personu. V. vēlāk atzina, ka līdz pēdējam brīdim neticēja, ka tiesības izdosies iegūt.

Šis atbalstāmajai personai bija ļoti liels sasniegums, jo intelektuālās attīstības traucējumu dēļ viņai ir grūtības ar lasīšanu, koncentrēšanos un jaunu lietu apguvi, tomēr mērķis bija tik svarīgs, ka atbalstāmā persona spēja to sasniegt un pierādīt savas spējas. Šī mērķa sasniegšana palielināja atbalstāmās personas pašvērtējumu un ticību savām spējām, kā arī radīja viņā gandarījuma sajūtu. V. panākumi iedvesmoja arī citu dienas centra klientu, kurš izteica vēlēšanos iegūt velosipēdista apliecību.⁹¹

Līgumu slēgšana ar dažādiem pakalpojumu slēdzējiem

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Izdevīgāko tarifu apzināšanu, pakalpojumu sniedzēju izvēli (ja pieejami vairāki pakalpojumu sniedzēji) un līgumu pārskatīšanu vai slēgšanu ar pakalpojumu sniedzējiem, galvenokārt mobilo sakaru operatoriem, elektrības un gāzes piegādātājiem. Īpaši svarīgs atbalsts bijis pārskatot mobilo pakalpojumu sniedzējus, jo vairākas atbalstāmās personas bija noslēgušas ļoti neizdevīgus līgumus (dārgi tarifu plāni vai pakalpojumi, kas netiek izmantoti), kā rezultātā ikmēneša rēķins sastādīja lielāko daļu mēneša izdevumu.

Orientēšanās apkārtējā vidē

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Iedrošinājumu un atbalstu izejot no mājas un palīdzot orientēties svešā un neierastā vidē. Daļa atbalstāmo personu līdz šim bija izvairījušās, vienas pašas iet ārpus mājas, t.sk. lai saņemtu nepieciešamos pakalpojumus, piemēram, sociālajā dienestā vai medicīnas iestādēs. Lai iedrošinātu atbalstāmās personas, atbalsta personas pārrunājušas baiļu vai trauksmes iemeslus, devušās kopā uz nepieciešamajām vietām.
- Sabiedriskā transporta maršrutu plānošanu un pārvietošanos sabiedriskajā transportā, pārvarot bailes un trauksmi. Uzsākot dalību projektā, vairākas atbalstāmās personas atzinušas, ka iemesls, kāpēc viņas nekur nedodas, ir bailes braukt ar sabiedrisko transportu (panikas lēkmes, iespējama slikta dūša, nespēja

⁹¹ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

orientēties pieturvietās, citu cilvēku pievērstā uzmanība un skatieni, u.c.). Līdz ar to atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu centās izprast gan iespējamās trauksmes un panikas iemeslus (piemēram, iepriekšēja negatīva pieredze), gan apzināt vingrinājumus vai paņēmienus pašsajūtas uzlabošanai. Tāpat kopā tika veikti visbiežāk nepieciešamie maršruti, lai atbalstāmajā personā radītu drošības sajūtu un pārliecību par savām spējām. Rezultātā vairākas atbalstāmās personas spēja patstāvīgi, izmantojot sabiedrisko transportu, aizbraukt no vienas pilsētas līdz otrai (piemēram, no Olaines līdz Rīgai vai Jelgavai), kā arī apguva sabiedriskā transporta lietošanu pilsētā: *“M. spēj braukt ar sabiedrisko transportu vairākas pieturas patstāvīgi”*⁹².

Piemērs Nr. 11

Viena no J. vēlmēm bija doties ārpus mājas. Līdz šim vēlmi īstenot traucēja J. bailes vienai pārvietoties pa pilsētu, jo viņa nepazīna luksoforu, kā arī baidījās izmantot sabiedrisko transportu.

J. kopā ar atbalsta personu apguva prasmi orientēties pilsētā (nokļūšana no mājas līdz izvēlētajai vietai) un izmantot sabiedrisko transportu, kā arī apguva krāsas, lai spētu atpazīt luksofora signālus un šķērsot viena pati ielu.

Pakalpojuma saņemšanas rezultātā J. sākusi labi orientēties vietās, kuras apmeklējusi, pārzina sabiedrisko transportu, lai tiktu līdz mērķim un mājām. Tāpat J. izprot, kad drīkst pārvietoties pāri ielai un kad jāgaida zaļā gaismā luksoforā.⁹³

Bērnu aprūpes un saskarsmes prasmes

Atbalsta personas pakalpojumu saņēma vairākas mammas ar bērniem – gan tādas, kurām bija atņemtas aprūpes tiesības un bērni dzīvoja audžuģimenēs, gan tādas, kuras dzīvoja kopā ar bērniem. Līdz ar to atbalsta persona sniedza atbalstu lēmumu pieņemšanas procesā, kas saistīts ar:

- Komunikāciju ar audžuvečākiem: *“Audžumamma neļauj runāt ar bērnu, jo bērns esot nogrēkojies un sodīts.”*; *“Pēc tikšanās ar bērniem un viņu audžumammu, atbalstāmā persona bija guvusi mierinājumu tam, ka viņa arī turpmāk drīkstēs apciemot bērnus vienu reizi mēnesī.”*⁹⁴
- Saskarsmes veidošanu ar bērniem, piemēram, apciemojot bērnus, kas dzīvo audžuģimenē: *“Atbalstāmā persona vēlējās parunāt par dāvanām bērniem un iespējām tās iegādāties.”*; *“Atbalsts trauksmes pārvarēšanai ceļā un pirms/pēc satikšanās ar bērniem bāriņtiesā.”*⁹⁵, vai risinot savstarpējos konfliktus ģimenē: *“K. ir nepieciešams padoms, kā rīkoties un runāt ar dēlu, ja viņš pēkšņi sadusmojas un rīkojas agresīvi”*; *“Savas veselības dēļ V. bieži ir ļoti nogurusi, kas viņai liedz pievērst lielāku uzmanību meitai, līdz ar to rodas savstarpēji konflikti, ar kuriem jātiek galā.”*⁹⁶

⁹² Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁹³ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁹⁴ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁹⁵ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁹⁶ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

- Bērnu veselību: *“Pēc pusgadu ilgas motivēšanas un veselības nozīmes skaidrošanas, H. ir pieteikusi dēlu pie ārsta. H. ir lūgusi atbalsta personai būt klāt un viņu psihoemocionāli atbalstīt vizītes laikā.”*⁹⁷
- Bērnu izglītību, piemēram, izvēloties mācību iestādi bērnam, motivējot mācīties vai sniedzot atbalstu mājas darbu pildīšanā: *“Lai K. spētu pieņemt lēmumu par bērnu motivēšanu mācīties, viņai nepieciešams atbalsts, lai skaidrotu kā veiksmīgāk sadarboties ar bērniem, lai viņi saprastu savus pienākumus.”*⁹⁸

Komunikācijas prasmju attīstīšana

Lielai daļai atbalstāmo personu līdz šim bijusi salīdzinoši ierobežota komunikācija ar citiem cilvēkiem, piemēram, ārpus ģimenes vai dienas centra. Viņu vēlmes iziet ārpus mājas vai saskarsmes iespējas ar citiem cilvēkiem lielā mērā bijušas atkarīgas no ģimenes locekļu vēlmēm un iespējām. Līdz ar to atbalstāmajām personām bija vērojama trauksme, nedrošība un neuzticēšanās, kas sadarbības rezultātā tika pārvarēta un atbalstāmās personas:

- Kļuva daudz patstāvīgākas: *“B. ir sapratusi, ka, jo vairāk viņa ir informēta, jo drošāka viņa jūtas. B. ir sākusi patstāvīgi meklēt dažādu informāciju internetā un sazināties telefoniski ar dažādām iestādēm, lai noskaidrotu sev nepieciešamas lietas un justos drošāka dažādās situācijās.”*⁹⁹
- Mazinājās trauksme un nervozitāte: *“A. ir mazinājusies nervozitāte un tieksme uz raudāšanu. Tikšanās ar jauniem cilvēkiem un jauna pieredze rada viņai prieku un patstāvību būt ne tikai kopā ar saviem ģimenes locekļiem, kā arī vairāk paplašināt savu redzesloku, neatkarīgi no vecāku piedāvātajām iespējām”; “Praktiski vingrinājumi palīdzējuši mazināt trauksmes sajūtu, novērst uzņēmīgas domas. Sarunas ar atbalsta personu un radniekiem ir radījušas lielāku drošības sajūtu, mazinājušas trauksmi, šobrīd jau novelk saulesbrilles, kad atrodas cilvēkos.”*¹⁰⁰
- Nebaidījās paust savu viedokli un vēlmes: *“Sadarbības laikā D. no klusas, noslēgtas, nerunīgas meitenes kļuva par drošāku, runīgāku, nebaidījās paust savu viedokli. To viņa ļoti labi nodemonstrēja, kad bāriņtiesa atnāca apsekot dzīves vietu un iztaujāja D. par attiecībām ar aizgādni (tēvu).”*¹⁰¹
- Sāka apmeklēt dažādas līdz šim sev neierastas vietas, kur ir sveši cilvēki, piemēram, pulciņus vai organizācijas: *“M. ir sākusi apmeklēt interešu pulciņu kopienu centrā, kur satiekas ar citiem jauniešiem un ir kļuvusi atvērtāka un arvien brīvāk komunicē ar pārējiem pulciņa apmeklētājiem. M. ir iepaticies apmeklēt ne tikai nodarbības, kuras paredzētas cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, bet arī citas nodarbības, kur satiek dažādus cilvēkus, ar kuriem pamazām izveido draudzīgas attiecības. M. uzlabojušās komunikācijas spējas un attiecības ar mammas māsu, ar kuru viņa dzīvo kopā un kura ir viņas asistente.”*¹⁰²

⁹⁷ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

⁹⁸ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

⁹⁹ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

¹⁰⁰ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

¹⁰¹ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

¹⁰² Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

- Spēja atpazīt vardarbīgas attiecības ģimenē un pieņemt lēmumu par to izbeigšanu vai palīdzības lūgšanu, iedrošinot paust savu neapmierinātību vai uzsākt runāt par situāciju: *“S. cietusi no drauga visāda veida vardarbības. Sniegts psihoemocionāls atbalsts, policijā iesniegti vairāki ziņojumi par drauga fizisko, emocionālo vardarbību. Viņa vairs netērē savu naudu drauga vajadzībām, bet tērē to savām vajadzībām.”*; *“S. saka, ka gribētu dzīvot citur, bet viņai nav kur iet un tāpēc vajag paciest dēla izgājienus. Viņš mēdzot lietot alkoholu un tad esot agresīvs. S. saka, ka cenšoties gan pagatavot ēst dēlam, gan izmazgāt viņam drēbes, bet viņš izturoties rupji”*¹⁰³.

Piemērs Nr. 12

Uzsākot sadarbību ar S., pagasta sociālais dienests izteica šaubas, ka diez vai kāda sadarbība ar viņu izdosies. Viedoklis par S. bija izveidojies tajos laikos, kad viņai tika atņemti bērni (nelabvēlīga ģimene) un līdz ar to S. arī “norakstīja”. Atbalsta persona tika brīdināta, ka S. jau nekur nebrauks, jo viņa baidās no mašīnām – ne autobusā, ne mašīnās nekāpj un ieraugot mašīnu lec grāvī. Gan, tiekoties pie viņas mājās, gan vēlāk pilsētā, S. pilnībā sāka uzticēties atbalsta personai. Ar viņu tika pārrunātas daudzas viņai svarīgas un sāpīgas lietas, piemēram, vardarbība no dēla puses. Varēja just, ka viņa ieklausās ieteikumos, mēģina tos ņemt vērā. Ja sociālajam dienestam būtu iespēja nodrošināt S. un viņas dēlam ģimenes asistentu, kurš apmeklētu ģimeni pāris reizes nedēļā, S. dzīves kvalitāte noteikti uzlabotos, jo viņa ieklausās padomos, ņem tos vērā.¹⁰⁴

Aktivitātes, kas veicina pašizaugsmi

Projekta laikā vairākas atbalstāmās personas uzsākušas vai īstenojušas aktivitātes, kas veicinājušas personas pašizaugsmi un radošās izpausmes. Šo mērķu sasniegšanā liela nozīme bija atbalsta personu iedrošinājumam attīstīt savas prasmes un praktiskajam atbalstam, piemēram, meklējot rokdarbu noietu vietas vai organizējot izstādi:

- pilnveidotas vokālās un muzikālās prasmes: atrasts vokālais pedagogs vai koris; veikti eksperimentālie mūzikas ieraksti; atbalstāmā persona sākusi spēlēt baznīcās, bērēs, koncertos;
- attīstītas radošās rakstīšanas prasmes: dzejas un prozas rakstīšana, grāmatu tulkošana;
- pilnveidotas mākslinieciskās prasmes: rīkotas izstādes, uzlabojusies komunikācija ar citiem māksliniekiem; sagatavota spēle “*Memory game*” ar paša fotografētām Rīgas pilsētas ēkām un pieminekļiem;
- regulāri ceļojumi: personas, kas iepriekš psihoemocionālo svārstību dēļ, no ceļošanas izvairījās sākušas regulāri ceļot;
- pilnveidotas rokdarbu gatavošanas prasmes, atrodot iespēju tos realizēt: adījumi, tamborējumi, rotaļlietu un rotu izgatavošana.

¹⁰³ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

¹⁰⁴ Informācija no atbalsta plānā iekļautā pārskata par sasniegtajiem rezultātiem.

Izvērtējot atbalsta personu sniegtās atskaites par tipiskākajiem pieņemtajiem un īstenotajiem lēmumiem *Ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības* jomā, jāsecina, ka atbalsts sniegts ļoti daudzveidīgu jautājumu risināšanā, kas bieži vien sniedz ārpus prasmju apguves un attīstības. Tāpēc turpmāk, attīstot pakalpojumu, jomu būtu jāpārsauc par “*Ikdienas dzīve*”.

Tipiskākie lēmumi veselības aprūpes jomā (līdz ārsta kabinetam)

Veselības aprūpes jomā atbalsts lēmumu pieņemšanā atbalstāmajām personām tika nodrošināts līdz ārsta kabinetam – tas nozīmē, ka atbalsts lēmumu pieņemšanā tika sniegts tikai attiecībā uz veselības pieejamību un atbalsta persona nesniedza padomus attiecībā uz ārstniecību, medikamentu lietošanu, u.t.t. Tomēr daudzos gadījumos atbalsta personas ziņoja, ka atbalstāmā persona vēlējas, lai atbalsta persona piedalītos arī pašā vizītē un iesaistītos komunikācijā ar ārstu (izskaidrotu ārsta vai atbalstāmās personas sacīto, plānotās vai veiktās manipulācijas; paskaidrotu zāļu lietošanu; kā arī palīdzētu saplānot nākamās vizītes), un, ja vien attiecīgais ārstniecības speciālists piekrita atbalsta personas klātbūtnei, tad tā arī tika nodrošināta.

Šādos gadījumos bija būtiski, ka atbalsta persona varēja uzrādīt ar atbalstāmo personu noslēgto Līgumu par atbalsta sniegšanu lēmumu pieņemšanā, kurā cita starpā bija noteikts, ka atbalsta personai ir tiesības atbalstāmajai personai palīdzēt pieņemt lēmumus (piemēram, veselības aprūpes jomā), kā arī noteikts, ka atbalsta persona var palīdzēt atbalstāmajai personai iegūt informāciju, palīdzēt izprast pieejamās iespējas, lai atbalstāmā persona varētu pieņemt sev labvēlīgu lēmumu; palīdzēt informēt citus par atbalstāmās personas lēmumu, kā arī piedalīties sarunās pēc atbalstāmās personas izvēles.¹⁰⁵ Tomēr izmēģinājumuprojekta laikā veiktajās aptaujās atbalsta personas norādījušas, ka ar līgumu, sniedzot atbalstu personai komunikācijā ar ārstniecības speciālistiem, reti kāds vēlējies iepazīties. Taču vairākas atbalsta personas norādīja, ka, lai varētu sniegt atbalstāmajai personai nepieciešamo atbalstu komunikācijā ar veselības aprūpes speciālistiem, ir bijis nepieciešams papildus dokuments – pilnvara, kas sagatavota atbilstoši Pacientu tiesību likuma 10. panta otrajai daļai¹⁰⁶. Izmēģinājumuprojekta īstenošanas laikā, īsi pirms Eiropas Parlamenta un Eiropas Padomes Vispārīgās datu aizsardzības regulas stāšanās spēkā, RC ZELDA šādu pilnvaras paraugu¹⁰⁷ arī sagatavoja un izplatīja visām atbalsta personām, kuras to varēja atbalstāmajai personai piedāvāt parakstīt gadījumos, ja atbalsta sniegšanai veselības aprūpes jautājumos nepietika ar jau noslēgto līgumu par atbalsta sniegšanu lēmumu pieņemšanā.

¹⁰⁵ Leimane-Veldmeijere, I., Mazapša, A., Pavlovska, A., Krātiņa, I., Vanaga, S. 2017. *Rokasgrāmata atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem (neaprobētā versija)*. RC “ZELDA”, 24.1.pielikums, 236. lpp., <http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/file/rokasgramata.pdf>

¹⁰⁶ Pacientu tiesību likums, 10. panta otrā daļa, publicēts: “Latvijas Vēstnesis”, 205., 30.12.2009. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/203008-pacientu-tiesibu-likums>

¹⁰⁷ Tika sagatavoti divi pilnvaras paraugi – viens paraugs bija paredzēts situācijām, ja atbalstāmā persona atrodas stacionārā un pilnvara (par informācijas saņemšanu par personas veselības stāvokli un pielietoto ārstēšanu, t.sk. ārstēšanas metodēm) ir nepieciešama konkrētai saslimšanas epizodei, savukārt otrs paraugs bija paredzēts situācijām, ja atbalstāmā persona vēlētos, lai atbalsta persona iesaistās komunikācijā ar ārstu un ir klāt vizītes laikā un/vai saņem informāciju par atbalstāmās personas veselības stāvokli vai ārstēšanu.

Līdzdalība vizītēs pie ārsta, īpaši palīdzība skaidrojot ārstniecības personu teikto, bieži vien ir bijusi vitāli nepieciešama, lai persona vispār izprastu savu saslimšanu un uzsāktu ārstēšanos. Piemēram, atbalstāmā persona pati bija jau apmeklējusi vairākus veselības aprūpes speciālistus un veikusi speciālistu nozīmētos izmeklējumus, bet atbalstāmajai personai vēl arvien nebija skaidrs, kādas veselības problēmas viņai ir un ar ko tās ir saistītas, jo neviens atbalstāmajai personai nebija paskaidrojis, ko nozīmē un kā tiek ārstēts C hepatīts. Pēc atbalsta personas iesaistīšanās komunikācijā ar veselības aprūpes speciālistiem, persona uzsāka atbilstošu ārstēšanos no C hepatīta.

Līdzīgus piemērus, kad atbalsta personai nācies lūgt ārstam skaidrot informāciju vienkāršākā valodā, pieminēja vairākas atbalsta personas. Piemēram, fokusa grupas diskusijā kāda atbalsta persona stāstīja par atbalstāmās personas vizīti pie ginekologa: *“Man tiešām ir jāiedrošina šie cilvēki – pašiem iet kabinetā un runāt. Un, protams, aicina viņus vienus pašus, un tad mani pieaicina klāt. Un tad es sēžu un klausos, un redzu pēc acīm, ka neko cilvēks neizprot – par ultrasonogrāfiju, datiem, audzēju. Es saku: “Dakter! Dzemde – viņa neizprot šo vārdu. Jums ir jāvelta laiks un jāizskaidro!”*”¹⁰⁸

Tipiskākie atbalstāmo personu lēmumi veselības aprūpē bija saistīti ar:

1) Nepieciešamību iedrošināt vērsties pie ārsta.

Vairākām atbalstāmajām personām bija jāskaidro nepieciešamība pierakstīties pie ārsta, kā arī tas, kāpēc ārsts var atteikties personu pieņemt bez pieraksta. Tāpat atbalsta personas skaidroja atbalstāmajām personām, kā rīkoties, ja ir akūta saslimšana un nepieciešamas izsaukt neatliekamo palīdzību.

Fokusa grupas diskusijā vairākas atbalstāmās personas runāja par to, cik nozīmīgs ir bijis saņemtais atbalsts komunikācijā ar ārstiem. Piemēram, kāda atbalstāmā persona, daloties pieredzē par saņemto atbalstu veselības aprūpes jomā, norādīja, ka ļoti ir palīdzējis jau tas vien, ka atbalsta persona ir atnākusi līdz uz vizīti pie psihiatra un klātbūtne pašā vizītē nav bijusi nepieciešama:

*“Tas bija ļoti būtiski. Viņa [atbalsta persona] bija atnākusi arī pie ārsta ar mani. Būtībā bija tā, ka iegāju kabinetā, bet viņas vēl nebija. Tad viņa uzradās un teica, ka ir gatava iet ar mani. Man bija svarīgi, ka viņa ir blakus. Viņa nebija iekšā ar mani, bet viņa bija ārā. Es uzreiz jutos drošāka. Vienkārši uzdevu jautājumus ārstei un runāju ar viņu, pēc tam izgāju ārā un atkal gāju iekšā. S. [atbalsta persona] mani pamudināja: “Tev ir jautājums, ej iekšā un prasi!” Tas bija ļoti svarīgi, ļoti.”*¹⁰⁹

Ne vienmēr atbalstāmā persona sagaidīja atbalsta personas aktīvu līdzdalību komunikācijā ar ārstu, taču svarīga bija pati atbalsta personas klātbūtne. Piemēram, atbalstāmajai personai bija jādodas pie ķirurga-mamologa. Atbalsta persona devās līdz, jo atbalstāmā persona dziļas depresijas un trauksmes dēļ viena pati nebija gatava doties pie ārsta. Atbalsta persona sniedza atbalstu, gan gaidot pieņemšanu pie speciālista, gan vizītes laikā (ārsta kabinetā), jo atbalstāmā persona atteicās iet kabinetā bez atbalsta personas.

¹⁰⁸ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

¹⁰⁹ 2020. gada 23. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Rīgas plānošanas reģiona.

2) Nepieciešamību atrast ārstu-speciālistu un pieteikties pie ārsta, kā arī uzsākt ārstēšanos.

Starp pozitīvajiem sasniegtajiem rezultātiem noteikti jāpiemin gan tas, ka vismaz 24 atbalstāmās personas apmeklēja nepieciešamos speciālistus, gan tas, ka 14 atbalstāmās personas salabojušas zobus. Atbalsta personas savās atskaitēs norādīja, ka visbiežāk apmeklētie ārsti, kurus līdz šim cilvēki paši izvairījās apmeklēt, izmēģinājumuprojekta īstenošanas laikā bija ginekologs un zobārsts.

Strādājot ar atbalstāmajām personām, kurām ir intelektuālās attīstības traucējumi, atbalsta personām nācās būt radošām, lai izskaidrotu informāciju vieglajā valodā. Piemēram, atbalstāmajai personai bija paredzēta vizīte pie zobu higiēnista, pie kura persona nekad nebija bijusi, jo zobi vienmēr tika laboti pilnā narkozē. Atbalsta persona, izmantojot dažādus uzskates materiālus, dziesmas un video, sniedza atbalstāmajai personai informāciju par to, ko dara un kā darbojas zobu higiēnists. Atbalstāmā persona ieinteresējās par zobu higiēnistes darbu, un pirmais apmeklējums izdevās.

Vairākas atbalstāmās personas (vismaz 12 personas) izmēģinājumuprojekta laikā izvirzīja mērķi – uzlabot savu veselību, un attiecīgi uzsāka dažāda veida ārstēšanās procesus. Vienai atbalstāmajai personai atbalsta personas pakalpojums palīdzēja sasniegt nozīmīgu veselības uzlabojumu. Persona vēlējās atbrīvoties no biežajām epilepsijas lēkmēm un ar atbalsta personas palīdzību tika līdz ārstu konsilijam, kas uzņēmās veikt pirmo epilepsijas ārstēšanas operāciju pieaugušai personai. Operācijas apmaksai tikai saņemts finansējums no Nacionālā veselības dienesta. Visā pirms un pēc operācijas periodā atbalsta persona nodrošināja nozīmīgu atbalstu lēmumu pieņemšanā un īstenošanā. Operācija būtiski samazināja epilepsijas lēkmju skaitu, kas bija atbalstāmās personas galvenais mērķis.

3) Atbalsta sniegšanu jaunu ārsta atrašanā (visbiežāk psihiatra vai ģimenes ārsta) iepriekšējās sliktās komunikācijas dēļ, vai tāpēc, ka mainīta dzīvesvieta, vai arī personai nav bijis ārsta.

Tā kā izmēģinājumuprojekta ietvaros atbalsta personas pakalpojumu saņēma arī vairākas atbalstāmās personas, kas bija atstājušas institūciju un uzsākušas patstāvīgu dzīvi sabiedrībā, atbalsta personas nereti iesaistījās un palīdzēja atbalstāmajām personām atrast jaunu ģimenes ārstu un psihiatru. Vienā gadījumā atbalstāmā persona, kas ilgstoši bija dzīvojusi sociālās aprūpes institūcijā, gandrīz gadu nevarēja pierēģistrēties pie ģimenes ārsta, jo vispirms ilgstoši nācās risināt jautājumu par piemērotu dzīvesvietu, kur persona varētu arī deklarēties. Savukārt, citā gadījumā persona bija tikko no institūcijas pārcēlusies uz pašvaldības piešķirto sociālo dzīvokli un vēlējās pierēģistrēties pie kāda no pilsētas ģimenes ārstiem, kuri tiklīdz uzzināja, ka persona iepriekš ir dzīvojusi ilgstošas sociālās aprūpes institūcijā personām ar garīga rakstura traucējumiem, iespēju reģistrēties atteica, vienā gadījumā pat atbalstāmās personas klātbūtnē norādot, ka ar “trakajiem” nestrādādot.

4) Atbalstu izmeklējumu, analīžu rezultātu, termometra rādījumu, pulsa mērītāja rādījumu, medikamentu lietošanas izskaidrošanā.

Vairākas atbalsta personas, norādījušas, ka atbalstāmās personas neizprot ārsta teikto par izmeklējumu vai analīžu rezultātiem. Piemēram, atbalsta personas palīdzēja skaidrot starpību starp analīžu veidiem un cenām. Tāpat bija nepieciešams skaidrot medikamentu lietošanas biežumu, jo persona lietoja medikamentus biežāk, nekā tie nozīmēti, un tāpēc medikamenti beidzās ātrāk, nekā ģimenes ārsts bija plānojis. Vairākām atbalstāmajām personām bija nepieciešams skaidrot medikamentu lietošanu, jo pati persona lasītneprasmes dēļ nebija spējīga izlasīt medikamentu lietošanas instrukciju.

Piemērs Nr. 13

Atbalsta persona uzzināja, ka skolas medmāsa ieteikusi atbalstāmajai personai lietot zāles, uzrakstījusi uz lapiņas zāļu nosaukumu un lietošanas instrukciju. Atbalstāmā persona zāles iegādājās aptiekā patstāvīgi, bet neizprata lietošanas instrukciju – pa 1 tbl. 3x dienā 1 mēnesi. Atbalsta persona sniedza zāļu lietošanas instrukcijas skaidrojumu atbalstāmajai personai saprotamā veidā.¹¹⁰

5) Atbalsta sniegšanu, lai saņemtu tehniskos palīg līdzekļus vai citus medicīniska rakstura līdzekļus (piemēram, elektroskūteri, brilles, pandusu, dzirdes aparātu).

6) Atbalstu slimnīcā (apmeklēt, parunāties, aiznest nepieciešamās lietas, palīdzēt komunikācijā ar ārstējošiem ārstiem).

7) Atbalstu krīzes situācijās: mazāk paškaitējumu, pašnāvības jautājumi, alkohola lietošana.

Vairākām atbalstāmajām personām izmēģinājumu projekta laikā stabilizējās garīgā veselība, piemēram, mazinājās paškaitējumu biežums. Vismaz četras atbalstāmās personas norādīja, ka saņemtā atbalsta personas pakalpojuma rezultātā vairs nav bijis nepieciešams stacionēties vai samazinājies stacionēšanās biežums psihoneiroloģiskajā slimnīcā. Vairākas atbalstāmās personas bija ar pašnāvības domām, un atbalsta sniegšana atbalsta personām bija emocionāli smaga.

Piemērs Nr. 14

Atbalstāmās personas spēju pašai pieņemt lēmumus un risināt jautājumus, kas saistīti ar veselību (..), ietekmēja pastāvīga trauksme un ļoti smaga depresija (nespēja piecelties no gultas, lai veiktu ikdienas darbus un iziet no mājas, pašnāvības domas, t.sk. apsverot iespēju aiziet no dzīves kopā ar savu nepilngadīgo bērnu, miega traucējumi, u.c. izpausmes). Līdz ar to atbalstāmajai personai pastāvīgi bija nepieciešams psihoemocionāls atbalsts. Lai arī atbalsta persona sākotnēji centās to nodrošināt pati, darba gaitā kļuva skaidrs, ka L. noraida ikvienu atbalsta personas ierosināto priekšlikumu vai atrasto veidu, lai saņemtu kvalificētu palīdzību, tādējādi mazinot trauksmi, depresiju un sāpes, ko izraisa saslimšana. Atbalstāmā persona noraidīja gan iespēju vērsties pie augsti kvalificēta psihiatra un fizioterapeita, gan nokārtot sociālo pakalpojumu “Aprūpe mājās”, jo uzskatīja, ka viņas situācijā neviens nevar palīdzēt un baidījās par bērna negatīvo attieksmi, ja viņš ieraudzīs mātes

¹¹⁰ Informācija no atbalsta personu iknedēļas atskaitēm.

bezpēcību. Līdz ar to atbalsta personai gan profesionāli, gan emocionāli, kļuva aizvien grūtāk nodrošināt personas vajadzībām atbilstošu atbalstu.

Pakāpeniski strādājot un veidojot aizvien uzticības pilnākas attiecības, atbalstāmā persona pēc vairāku mēnešu sadarbības pati pieņēma lēmumu nokārtot “Aprūpi mājās”, kas būtiski atviegloja viņas ikdienas dzīvi un uzlaboja emocionālo pašsajūtu.

Tāpat atbalstāmā persona piekrita kopā ar atbalsta personu apmeklēt psihiatru. Tā kā atbalstāmā persona pati nevarēja segt augstās speciālista izmaksas, izvērtējot konkrēto situāciju, tika pieņemts lēmums speciālista vizīti apmaksāt no RC ZELDA līdzekļiem. Lai arī psihiatre piedāvāja gan jaunu medikamentozu ārstēšanu (ņemot vērā personas īpašo veselības situāciju), gan ieteica citus terapiju risinājumus, L. pēc vizītes pieņēma lēmumu ārstēšanos pie speciālistes neturpināt un paļauties tikai uz atbalsta personas sniegto psihoemocionālo atbalstu.¹¹¹

Lai gan atbalsta personām tika nodrošinātas regulāras kovīzijas reģionālā koordinatora vadībā, pārrunājot sarežģītākās situācijas, atsevišķos gadījumos atbalsta personām arī tika piedāvāta un apmaksāta supervīzija.

Viena atbalstāmā persona, kas vēlējās dalīties ar saviem ieguvumiem pēc saņemtā atbalsta personas pakalpojuma, norādīja, ka, pateicoties šim pakalpojumam, personai “kopumā ir uzlabojies psihiskās veselības stāvoklis”, jo stacionēšanās nepieciešamība ir sarukusi līdz nullei.

Tipiskākie lēmumi sociālās aprūpes jomā

Dažādu pakalpojumu kārtošanā

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Daudzas atbalstāmās personas saņēma informāciju par iespējām saņemt palīdzību no sociālā dienesta un pieņēma lēmumus saistībā ar maznodrošinātās vai trūcīgās personas/ ģimenes statusa nokārtošanu. Šie lēmumi ļoti bieži bija saistīti ar lēmumiem par pabalstu noformēšanu un materiālās palīdzības saņemšanu, lai apmierinātu cilvēku pamatvajadzības – vajadzību pēc pārtikas, veselības aprūpes, apkures ziemas periodā, elektrības. Piemēram, “*L. ir maznodrošinātās personas statuss un viņa vēlas izņemt pārtikas pakas. Agrāk viņa to nav darījusi un viņai nepieciešams atbalsts nepieciešamo kabinetu atrašanās, komunikācijā ar darbiniekiem. (..) Īstenošana: Kopīgi atrasti nepieciešamie kabineti, nokārtotas visas formalitātes un L. ir saņēmusi pārtikas pakas. Novērtējums: L. secināja, ka nākamajā reizē viņa varēs visu izdarīt viena pati. Bija iepriecināta par to, ka būs ne tikai pārtika, bet arī higiēnas preces.*”¹¹²
- Sociālajā jomā atbalsta personas bieži sniedza atbalstu lēmumu pieņemšanā, kas saistīta ar dažādu pakalpojumu kārtošanu (piemēram, aprūpe mājās, asistents, grupu dzīvoklis, sociālā dienesta apmaksāts psihologs, transports, dienas centrs, utt.). Kā norādījusi viena no atbalstāmajām personām: “*Līdz tam*

¹¹¹ Informācija no atbalsta personu iknedēļas atskaitēm.

¹¹² Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

mēs nemaz nezinājām, kas mums pašiem pienākas, ko mēs drīkstam runāt un prasīt. Te [atbalsta persona] atrod. Ārprāts, jūs taču neko no tā visa neesat prasījuši. Mēs tā kā no plaukta nokrituši. (..) Man visu laika sociālie darbinieki izvairās no atbildes. Man aptrūkstas dūšas un es nekur vairs neiešu. Un te mēs jutām, ka mums ir aizstāvis.”¹¹³ Dažreiz atbalsta personas iesaistīšanās bija nepieciešama tikai informācijas līmenī, piemēram, sniedzot informāciju par to, kādi pakalpojumi ir pieejami, ja atbalstāmajai personai ir maznodrošinātās personas statuss. Lai arī pašvaldības saistošie noteikumi nosaka, ka personas ar I vai II grupas invaliditāti, ja tām ir maznodrošinātās personas statuss, var saņemt noteiktus pakalpojumus, atbalstāmās personas to nezināja un līdz ar to šos pakalpojumus nesaņēma. Šajos gadījumos atbalsta persona informēja par iespēju vērsties sociālajā dienestā un lūgt piešķirt konkrēto pakalpojumu vai skaidrojumu par tā atteikumu. Citos gadījumos atbalsta persona nodrošināja atbalstu visa lēmuma pieņemšanas un īstenošanas procesa laikā: piemēram, iegūt informāciju par dienas centra pakalpojumu citā pašvaldībā, pieņemt lēmumu to apmeklēt un iepazīties ar centra darbiniekiem, noteikumiem un aktivitātēm, pēc tam pieņemt lēmumu izmantot šo pakalpojumu un vērsties savas pašvaldības sociālajā dienestā ar lūgumu samaksāt par to.

- Atbalsta personas palīdzēja atrast un izmantot arī citus resursus ārpus sociālajiem dienestiem, lai atbalstāmās personas saņemtu nepieciešamo palīdzību (pārtiku, apģērbu, medikamentus, sadzīves lietas, utt.). Mēģinot atrast dažādas iespējas, lai īstenotu atbalstāmās personas lēmumus, atbalsta personas sazinājās ar citām NVO, reliģiskām kopienām, labdarības organizācijām. Piemēram, vairākām atbalstāmajām personām labdarības organizācijas palīdzēja izremontēt vai aprīkot dzīvokļus; vienai atbalstāmajai personai draudze apmaksāja zobu labošanu, jo atbalstāmā persona un sociālais dienests nevarēja segt tik lielas izmaksas; šī pati draudze arī piedāvāja iespēju dabūt mēbeles un apģērbu atbalstāmajām personām un viņu bērniem, kā arī apmaksāja pārtikas pakas; kāda biedrība ziedoja pamperus atbalstāmās personas jaundzimušajam bērnam; tāpat tika atrasts un sniegts individuālais ziedojums, lai sakārtotu maksājumus par nekustamo īpašumu un atrisinātu steidzamu jautājumu par dzīvesvietas atrašanu, utt.

Komunikācija ar sociālo dienestu un citiem pakalpojumu sniedzējiem

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Īpaši svarīga bija atbalsta personas līdzdalība komunikācijā starp sociālā dienesta pārstāvjiem vai sociālo pakalpojumu un materiālas palīdzības sniedzējiem un atbalstāmajām personām. Palīdzība komunikācijā bija būtiska, jo dažas personas pirmo reizi dzīvē vērsās sociālajā dienestā. Piemēram, *“jaunietim S. par atbalsta personas pakalpojumu pastāstīja ārsts. S. bija nesen saslimis un dzīvoja kopā ar radniekiem, bet viņa vēlme bija uzsākt patstāvīgu dzīvi. Atbalsta persona informēja viņu par iespējām vērsties sociālajā dienestā, iepazīties ar sociālo darbinieci, kā arī piedalīties DI novērtēšanā. S. pieņēma lēmumu šo iespēju mēģināt. Rezultātā, S. tiks uzņemts rindā uz*

¹¹³ 2020. gada 30. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Zemgales plānošanas reģiona.

grupas māju, viņam ir piešķirts dienas centra pakalpojums un viņš zina pie kāda SD speciālista vērsties nepieciešamības gadījumā.”¹¹⁴

- Dažas personas sākotnēji atteicās izmantot šo iespēju, jo viņām iepriekš bija bijusi negatīva pieredze komunikācijā ar sociālo dienestu. Pakalpojuma ietvaros atbalsta personas palīdzēja atjaunot šo kontaktu. Piemēram: “*M. bija gandarīta, ka sniedzu viņai atbalstu Sociālajā dienestā, jo viņa regulāri saskaroties ar negatīvu attieksmi no iestāžu darbinieku puses*”; “*L. grib, lai atbalsta persona saprotami izklāsta sociālajam dienestam par viņas vēlmi pašai audzināt bērnu, citādi viņa var sadusmoties un sarunāt rupjības darbiniekiem*”; “*J. saņem atbalstu saziņā ar sociālo darbinieci un informācijas izpratnē par statusa piešķiršanu. (..) J. nepatīk risināt jautājumus ar valsts un pašvaldības iestādēm, kas sagādā viņam problēmas uztverē un rada psiholoģisku spriedzi.”¹¹⁵*
- Sniedzot informāciju atbalstāmajām personām vai palīdzot saziņas laikā, atbalsta personas izmantoja vienkāršu valodu, tādējādi nodrošinot, ka informācija ir viegli uztverama un saprotama. Ņemot vērā, ka dažreiz informācija, kuru saņēma atbalstāmās personas, bija jāpaskaidro un jāatkārto vairākas reizes, un sociālajiem darbiniekiem pārslodzes dēļ ne vienmēr bija pietiekami daudz laika, lai to izdarītu, atbalsta personas darbam šajās reizēs bija izšķiroša nozīme: “*M. bija pie savas sociālās darbinieces (..), bet ir bijis problemātiski uztver viņai sniegto informāciju. Sazvanoties ar sociālo darbinieci, noskaidroju, kādas darbības ir veicamas, lai M. nepaliktu bez dzīvesvietas. Zvanu M., lai informāciju atstāstītu pēc iespējas vienkāršākā veidā. Norunājam tikties nākamajā dienā, lai (..) vēlreiz veiktu M. informēšanu, lai viņa varētu pieņemt pēc iespējas informētāku lēmumu par savu turpmāko dzīves situāciju.”¹¹⁶*
- Atsevišķos gadījumos atbalsta personas darbojās arī kā atbalstāmās personas «tulki», skaidrojot atbalstāmās personas komunikācijas īpatnības, kas palīdzēja ne tikai veiksmīgāk sasniegt rezultātus, bet arī atviegloja darbu speciālistiem: “*Biedrībā (..) pietrūka pārtikas paku, izveidojās konflikts ar darbinieku. Palīdzēju izvērtēt iespējas uzzināt precīzu informāciju par atteikuma iemeslu, kā arī par to, kad varēs saņemt pārtikas pakas. (..) Izmantojot biedrības sniegto informāciju, izskaidroju personai viņai saprotamā valodā situāciju, kas radās, jo dotajā brīdī pārtikas pakas tiek izdalītas personām, kas cieta no bankas aizvēršanas. Palīdzēju komunikācijā ar darbinieku, mazinot trauksmi. Persona ir apmierināta ar saņemto informāciju, viņa zina, kad varēs saņemt pārtiku.”¹¹⁷*
- Gadījumos, kad visu trīs pušu sadarbība bija ļoti veiksmīga, atbalstāmā persona, atbalsta persona un sociālais darbinieks (vai cits speciālists) darbojās kā komanda: “*Sociālā darbiniece informēja atbalsta personu, ka P. nav bijis sociālajā dienestā un nav paņēmis pārtikas pakas un maznodrošinātā statusa*

¹¹⁴ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

¹¹⁵ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

¹¹⁶ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

¹¹⁷ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

izziņu. P. neatbild uz sociālās darbinieces zvaniem. Atbalsta sniegšana komunikācijā ar sociālo darbinieci (..) P. informē atbalsta personu, ka (..) ir bijis sociālajā dienestā pēc pārtikas pakām un izziņas.”¹¹⁸

- Dažreiz šajā komunikācijā atbalsta personas darbojās kā atbalstāmās personas interešu aizstāvji.

Piemērs Nr. 15

Atbalstot personu viņas vēlmē saņemt vienu sociālo pakalpojumu DI projekta ietvaros, atbalsta persona informēja atbalstāmo personu un atbalstāmās personas aizgādni, ka ir jāraksta iesniegums sociālajam dienestam un jālūdz piešķirt pakalpojumu. Aizgādne uzrakstīja šādu iesniegumu, bet tikšanās ar sociālo pakalpojumu nodaļas vadītāju noritēja ļoti nelabvēlīgā gaisotnē. Darbiniece nelaipnā tonī paziņoja, ka šis pakalpojums ir pieejams tikai bērniem, bet pieaugušajiem pakalpojums nav un, ja grib, tad par to jāmaksā. Uz visiem iebildumiem ļoti nelaipni vēlreiz tika pateikts, ka sociālais dienests tādu neapmaksās.

Kad atbalsta persona palūdza atbildi uz iesniegumu sniegt rakstiski, darbiniece paziņoja, ka paaicinās uz sarunu projektu vadītāju. Projekta vadītāja, savukārt, paskaidroja, ka projekta ietvaros šādu pakalpojumu var saņemt arī pieaugušais, tikai iesniegumā nevajag norādīt konkrētu pakalpojuma sniedzēju. Sociālais dienests veiks aptauju, noskaidros piedāvājumu un izvēlēšies pakalpojuma sniedzēju.

Vēlāk ģimene saņēma lēmumu, ka pakalpojums atbalstāmajai personai ir piešķirts, par šo pakalpojumu tiks rīkots iepirkums un apmēram mēneša laikā tiks noskaidrots, kas sniegs šo pakalpojumu. Sociālais dienests lūdza atbalsta personai visu šo informāciju izskaidrot atbalstāmajai personai un viņas aizgādnei, kura ir cienījamā vecumā un kurai ir problemātiski uztvert informāciju. DI projekta ietvaros tika veikta individuālā atbalsta plāna aktualizācija un tajā tika iekļauts arī šis jaunais pakalpojums. Atbalstāmā persona informāciju uztvēra pozitīvi un gaida iespēju izmantot šo pakalpojumu.¹¹⁹

Tipiskākie lēmumi atbalsta loka veidošanas jomā

Uzticības pilnu attiecību veidošana

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Atbalsta personas, izmantojot uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes, centās attīstīt uzticības pilnas attiecības ar atbalstāmajām personām, tāpēc dažreiz tās dzīvē sāka ieņemt unikālu lomu – atbalsta persona bija profesionālis, kurš sadarbojas ar atbalstāmo personu uz vienlīdzības pamata. Tas bija īpaši svarīgi gadījumos, kad personas vēlējās pārvarēt savu vientulību vai iesaistīties darbībā, kas prasīja saziņu ar citiem cilvēkiem, dažreiz pat pirmo reizi iziet ārpus mājām. Šis unikālās attiecības palīdzēja atbalstāmajām personām justies vairāk iekļautām sabiedrībā – piemēram, kopā ar atbalsta

¹¹⁸ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

¹¹⁹ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

personu viena no tām sāka iet ārā un apmeklēt izstādes, un pēc kāda laika sāka tur doties arī bez atbalsta personas.

Piemērs Nr. 16

[Atbalsta personai] ir sava profesionalitāte, sava pietāte. Bet viņa redz, kur nedrīkst vairs to profesionalitāti pielietot, kur ir jālieto tieši tas cilvēciskais. Vienkārša pastaiga kaut pa mežu. Ej, izkļiedzies un tad runāsim ar tevi. Un tad es esmu sapratusi, ka tad es varu iet mājās un es esmu nomierinājusies. (..) Kas man ļoti patika Zeldā, to es īpaši uzsvēršu. Tas no [atbalsta personām], ka viņas nevērtē, ka es esmu ar kaut kādiem garīgās attīstības traucējumiem (..). Bet viņa vērtē cilvēku. Man patika tas viņas teiciens, ko viņa arī jaunajā grupiņā uzsver: “Jūs katrs esat īpašs cilvēks. Jūs esat personība.” Tas liek celt sevi spārnos. Beidzot es neesmu kaut kāda psihiska, bet es esmu cilvēks.¹²⁰

- Ņemot vērā to, ka personām ar GRT bieži ir problēmas ar uzticēšanos, liela daļa atbalsta personas darba bija saistīta ar atbalstāmās personas pašatklāšanos – dažreiz tas ietvēra lietas, kuras persona nekad nevienam neuzticēja, vai uzticēja tikai pašiem tuvākajiem cilvēkiem, dažreiz personas gribēja pastāstīt par saviem ikdienas notikumiem. Dažos gadījumos tas bija sava veida terapeitisks process un galvenais atbalsta veids, kāds personai bija vajadzīgs: piemēram, “*Vienai atbalstāmajai personai viņas traucējumu dēļ bija problēma ar nevaldāmu runāšanu – viņa varēja runāt stundām ilgi, mainīt tēmas, dominēt sarunās. Tas bija būtisks šķērslis viņas iekļaušanai sabiedrībā, jo cilvēki parasti no šī komunikācijas veida kļuva nokaitināti, dusmīgi vai noguruši, kā rezultātā centās izvairīties no saskarsmes ar viņu. Savukārt, pašai atbalstāmajai personai bija problēmas ar pašapziņu un viņas uzvedības stilu nebija iespējams mainīt. Atbalsta persona bija tā, kas viņu pieņēma tādu, kāda viņa ir, un regulāri runāja ar atbalstāmo personu, ļaujot viņai izteikties.*”¹²¹
- Dažos gadījumos tas bija pirmais solis svarīgu procesu uzsākšanai, lai mainītu atbalstāmās personas dzīvi: “*Kad atbalsta persona ierodas pie M., var redzēt, ka viņš ir uztraucies. M. (..) vēlas kaut ko pastāstīt, (..) kafējnīcā atbalsta persona un M. apsēžas, notiek saruna par to, ka viņam bijis strīds ar [radinieci], ka viņš bija mājās viens pats, lietojis alkoholu. M. pieņēmis lēmumu uzticēt sev svarīgu jautājumu pārrunāt ar atbalsta personu. M. stāsta, ka tā nav bijusi pirmā reize, kad ar [radinieci] sastrīdas, ka viņš saprot, ka nevēlas vecumdienas pavadīt aprūpes centrā [ar alkohola lietošanas problēmu]. Notiek diezgan gara saruna, nobeigumā M. pieņem lēmumu nākošā nedēļā, kad viņam būs jāapmeklē psihiatre, kura ir arī narkoloģe, par to ar šo ārstu runāt. Pēc sarunas M. uzlabojas garastāvoklis. Atbalsta persona augsti novērtē situāciju, ka M. uzticas un stāsta par savām problēmām. Pēc sarunas M. jutās pārliecinātāks par sevi, pateica, ka tiks ar problēmu pats saviem spēkiem galā, ja narkoloģe dos labu padomu, to ievēros.*”¹²²

¹²⁰ 2020. gada 30. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Zemgales plānošanas reģiona.

¹²¹ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

¹²² Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

Attiecību uzlabošana ar tuviniekiem un citām personām

Atbalsts lēmumu pieņemšanā visbiežāk ietvēra:

- Ņemot vērā, ka atbalsta loks ir viens no svarīgākiem resursiem personām ar GRT, pēc atbalstāmo personu lūguma atbalsta personas aktīvi piedalījās lēmumos, kas bija saistīti ar attiecību uzlabošanu ar vecākiem, radniekiem un citām personām no atbalsta loka.¹²³ Piemēram, vienā gadījumā atbalstāmā persona dzīvoja vienā mājsaimniecībā ar vīru un vīra māti, un, lai gan kopumā vīrs un vīramāte atbalstīja personu, ģimenē bieži bija konflikti un persona vēlējās uzlabot attiecības. Pateicoties terapijas apmeklējumam kopā ar vīru, kā arī atbalsta personas līdzdalībai konfliktsituāciju apspriešanā un lēmumu pieņemšanā, atmosfēra ģimenē uzlabojās. Citā gadījumā ģimene iebilda idejai par atbalsta personas pakalpojuma izmantošanu, kas radīja iespēju atklātai sarunai starp pašu personu, atbalsta personu un ģimenes locekļiem. Sarunas rezultātā ģimenes locekļiem sāka veidoties atšķirīga attieksme pret personas vēlmēm, viņi sāka biežāk ļaut personai iziet sabiedrībā vienai un pieņemt savus lēmumus. Tā rezultātā ģimenē uzlabojās attiecības.
- Atbalsta personas aktīvi palīdzēja atrast un atjaunot kontaktus ar tuviniekiem. Piemēram, ar atbalsta personas atbalstu viena no atbalstāmajām personām uzzināja, ka viņas tēvs nav miris, kā viņa iepriekš bija domājusi, bet gan pārcēlies dzīvot uz citu valsti un šobrīd dzīvo tur pansionātā. Savukārt, citai atbalsta personai, pēc atbalstāmās personas lūguma, izdevās atrast personas brālēna kontaktus, un viņi pirmo reizi dzīvē satikās.

Piemērs Nr. 17

Atbalstāmā persona ar katru tikšanās reizi paliek atvērtāka komunikācijā ar atbalsta personu – pati labprātīgi izpauž citas sev aktuālas lietas, ko iepriekš nedarīja – (..) atbalstāmā persona pauda sajūsmu par iespēju satikt savu ģimeni, ar ko tikai ik pa laikam sazvanās. Ar māsu un brāli esot sarunāta kopīga tikšanās, kuras laikā visi apciemots māti N. psihoneiroloģiskajā slimnīcā. (..) Sarunas gaitā tika uzzināts, ka atbalstāmā persona ļoti ilgstoši nav apmeklējusi savu māti N. psihoneiroloģiskajā slimnīcā, jo māsa, kuras dzīvo citās pilsētās, nepaņem viņu līdzī, kad dodas māti apciemot. Atbalsta persona atklāja, ka tuvāko mēnešu laikā varētu doties uz N., ja izdosies atrast transportlīdzekli un tādā gadījumā paņems atbalstāmo personu līdzī, par ko atbalstāmā persona bija pārsteigta un ļoti priecīga. (..) Tikšanās laikā atbalstāmā persona sazinājās ar savu māti pa telefonu un lūdza atbalsta personu, lai komunicētu ar viņas māti un tiktu noskaidroti nepieciešamie jautājumi par N. apciemojumu un tā pieteikšanu. Māte par meitas plānoto apciemojumu bija ļoti iepriecināta. (..) Tā kā atbalstāmajai personai šīs brīvdienas ir svarīgas, jo tajās svin dzimšanas dienu, vārda dienu un Līgo, bet nav neviena cilvēka, ar ko kopā atzīmēt šīs dienas, atbalstāmajai personai tika dota iespēja īstenot savu sapni satikt māti (kas nav redzēta gadiem), kā arī pa ceļam apskatīt dažādus apskates objektus (..) un noorganizēt pikniku. (..) Atbalstāmā persona bija nopirkusi mātei ļoti daudz pārtikas, ko atbalsta persona palīdzēja nogādāt līdz mātei. Atbalsta persona komunicēja arī ar atbalstāmās personas māti, kura bija laimīga par meitas apciemojumu un vēlējās, lai

¹²³ Skat. statistiku par ģimenes, tuvinieku un draugu loku sadaļā “Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta statistiskā informācija un analīze”.

tas būtu ļoti ilgs. Pēc tikšanās ar māti, atbalsta persona atkal satikās ar atbalstāmo personu (..) un uzklausija atbalstāmās personas iespaidus par tikšanos.¹²⁴

Jaunu draugu atrašana un pasākumu organizēšana

Viens no izplatītākajiem lēmumiem bija saistīts ar jaunu draugu atrašanu.

- Atbalsta personas organizēja tikšanās un braucienus uz dažām vietām, iesaistot šajos pasākumos vairākas atbalstāmās personas. Parasti idejas ierosināja pašas atbalstāmās personas un atbalsta personas palīdzēja organizēt šos pasākumus. Personu savstarpējās tikšanās un pasākumi notika ne tikai vienā pilsētā vai reģionā, bet arī starp reģioniem: *“Pirmo gadu mēs viens pie otra pierīvējāmies. Daudz kur bijām kopā, sadraudzējāmies ne tikai savā starpā, bet ar rīdziniekiem, ogreniekiem. (..) Lielākā daļa man patika, ka mēs visi bijām kopā, kaut kur pie dabas, ciemos, dzimšanas dienās.”*¹²⁵
- Ar laiku atbalstāmās personas kļuva arvien aktīvākas un ne tikai ierosināja tikšanās tēmas, bet arī uzņēmās iniciatīvu un pašas sāka tās organizēt, pēc tam uzaicinot atbalsta personas. Projekta dalībnieki sāka savstarpēji sazvanīties, tikties savā starpā un sniegt atbalstu viens otram arī bez atbalsta personas klātbūtnes vai ierosinājuma. Tomēr viņi joprojām atzīmēja, ka atbalsta personas loma šajā procesā bija svarīga: *“Lai būtu lielāka iespēja, būt kopā. Pietrūkst cilvēkam sabiedriskā attieksme, tiem cilvēkiem, kuri sēž mājās un nezina ko viņiem darīt. Kā gribas parunāt, izbraukt mežā, kaut kur ekskursijās izbraukt. Pavadīt laiku tā, lai būtu pozitīvas emocijas. Uzreiz veselība iet uz augšu. Jo mēs paši diemžēl to nevaram. Es nevaru to viena.”*¹²⁶ Atsevišķos gadījumos komunikācija atbalstāmo personu starpā turpinās arī pēc projekta beigām.
- Daudzas atbalstāmās personas vēlējās atrast partneri/otro pusi. Tas bija liels izaicinājums atbalsta personai, jo neviens nevarēja garantēt šādas vēlmes izpildi (neatkarīgi no tā, vai personai ir vai nav invaliditāte). Tomēr projekta laikā izveidojās vairākas attiecības – dažas no tām vēlāk izjuka, dažas saglabājās. Šajos gadījumos atbalsta personas palīdzēja novērtēt attiecībās pieņemtos lēmumus, analizēt, kas attiecībās darbojās un kas nedarbojās, kā arī skaidroja, ka nevienas attiecības otram nevar tikt uzspiestas. Projekta noslēgumā tika svinētas divas kāzas, no kurām vienas tika svinētas kopā ar atbalsta personām un citām atbalstāmajām personām.
- Ņemot vērā, ka atbalstāmo personu paņņu un draugu loku bieži vien veidoja cilvēki ar invaliditāti (galvenokārt, no dienas centra, grupu dzīvokļiem vai biedrībām), atbalstāmās personas vēlējās satikt arī cilvēkus bez invaliditātes. Tas bija izaicinošs uzdevums, tomēr, izmantojot sociālos tīklus, iesaistoties citās biedrībās vai kopienās, šis mērķis tika daļēji vai pilnībā sasniegts.

¹²⁴ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

¹²⁵ 2020. gada 30. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Zemgales plānošanas reģiona.

¹²⁶ 2020. gada 30. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Zemgales plānošanas reģiona.

Piemērs Nr. 18

Viens no atbalstāmās personas mērķiem bija iesaistīties pensionāru biedrībā, bet līdz šim viņu nepieņēma, jo persona nebija sasniegusi pensijas vecumu. Atbalsta persona sekoja jaunumiem un uzzināja, ka vietējā pensionāru biedrība sāk uzņemt arī personas ar invaliditāti. Atbalsta persona informēja atbalstāmo personu par šo iespēju, norādot, ka biedrībā darbojas divi deju kolektīvi, koris, ir iespēja apmeklēt trenāžieru zāli, spēlēt galda tenisu. Atbalstāmā persona pieņēma lēmumu un iestājās pensionāru biedrībā.

“Ceturtdien N. uzaicināja spēlēt galda tenisu. Kāda sieviete meklēja partneri. N. sanāca spēlēt 40 minūtes. Pēc tam viņa pamanīja, ka trenāžieru zāle ir vaļā, apmeklēja to. Un vēl N. pamanīja, ka sākušās līnijdeju nodarbības. Viņa pavēroja un piedalījās šajās nodarbībās, un saprata, ka tās viņai ļoti patiktu. Novērtējums: Līdz ar to N. sanāca bagātīgiem notikumiem pilna diena un iespēja fiziski izkustēties. N. izteicās atzinīgi par to, ka es pamanīju, ka pensionāru biedrībā ir tāda iespēja un par to, ka pati bija tik neatlaidīga, ka spēja tajā iestāties. Tas būtiski izlabo N. pašsajūtu un pozitīvo noskaņojumu. N. apgalvoja, ka visi tur pret viņu izturas draudzīgi, pieņemoši un laipni. Komentāri: Līdz ar to tika sasniegts viens no N. sākotnējiem mērķiem.”¹²⁷

- Dažas atbalstāmās personas apmeklēja Aglonu Pāvesta vizītes laikā. Braucienu organizēja draudze, uzaicinot tajā piedalīties arī atbalstāmās personas. Brauciena laikā vienai no personām tika deleģēti daži pienākumi organizēšanā un koordinēšanā, kas bija svarīgi viņa pašnovērtējumam un izpratnei par savu nozīmi sabiedrībā. Kāda cita atbalstāmā persona katru nedēļu sāka braukt no cita reģiona uz Rīgu, lai apmeklētu baznīcas kopienu (tā tika atrasta ar atbalsta personas palīdzību) un sazinātos ar draudzes locekļiem, kas viņu pieņēma – viņa vēlme bija atrast darbu, tāpēc kopiena piedāvāja viņam reizi nedēļā veikt nelielus darbus draudzē.

2.6. Atbalsts lēmumu pieņemšanā krīzes un pārejas periodos

Saskaņā ar Atbalsta personu rokasgrāmatu, krīžu un pārejas gadījumos bija iespēja izmantot papildu 10 atbalsta stundas: “Katrai atbalstāmajai personai, neatkarīgi no atbalsta intensitātes līmeņa, būs iespēja izmantot papildus 10 atbalsta stundas mēnesī īpašās situācijās (proti, dzīves pārejas periodā un krīzes situācijās).”¹²⁸ Tas tika darīts, ņemot vērā šo periodu nozīmi darbā ar personām ar GRT un nepieciešamību mobilizēt visus resursus, plānojot un pārdzīvojot krīzes un pārejas periodus. Projekta īstenošanas laikā šis pieņēmums izrādījās pareizs.

Dažos no šiem periodiem atbalsta persona varēja iztikt neizmantojot papildu stundas, dažos – nē. Tomēr bija atsevišķi gadījumi, kad problēmu apjoma dēļ, tos nebija iespējams atrisināt, izmantojot maksimālo stundu apjomu un sadarbojoties tikai

¹²⁷ Informācija no atbalsta personas iknedēļas atskaitēm.

¹²⁸ Leimane-Veldmeijere, I., Mazapša, A., Pavlovska, A., Krātiņa, I., Vanaga, S. 2017. *Rokasgrāmata atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem (neaprobētā versija)*. RC “ZELDA”, 77. lpp., <http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/file/rokasgramata.pdf>

atbalstāmajai personai ar atbalsta personu. Šajos gadījumos bija nepieciešama visu atbildīgo pušu sadarbība un aktīva iesaistīšanās. Divos gadījumos nepieciešamais krīzes stundu skaits bija lielāks kā to varēja piešķirt saskaņā ar rokasgrāmatu. Šajos gadījumos papildus atbalsta apjoms tika iepriekš saskaņots ar izmēģinājumuprojekta vadītāju. Zemāk minēti vairāki krīzes un pārejas periodu gadījumi.

Izmaiņas vidē: rehabilitācija

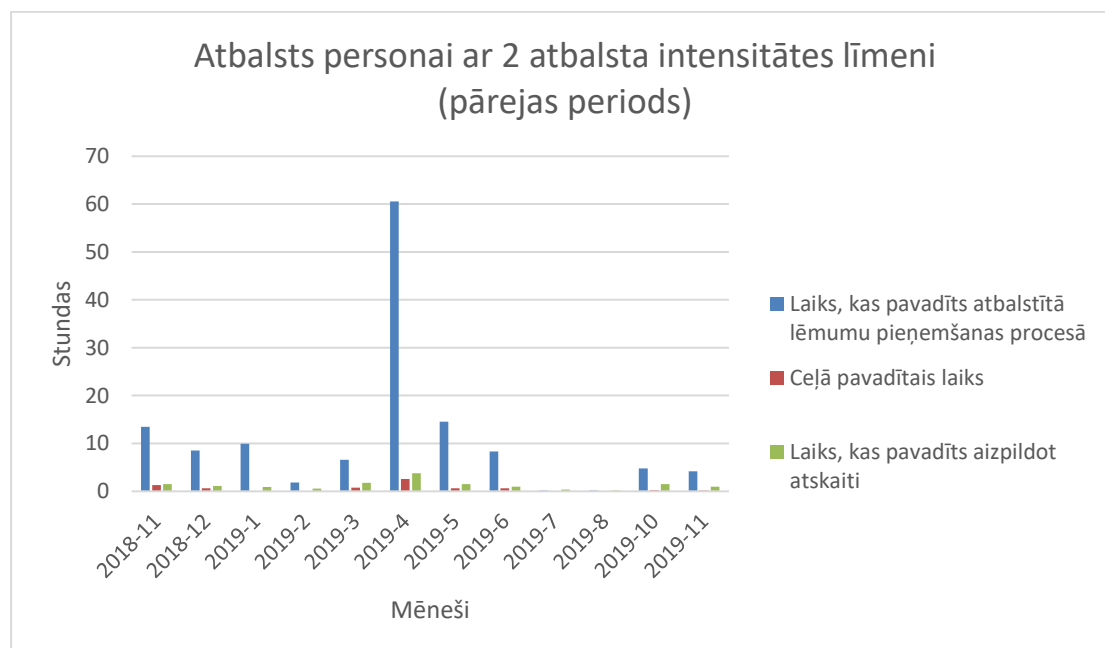
Viens no projekta dalībniekiem bija persona ar autiskā spektra traucējumiem (personai bija piešķirts 2. atbalsta intensitātes līmenis), kuras lielais mērķis bija iziet rehabilitācijas kursu, bet šī lēmuma īstenošanai bija daudz šķēršļu: traucējumu dēļ personai nebija iespējams uzturēties rehabilitācijas centrā nakts laikā, pārvietoties pa kāpnēm, sēdēt vai pārvietoties nezināmās vietās, aprunāties ar nezināmām personām. Rehabilitācijas kurss bija izaicinājums, jo rehabilitācijas centra ēka nebija pielāgota personas vajadzībām un šis kurss prasīja daudz mazu lēmumu, kas bija jāpieņem un jāīsteno: doties uz rehabilitācijas centru, reģistrēties, atrast pareizos kabinetus trīs ēkās ar pazemes stāviem, plānot procedūras kopā ar ārstiem, visu dienu sēdēt garās rindās, pieņemt lēmumus par ārstēšanos un ēdienreizēm.

Viss process ilga gandrīz divas nedēļas (2018. gada aprīlī) (10. attēls) un katru dienu tas aizņēma apmēram 6,5 stundas. Kurša laikā persona sāka daudz labāk orientēties rehabilitācijas centra telpās un zināja kā atrast nepieciešamo kabinetu, apguva zīmes (piemēram, varēja pati atrast vīriešu WC), vairāk saprata dienas grafiku, bija mazliet drošāka ejot augšup un lejup pa kāpnēm, pieņēma lēmumus par pusdienām.

Pēc mērķa sasniegšanas persona turpināja sadarboties ar atbalsta personu regulārajā režīmā.

10.attēls

Papildu stundas pārejas perioda gadījumā: rehabilitācijas kursa apmeklēšana



Dzīves uzsākšana sabiedrībā pēc bērnunama

Viena no atbalstāmajām personām iesaistījās projektā pēdējos trīs projekta mēnešos – jauniešs tikko bija kļuvis par pilngadīgu personu un pēc iznākšanas no bērnunama sāka dzīvot atsevišķā dzīvoklī. Svarīgi minēt, ka šis nebija vienīgais šāds gadījums projekta laikā un bija vairākas līdzīgas situācijas.

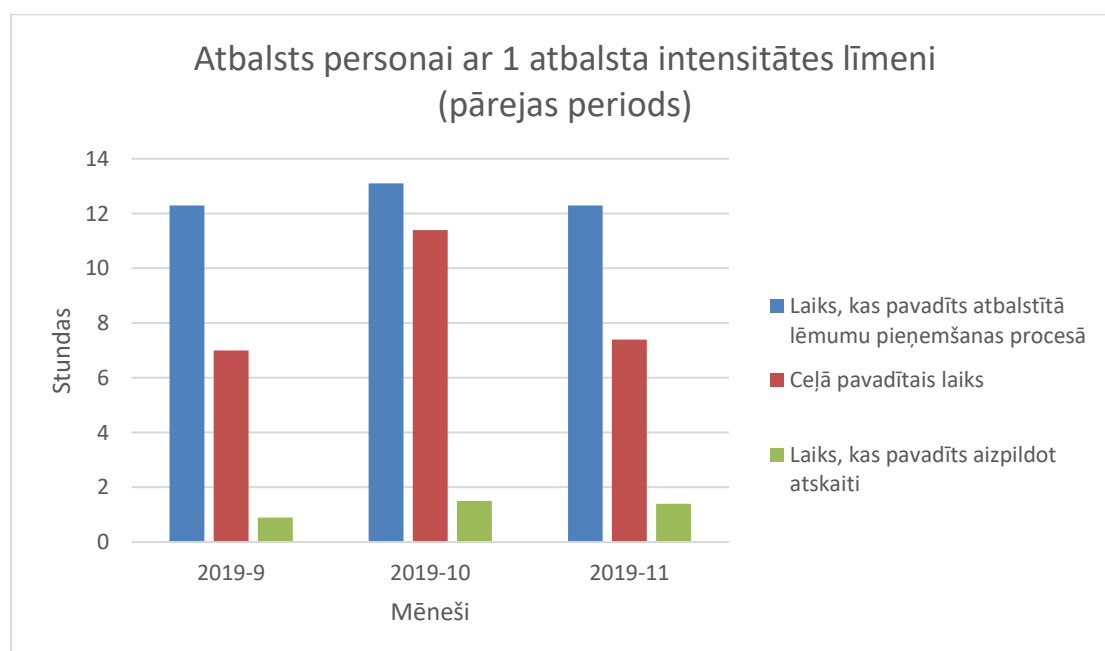
Sākotnēji atbalsta persona nepieciešamību pēc atbalstītā lēmuma pieņemšanas novērtēja kā atbilstošu 1. līmenim. Tomēr pēc pirmajām darba nedēļām kļuva skaidrs, ka jauniešim, kurš tagad centās tikt galā ar vienu no grūtākajiem dzīves periodiem (kas ir īpaši grūti personām ar GRT), pilnībā trūkst nepieciešamo pakalpojumu, kā arī trūkst iepriekšējās sagatavotības un prasmju patstāvīgai dzīvei.

Izaicinošākās lietas bija: ikdienas prasmju uzlabošana un pašaprūpe (higiēna, medikamentu lietošana), dzīves telpas organizēšana un tīrīšana, gatavošana, naudas plānošana, pirkumu veikšana, mācību apmeklējums, ikdienas plānošana.

Atbalsta persona darīja visu iespējamo, lai atbalstītu personu, kas vēlas dzīvot patstāvīgu dzīvi, tajā pašā laikā aktīvi meklējot iespēju atrast papildu pakalpojumu sniedzējus, kuri varētu uzņemties izglītojošo un aprūpes lomu. Darba rezultātā persona tika iekļauta individuālā budžeta projektā. Lai atbalstītu jauniešus, visā periodā atbalsta personai bija jāizmanto papildu stundas pārejas perioda gadījumā (11. attēls).

11. attēls

Papildu stundas pārejas perioda gadījumā: dzīves uzsākšana sabiedrībā pēc bērnunama



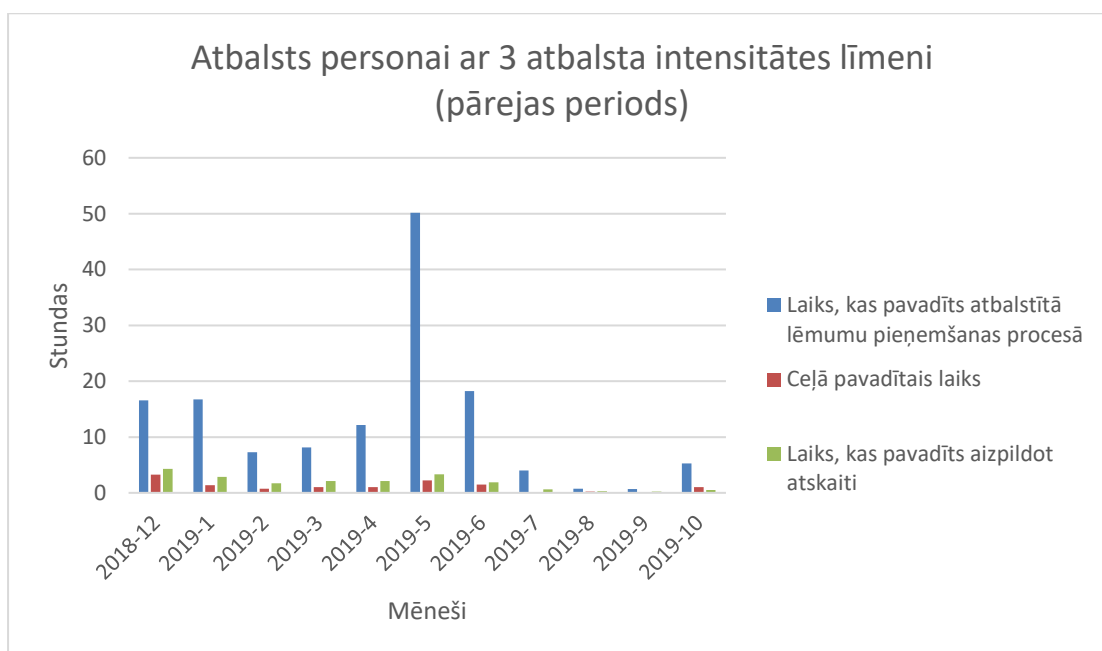
Vardarbība ģimenē

Atbalstāmā persona L. sāka saņemt atbalsta personas pakalpojumu 2018. gada beigās. Sākotnēji izvirzītie mērķi bija saņemt atbalstu veselības jautājumu risināšanā, apgūt ikmēneša maksājumu veikšanu internetbankā, dokumentu maiņa, saņemt sociālos pakalpojumus. Izvērtējot personas vajadzības, tika noteikta 3. – maksimālā atbalsta intensitāte.

Darba gaitā personīgie mērķi tika papildināti ar jauniem: dzīvesvietas jautājuma risināšana, paturēt bērnu ģimenē, atbalsts ģimenes dzīves jautājumos. Tieši šie pēdējie jautājumi atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas laikā kļuva par prioritāriem, kas prasīja ne tikai intensīvu atbalsta personas darbu (piemēram, krīzes periodā 2019. gada maijā sasniedzot 50 stundu apjomu, skat. 12. attēlu), bet arī citu pakalpojumu un atbalsta sniedzēju piesaisti un iesaisti.

12. attēls

Papildu stundas krīzes perioda gadījumā: vardarbība ģimenē



Darba gaitā ar L., atbalsta persona aizvien biežāk pamanīja, ka uz atbalstāmās personas rokām un sejas parādās zilumi. Lai arī sākotnēji atbalstāmā persona noraidīja atbalsta personas aizdomas par vīra vardarbību, uzsverot, ka traumas un zilumi iegūti negadījumu rezultātā, izveidojot aizvien ciešākas uzticības pilnas attiecības un iedrošinot L. runāt, atbalstāmā persona atklāja, ka regulāri cieš no vīra emocionālas un fiziskas vardarbības, kas izpaudās gan kā iebiedēšana un draudi, gan kā dusmu un agresijas izpausmes, kas apdraudēja L. drošību, veselību un dzīvību. Laika gaitā atklājas, ka arī pret bērnu vīrs ir bijis fiziski agresīvs.

Lai piedāvātu atbalstāmajai personai risinājumu izvēli, kas saistīti ar vardarbību ģimenē, kā arī sniegtu nepieciešamo atbalstu (psiholoģisko, sociālo, tiesisko, praktisko, u.c.), atbalsta persona meklēja visu nepieciešamo informāciju un

kompleksus risinājumus, iesaistot gan attiecīgās pašvaldības sociālo dienestu un bāriņtiesu, gan pašvaldības policiju un citus pakalpojumu sniedzējus (ģimenes ārstu, psihologu, psihiatru). Tāpat liela nozīme bija sadarbībai ar dabiskā atbalsta sniedzējiem – L. tuviniekiem. Īpaši nozīmīga šī sadarbība bija brīžos, kad:

- tika risināts jautājums par pagaidu aizsardzības pret vardarbību piemērošanu: atteikums pieņemt lēmumu par vardarbīgās personas nošķiršanu, jo ne L., ne viņas bērnam nav nodarīti miesas bojājumi; iesnieguma sagatavošana par pagaidu aizsardzības pret vardarbību piemērošanu;
- L. pieņēma lēmumu kopā ar bērnu atstāt dzīvesvietu un pārcelties uz krīzes centru un vēlāk pie drauga: pašvaldības policijas piesaiste, lai nodrošinātu L. drošību izvēcoties no dzīvesvietas; sociālā dienesta un bāriņtiesas piesaiste, lai nodrošinātu atbilstošus pakalpojumus un speciālistu konsultācijas, kā arī ierobežotu vīra komunikācijas iespējas ar L.; drauga atbalsts nodrošinot L. un viņas bērnam drošu un vajadzībām atbilstošu dzīvesvietu;
- L. pieņēma lēmumu šķirties no vīra: atbalsta personas un sociālā dienesta atbalsts skaidrojot šķiršanās procesu;
- tika risināti jautājumi par bērna palikšanu ģimenē: risku novēršana, sadarbība ar speciālistiem (sociālais dienests, bāriņtiesa, psihologs), atbalsta programma vardarbībā cietušām personām;
- L. pieņēma lēmumu atgriezties pie vīra, tādējādi pārkāpjot lēmumu par pagaidu aizsardzību pret vardarbību un bāriņtiesas lēmumu par bērna aizgādības tiesību pārtraukšanu tēvam: piešķirts ģimenes asistenta pakalpojums.

Pēc atgriešanās pie vīra, L. tomēr pieņēma lēmumu pārtraukt atbalsta personas pakalpojumu. Sadarbības noslēgumā atbalsta persona atkārtoti sniedza informāciju par rīcību vardarbības gadījumos, bāriņtiesas un sociālā dienesta funkcijām un atbalsta veidiem.

Secinājumi un ieteikumi:

- Neskatoties uz atbalsta plānā noteikto atbalsta intensitātes līmeni, krīžu un pārejas gadījumos ikvienai atbalstāmajai personai bija iespēja izmantot papildu 10 atbalsta stundas. Projekta īstenošanas laikā šī pieeja izrādījās pareiza.
- Atsevišķos gadījumos krīzes situāciju risināšanā nepietika tikai ar atbalsta personas un projekta administratīvā personāla iesaisti, bet bija nepieciešama visu atbildīgo pušu sadarbība un aktīva risinājumu meklēšana.
- Ņemot vērā, ka izmēģinājuma projekta laikā bija vismaz 3 gadījumi, kad sniegtā atbalsta intensitāte ievērojami pārsniedza atbalsta plānā noteikto, tika veikti grozījumi Rokasgrāmatā (neaprobētā versija), nosakot, ka “Izņēmuma gadījumos uz ierobežotu laika periodu (krīzes vai pārrainu situācijās) atbalsta apjoms var pārsniegt 40 stundas mēnesī, bet visi šādi gadījumi ir jāaskaņo ar reģionālo koordinātoru un projekta vadītāju”. Šādu pieeju ieteicams izmantot arī turpmāk.

2.7. Konstatētās problēmas, nodrošinot atbalstu lēmumu pieņemšanā

Izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā atbalsta personas iknedēļas atskaitēs ziņoja par 159 problēmām, kas apgrūtināja vai padarīja neiespējamu atbalsta personu darbu. Svarīgi pieminēt, ka no 159 problēmām 57 problēmas (35.84%) bija saistītas ar vienu cilvēku.

Ziņotās problēmas var klasificēt šādās kategorijās:

- veselības jautājumi;
- komunikācijas jautājumi;
- finansiālie šķēršļi;
- attiecību jautājumi;
- jautājumi par atbalstīto lēmumu pieņemšanu;
- drošības jautājumi.

Turpinājumā doti visu uzskaitīto problēmu kategoriju piemēri:

1) Veselības jautājumi

- **garīgā veselība:** negatīva domāšana, depresija, nevēlēšanās kaut ko darīt un pieņemt lēmumus; paasinājums un nevēlēšanās sazināties ar atbalsta personu; garastāvokļa svārstības kā šķērslis izmaiņu veikšanai; atkarība kā šķērslis izmaiņu veikšanai; zems pašnovērtējums kā šķērslis izmaiņu veikšanai; alkohola atkarības radīta agresija; dubultā diagnoze – garīgās veselības problēmas un atkarība no alkohola; augsts impulsivitātes un nervozitātes līmenis; nevaldāma runāšana un agresivitāte; ļoti liela trauksme; regulārs paškaitējums; paasinājums, kas notika tikšanās laikā ar atbalsta personu; panikas lēkme, kas notika tikšanās laikā ar atbalsta personu; pašnāvības draudi, pašnāvības mēģinājumi; trauksme izraisa vēlmi atteikties no pakalpojuma; persona pēc paasinājuma tika pārāk ātri izrakstīta no slimnīcas; smaga epilepsijas lēkme tiesas sēdes dēļ; slikta orientēšanās laikā un vietā garīgas veselības dēļ – persona neierodas uz tikšanos;

- **fiziskā veselība:** tikšanās un darbības atceltas atbalstāmās personas vai tuvinieku sliktās veselības dēļ; runas traucējumi; dzirdes traucējumi; utis.

2) Komunikācijas šķēršļi

- saziņa notiek tikai ar radnieku/ aizgādņu palīdzību, pamatojoties uz personas grūtībām komunicēt; nestrādā dzirdes aparāts; saziņa notiek tikai pa e-pastu; nepietiekamas valsts valodas zināšanas, lai īstenotu lēmumu, un grūtības to apgūt GRT dēļ.

3) Finansiālie šķēršļi

- naudas trūkums, lai īstenotu lēmumus: iegādātos dzirdes aparāta baterijas, salabotu zobus, samaksātu tiesu izpildītājiem, atrisinātu administratīvās problēmas ar mājokli, pabarotu bērnus.

4) Attiecību jautājumi

- **starp atbalstāmo un atbalsta personu:** dažādi veidi kā izvairīties no kontakta ar atbalsta personu (persona atcēla tikšanos bez brīdinājuma, nav sasniedzama pa tālruni ilgu laiku; tālrunis ir izslēgts; persona dzer, tāpēc neatnāk uz tikšanos, bieži kavējas;

personu nekur nevar atrast; persona pazuda tikšanās laikā); robežu pārkāpšana (atbalstāmā persona sāka vajāt atbalstāmo personu, sūta aicinājumus sociālos tīklos, zvana naktīs; vīrietis – atbalstāmā persona izsaka komplimentus atbalsta personai – sievietei); emocionāla vardarbība un kontrole no atbalstāmās personas puses (greizsirdība pret citām atbalstāmajām personām; atbalstāmā persona zvana visu laiku, lai kontrolētu atbalsta personu; atbalstāmā persona pastāvīgi draud atbalsta personai, ka sūdzēsies par viņas darbu, kā arī visu laiku sūdzas koordinatoram, bet nevēlas atteikties no pakalpojuma vai nomainīt atbalsta personu; atbalstāmā persona šantažē ar pašnāvības draudiem, ja atbalsta persona nedarīs to, ko viņa vēlas); rupjība un agresivitāte no atbalstāmās personas puses (atbalstāmā persona rīkojas agresīvi, saka rupjas lietas, smejas par atbalsta personas vecumu, mēģina apvainot atbalsta personu); atbalsta persona demonstrē nezināšanu par inficēšanās riskiem, tāpēc viņai ir grūti izveidot uzticamas attiecības ar atbalstāmo personu;

- **starp atbalsta personu, atbalstāmo personu un atbalstāmās personas radniekiem:** radnieki ir dusmīgi vai agresīvi pret atbalsta personu (māte kritizē atbalsta personas darbu un draud viņai atbalstāmās personas klātbūtnē; tēvs rupjš pret atbalsta personu, bet vēlāk zvana un atvainojas; tēvs ir dusmīgs uz atbalsta personu; vīrs ir rupjš pret atbalsta personu); konflikti un vardarbība ģimenē (konflikti naudas dēļ; fiziska vardarbība; atbalstāmā persona ir agresīva pret māti; iespējama finansiālā vardarbība; atbalstāmās personas vīram ir problēmas ar alkoholu; atbalstāmajai personai ir bail pateikt “nē” partnerim vardarbības dēļ); radnieki kontrolē atbalstāmo personu, ir pret atbalstāmās personas lēmumiem un apgrūtina atbalsta personas darbu (māte neļauj atbalstāmajai personai runāt ar atbalsta personu, runā viņas vietā; māte noformēja sevi kā asistentu un sāka kontrolēt atbalstāmās personas dzīvi; māte neļauj atbalstāmajai personai mācīties; radnieks neļauj atbalstāmajai personai iet uz NVA, grib, lai viņš turpinātu strādāt bez maksas viņa saimniecībā; atbalsta persona ir aizsargājusi atbalstāmo personu no viņas tēva – tēvs tagad neļauj atbalstāmajai personai tikties ar atbalsta personu); radnieki izmanto pakalpojumu savās interesēs (lai mātei nebūtu tieša konflikta ar sociālo dienestu, viņa melo sociālajai darbiniecei, sakot, ka atbalsta persona lika viņai uzrakstīt konkrētu iesniegumu);

- **starp atbalsta personu un trešajām pusēm:** trešās puses atsakās sazināties ar atbalsta personu, pat ja atbalstāmā persona to prasa (atbalsta persona tika izraidīta no arodārsta kabineta kā trešā persona; slimnīcas pārstāvji atsakās komunicēt ar atbalsta personu); atbalsta persona ziņo par citu pakalpojumu sniedzēju vai iestāžu pārkāpumiem tiesību jomā vai diskriminējošu attieksmi (atbalsta personas ziņojumi par sociālā dienesta attieksmi – preces, kas ir nopirktas par piešķirto ēdināšanas pabalstu, tiek svītrotas ārā no čekiem, vai чеки netiek pieņemti vispār, ja tajos bija iekļauti produkti, kas pēc sociālā darbinieka viedokļa neatbilst pamatvajadzību apmierināšanai. Bet saraksta ar tādiem produktiem nav, jo, kā mutiski norādījusi sociālā darbiniece, oficiāla saraksta sastādīšana būtu cilvēktiesību pārkāpums, tāpēc saistošajos noteikumos tas nav atspoguļots; izglītības iestādes diskriminējoša attieksme izvērtēšanas programmas laikā; policija un bāriņtiesa nereaģē uz atbalsta personas sniegto informāciju par vardarbības faktiem atbalstāmās personas ģimenē; pakalpojumu sniedzējs paņem personas pasi un naudu un tur pie sevis bez personas lūguma un piekrišanas); spiediens un konflikts starp atbalsta personu un citiem pakalpojumu sniedzējiem (atbalstāmā persona pieņem lēmumu pārtraukt pakalpojuma saņemšanu, lai otrs pakalpojuma sniedzējs pārstatu kritizēt viņu par atbalsta personas pakalpojuma izmantošanu; otrs pakalpojumu sniedzējs mēģina norādīt atbalsta personai, kas viņai jādara);

- **starp divām atbalstāmajām personām:** atbalstāmās personas nevēlas tikt vienā vietā, jo ir greizsirdīgas – viņas abas vēlas saņemt pilnīgu atbalsta personas uzmanību; gan tēvs, gan dēls ir atbalstāmās personas un viņiem ir konflikts par naudas jautājumiem (divas atbalsta personas cenšas palīdzēt); greizsirdība un konflikts starp divām atbalstāmajām personām par trešo.

5) Atbalstītā lēmumu pieņemšana

- **izpratne par pakalpojumu:** atbalstāmā persona vēlas, lai atbalsta persona izdarītu kaut ko tādu, kas viņai nav jādara (atbalstāmā persona vēlējas, ka sarunu ar personas radniekiem organizē atbalsta persona (bez viņas līdzdalības) un viņa pati sarunā nepiedalās); atbalstāmā persona vēlas, lai atbalsta persona darītu vairāk nekā viņai ir jādara (atbalstāmā persona gaida, ka atbalsta persona pieskatīs viņas bērnus); atbalstāmās personas ģimene grib izmantot atbalsta personu aprūpei, kamēr viņi nav mājās (ģimenes locekļi pamet māju uz ilgāku laiku, kā nepieciešamais tikšanās laiks, tāpēc atbalsta persona ir spiesta palikt mājās, barot un aprūpēt atbalstāmo personu, kurai ir smags veselības stāvoklis); atbalsta persona veic pienākumus, kas viņai nav jādara, jo trūkst citi pakalpojumi (atbalsta persona ved atbalstāmo personu atpakaļ mājās no slimnīcas, jo nav pieejams asistents);

- **problēmas saistītas ar procesu:** vēlmju posmā (uzticamu attiecību veidošana prasa ļoti ilgu laiku, persona ir gatava izteikties par savām vēlmēm tikai ģimenes asistenta klātbūtnē); informācijas posmā (atbalstāmajai personai ir satraukums jaunās informācijas daudzuma dēļ); atbalstāmā persona nesaprot medicīnisko informāciju vai saprot informāciju tikai tad, ja atbalsta persona ir blakus; atbalstāmā persona prasa informāciju, bet nepieņem to, ja viņas viedoklis nesakrīt ar personas viedokli; atbalstāmā persona noslēpj būtisku informāciju lēmuma pieņemšanai; lēmuma pieņemšanai vajadzētu iegūt vairāk juridiskas informācijas); iespēju posmā (atbalstāmajai personai nav no kā izvēlēties, nav iespēju); lēmuma pieņemšanas posmā (negatīva domāšana un uzticības trūkums neļauj pieņemt lēmumus; atbalstāmā persona atsakās pieņemt lēmumus par jebkuru piedāvāto vakanci, bet viņas vēlme ir saistīta ar darba atrašanu; atbalstāmā persona negrib pieņemt lēmumus par veselību, bet veselības stāvoklis ir ļoti smags); īstenošanas posmā (atbalstāmā persona pieņem lēmumus, bet dažādu iemeslu dēļ izvairās no to īstenošanas; atbalstāmā persona baidās no lēmuma īstenošanas, pat ar visu iespējamo atbalstu, jo ir risks zaudēt dzīvesvietu; atbalstāmā persona baidās no lēmuma īstenošanas veselības jomā, jo dažreiz domā, ka informācija, kas viņai ir sniegta, ir tikai fantāzija; atbalstāmā persona grib īstenot lēmumu, bet nepieciešamība paprasīt atbalstu īstenošanā izraisa trauksmi un panikas lēkmes; atbalsta persona informē atbalstāmo personu par to, ka viņa nepiedalīsies lēmuma īstenošanā, lēmums nav ētisks, bet atbalstāmā persona nepiekrīt tam; atbalstāmā persona īsteno savu lēmumu un atrod darbu, bet ātri aiziet prom savas impulsivitātes dēļ; atbalsta persona grib painformēt par bīstama lēmuma īstenošanu trešo pusi; atbalstāmā persona grib, lai atbalsta persona īsteno lēmumu viņas vietā); novērtējuma posmā (atbalstāmā persona netic, ka kāds gribēja viņu apkrāpt).

6) Drošības jautājumi / vajadzība pēc papildu drošības pasākumiem

- nepieciešamība pēc dažādu speciālistu papildu iejaukšanās, lai pieņemtu lēmumu par iespējamo seksuālo vardarbību pret atbalstāmo personu; atbalstāmā persona aizbēga no psihiatriskās slimnīcas; iespējama vai izteikta vardarbība ģimenē; atbalstāmajām personām ir problēmas rūpēties par mājdzīvniekiem un ārstēt viņus.

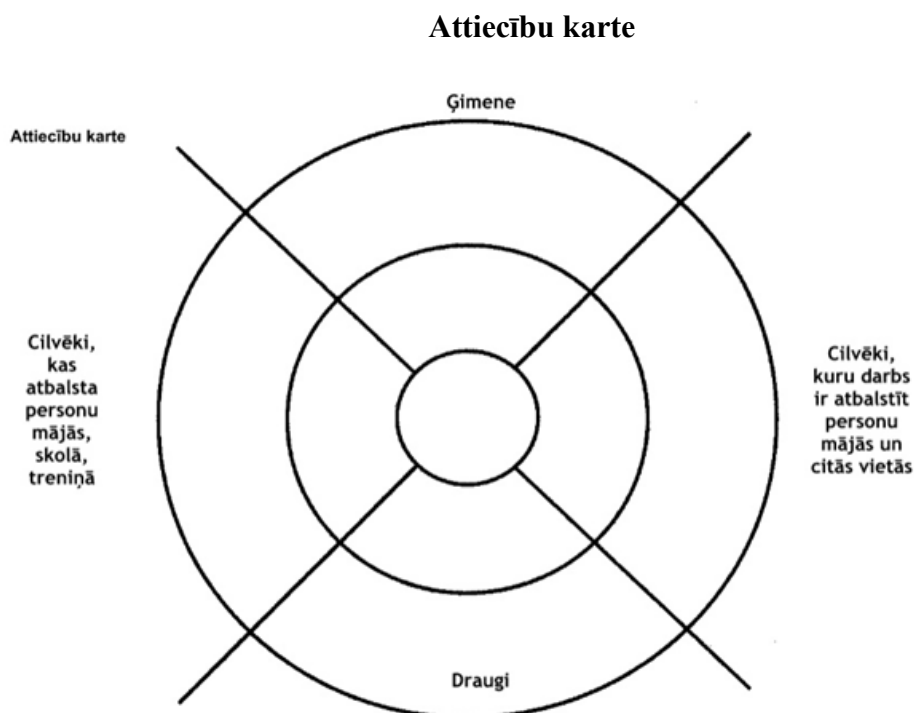
Secinājumi un ieteikumi:

- Sadarbības laikā starp atbalsta un atbalstāmajām personām konstatētas vairākas problēmas, kas ietekmējušas atbalsta personu darbu. Daļa no šīm problēmām bija saistīta ar atbalstāmās personas veselības traucējumiem, bet daļa – ar attiecību jautājumiem starp atbalsta un atbalstāmo personu, tuviniekiem un trešajām pusēm.
- Svarīgi, ka pakalpojumam ir koordinators, kurš savlaicīgi iesaistās konstatēto problēmu risināšanā. Arī pašas atbalsta personas var darboties kā savstarpējā atbalsta resurss.

3. Sadarbība ar dabisko atbalsta loku

Dabisko atbalsta loku personām ar GRT visbiežāk veido ģimenes locekļi un tuvinieki, aizgādņi, ja personai ir ierobežota rīcībspēja, kā arī draugi. Tomēr ne visos gadījumos, kad cilvēkam ir dabiskā atbalsta sniedzēji, tie ir patiesi ieinteresēti atbalstāmās personas dzīvē. Lai gūtu skaidru priekšstatu par to, kuri cilvēki atbalsta atbalstāmo personu, un, cik tuvas ir viņu attiecības, uzsākot sniegt atbalsta personas pakalpojumu, tika aizpildīta attiecību karte (13. attēls).¹²⁹

13. attēls



¹²⁹ Metodes "attiecību karte" apraksts pieejams Leimane-Veldmeijere, I., Mazapša, A., Pavlovska, A., Krātiņa, I., Vanaga, S. 2017. *Rokasgrāmata atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem (neaprobētā versija)*. RC "ZELDA", 28. lpp., <http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/file/rokasgramata.pdf>

Vidējais attiecību kartē norādītais ģimenes locekļu skaits vienai atbalstāmajai personai bija 3 cilvēki. 51 persona (15.36% no kopējā atbalstāmo personu skaita) norādīja, ka viņa ģimenes locekļu skaits ir lielāks par 5, no tiem divām personām ģimenes locekļu skaits bija 10, savukārt divām personām – 11. 29 atbalstāmās personas (8.73%) attiecību kartē nenorādīja nevienu ģimenes locekli. Savukārt 3 atbalstāmie kā savus ģimenes locekļus norādīja mājdzīvniekus – 2 kaķus un suni (šajos gadījumos, mājdzīvnieki ir atzīmēti daudz tuvāk pašam cilvēkam kā pārējie ģimenes locekļi).

Atsevišķos gadījumos atbalstāmās personas ģimenes locekļus attiecību kartē norādīja ļoti tālu no sevis, kas varētu liecināt, ka attiecības šo personu starpā nav ļoti tuvas un visticamāk šajos gadījumos nepieciešamā atbalsta saņemšana varētu būt apgrūtināta vai pat neiespējama. Kā norādīja viena no atbalstāmajām personām: *“Mani radnieki ir tikai viena jaunākā meita. Es neesmu vajadzīga saviem radniekiem. Kad man bija slikti, es biju slimnīcā, man blakus bija tikai jaunākā meita. Visi radnieki izmeta mani no savas dzīves. Kā viņi var man palīdzēt.... Man ir ļoti daudz radnieku, bet nevienam mēs neesam vajadzīgi”*¹³⁰. Vairākos gadījumos atbalstāmās personas minēja ka tuvinieki (vecāki, māsa, brāļi vai bērni) dzīvo ārzemēs, kas būtiski ierobežo atbalsta saņemšanas iespējas. Tāpat dažas atbalstāmās personas īpaši norādīja, ka viņiem ir sliktas attiecības ar tuviniekiem vai kontakta nav vispār, piemēram, *“sliktas attiecības ar māti”*, *“ar vecākiem kontakts ļoti rets”*, *“dēls dara pāri”*, *“ar mammu un māsu nesatiekos”*¹³¹.

Vidējais attiecību kartē norādītais draugu skaits vienai atbalstāmajai personai bija 2. 19 personas (5,73% no kopējā atbalstāmo personu skaita) norādīja, ka viņām ir vairāk nekā 5 draugi, no tiem 1 personai bija vairāk nekā 10 draugi. Savukārt gandrīz ceturtajai daļai atbalstāmo personu (23.80%) jeb 79 cilvēkiem attiecību kartē nebija norādīts neviens draugs. 20 personas (6.02%) norādīja, ka viņu draugu lokā ir cilvēki ar invaliditāti, savukārt 14 no viņiem (4.22% no kopējo atbalstāmo personu skaita) norādīja, ka viņu draugu vidū ir tikai personas ar invaliditāti. Atsevišķos gadījumos atbalstāmās personas nenorādīja konkrētus draugus, vien atzīmēja, ka viņu draugi ir darba kolēģi, kaimiņi, draudzes locekļi, skolas vai sporta komandas biedri. Viena persona kā savu draugu norādīja *“mans draugs Vējonis. Latvijas prezidents”*, savukārt cita – *“Miedzīņš”*¹³². Jāatzīmē, ka veidojot attiecību karti, netika pārbaudīts, vai atbalstāmās personas minētie cilvēki ir reāli un vai šiem cilvēkiem tiešām ir izveidojušās draudzīgas attiecības.

Izmēģinājumu projekta ietvaros atbalsts tika sniegts 7 cilvēkiem (2.11% no kopējā atbalstāmo personu skaita), kuri attiecību kartē nenorādīja nevienu ģimenes locekli un draugu.

Lai labāk izprastu atbalstāmās personas situāciju un iegūtu papildus informāciju, kas varētu palīdzēt veidot veiksmīgu sadarbību, atbalsta plāna izstrādes laikā atbalsta personas vidēji runāja ar 1.54 personām. Tie bija gan atbalstāmās personas tuvinieki un draugi, gan citi pakalpojumu sniedzēji. 63 gadījumos (18.98% no visa atbalstāmo personu skaita) papildus informācija netika iegūta ne no viena cilvēka, savukārt 7 gadījumos atbalsta personas runājušas ar vairāk nekā 5 personām. Tomēr jānorāda, ka atbalsta persona ar citām iesaistītajām pusēm runāja tikai tad, ja atbalstāmā persona

¹³⁰ 2020. gada 30. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Zemgales plānošanas reģiona.

¹³¹ Informācija, ka iekļauta atbalsta plānu Attiecību kartē.

¹³² Informācija, ka iekļauta atbalsta plānu Attiecību kartē.

pati tam piekrita un bija norādījusi, ar ko tieši tā vēlētos, lai atbalsta persona runātu. Papildus informāciju visbiežāk sniedza sociālie darbinieki (par 118 atbalstāmajām personām), vecāki (galvenokārt, mammas) (par 104 personām), draugi (par 34 personām), psihiatri, psihologi vai psihoterapeiti (par 21 personu), esošie vai bijušie dzīvesbiedri (par 19 personām) un kaimiņi (par 7 personām).

Izvērtējot atbalsta personu sadarbību ar atbalstāmās personas dabiskā atbalsta sniedzējiem, jāsecina, ka atsevišķos gadījumos tieši vecāku un aizgādņu rīcības rezultātā, atbalsta personas sniegtais atbalsts lēmumu pieņemšanas un īstenošanas procesā bija ļoti ierobežots (īpaši gadījumos, kad tikšanās ar atbalstāmo personu tika sarunāta neviens tiešā veidā, bet ar mammas vai aizgādņa starpniecību, jo atbalstāmajai personai nebija sava tālruņa, vai bija nepieciešams atbalsts nokļūšanai līdz konkrētai vietai) un kādā sadarbības posmā pārtraukts vispār. Kā fokusa grupas laikā norādīja viena no atbalsta personām: *“(..) Citreiz tās mammas ir tik ļoti to bērnu sargājušas, ka viņš neko pats nevar, ne ārā iziet, neko. Praktiski nekas nenotiek bez šīs personas klātbūtnes. Viņas neuzticas ne bērnam, ne tam profesionālim, ka tur varētu būt kas labs. Un līdz ar to citreiz ir negatīvā attieksme, bet citreiz pārlietu sargājošā attieksme.”*¹³³ Tāpat nereti nācās risināt situācijas, kad vecāki vai aizgādņi norādīja, kas atbalstāmajai personai būtu jā dara: *“Bija viens aizgādņis, kurš visur rādīja, ko viņš grib. Tad bija jāstrādā ar to, ka bija jāparāda, kur ir tās robežas, ka ne jau viss ir jālemj aizgādņim.”*¹³⁴

Piemērs Nr. 19

Atbalsta personas pakalpojuma ietvaros N. vēlējās iegūt iemaņas ēst gatavošanā, paaugstināt motivāciju veikt vingrojumus un iegūt pārliecību, ka spēs un varēs izmantot ratiņkrēslu.

Lai arī pašam N. bija vēlēšanās sadarboties ar atbalsta personu, darbu būtiski traucēja tas, ka atbalsta personai nebija iespējams palikt ar atbalstāmo personu divatā. Tikšanās reizēs vienmēr blakus bija N. māte, kas ne tikai noklausījās visas sarunas, bet arī iejaucās ar komentāriem, nepārtraukti apgalvojot, ka N. nesēs izdarīt to, ko vēlas izdarīt. Visu sadarbības laiku atbalsta personai bija grūtības sazināties ar atbalstāmo personu, jo viņam nebija sava tālruņa, savukārt māte uz zvaniem visbiežāk neatbildēja un neatzvanīja. Tāpat vairākkārt tika atceltas iepriekš sarunātās tikšanās, jo māte vai nu bija aizņemta, vai slikti jutās, un nevēlējās, ka atbalsta persona viņus traucē.

Ņemot vērā, ka atbalsta personas sadarbība ar N. bija ļoti ierobežota un neatbilda sākotnēji noteiktajam mērķim un apjomam, kā arī atbalstāmās personas māte pilnībā kontrolēja N. ikdienu, neatbalstot tos N. plānus un mērķus, kas neatbilda viņas vēlmēm, atbalsta personas pakalpojums pēc atbalstāmās personas lūguma tika pārtraukts.¹³⁵

¹³³ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

¹³⁴ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

¹³⁵ Informācija no atbalsta personas ziņojumiem.

Piemērs Nr. 20

Lai arī atbalstāmajai personai bija pieejams telefons, atbalstāmās personas māte uzstāja, ka visai komunikācijai starp atbalsta un atbalstāmo personu jānotiek ar viņas starpniecību, un atteicās dot atbalstāmās personas numuru. Arī atbalsta sniegšanas periodā lielākā daļa tikšanās notika kopā ar atbalstāmās personas māti.

Rudenī, atsākoties skolai, atbalstāmās personas māte nolēma, ka atbalsta persona ar A. turpmāk var tikties divatā autoostā, lai iemācītos patstāvīgi iepirkties, kā arī dienas centrā apgūtu lasīšanas, rakstīšanas un rēķināšanas prasmes. Tomēr arī šajā gadījumā komunikācija telefoniski notika tikai ar mātes starpniecību.

Lai arī sadarbība starp atbalsta personu un A. noritēja veiksmīgi (tika apgūtas dažādas prasmes, lai sasniegtu iepriekš izvirzītos mērķus), atbalstāmās personas māte uzskatīja, ka šim atbalstam nav jēgas un A. vairs nav ieinteresēts tikties ar atbalsta personu. Tāpat māte uzskatīja, ka atbalstāmajai personai ir izveidojušās jūtas pret atbalsta personu, tādēļ nekādas tikšanās vairs nebūs iespējamas. Līdz ar to māte pieņēma lēmumu pārtraukt atbalsta personas pakalpojumu.¹³⁶

Vismaz vienā gadījumā atbalstāmās personas māte izmantoja situācijas, kad pie viņas meitas atrodas atbalsta persona, lai ilgstošāk atrastos ārpus mājas vai uzdotu atbalsta personai kādus darbus. Šajās reizēs atbalsta personai nācās pildīt ne tikai savus tiešos darba pienākumus, bet arī veikt atbalstāmās personas aprūpi: *“Atbalsta persona tikšanās laikā darbojas kā aprūpētāja, speciālais pedagogs.”*; *“Atbalsta persona palīdz E. paēst pusdienas, palīdz nomainīt pamperu... Pēc pusdienas laika piezvana E. mamma un informē, ka viņa būs tikai pēc vairākām stundām, pēc 18.00. Bet no darba 17.00 atnāksot E. tētis. E. mammai atgādinu, ka tikšanās laikam ar E. vajadzētu būt ne tik ilgam, ne vairāk par 4 stundām.”*; *“E. mamma, pirms došanos prom parāda lielu kaudzi ar jaunām drēbēm, lūdz tās pielaikt E., lai zinātu kuras drēbes derēs.... Tā kā gērbjot pirmās bikses jūtama stipra urīna smaka, piedāvāju E. nomazgāties, nomainīt pamperu, ko izdarām. Tad turpinām piemērit apģērbu.”*¹³⁷

Tomēr vairākos gadījumos sadarbība starp atbalsta personu un atbalstāmās personas vecākiem vai aizgādņiem bija ļoti laba: *“Man bija viena māmiņa, kas bija tik ļoti iekšā sava dēla dzīvē. Kopā risinājām veselības problēmas, kas it kā viņai būtu jārisina. Bet mēs vienojamies, ka mēs to darīsim kopīgi. Bez viņas mēs neko nelēmām. Tad sanāk, ka mums tāds trio bija – gan es, gan atbalstāmā persona, gan aizgādņi.”*; *“Viss pa tiešo gāja caur aizgādni. Tikšanās kopā ar aizgāni, saziņa kopā ar aizgādni., jo viņš ļoti uzticējās tai aizgādnei. Bet aizgādnei bija vajadzīga palīdzība, lai spētu palīdzēt viņam. Tad es biju atbalsta persona abiem. Aizgādnei tika iedota vairāk informācija, vairāki veidi kā viņam palīdzēt. Un es zinu, ka tālāk viss būs kārtībā un viņa zina, ko tālāk vajag darīt.”*¹³⁸ Bija arī gadījumi, kad darba rezultātā izdevās mainīt aizgādņa redzējumu un attieksmi pret sniegto pakalpojumu: *“Ar mammu mums bija saspringtas attiecības, bet kad bija pēdējais sadarbības mēnesis, es sapratu, ka attieksme ir mainījusies, viņai ir mainījies redzējums.... Man bija mierīgi atstāt to situāciju, jo es redzēju, ka uzlabojās viņas attieksme.”*¹³⁹

¹³⁶ Informācija no atbalsta personas ziņojumiem.

¹³⁷ Informācija no atbalsta personas nedēļas atskaitēm.

¹³⁸ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

¹³⁹ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

Izvērtējot iespēju, vai dabiskā atbalsta sniedzējs varētu darboties kā atbalsta persona, gan atbalstāmās personas, gan atbalsta personas šādu iespēju noraidīja un atzina, ka atbalsta personai būtu jābūt profesionālim.

Atbalstāmās personas savu nostāju pamatojušas ar sekojošiem argumentiem:¹⁴⁰

- Tuvinieki ir pārāk emocionāli saistīti ar atbalstāmo personu, tāpēc nespēj objektīvi izvērtēt cilvēka vajadzības un vēlmes, bieži vien pieņemot lēmumus viņa vietā, vai uzskatot, ka cilvēks ir slinks un nevēlas neko savā dzīvē mainīt: *“Nu tad es tā skatos par saviem tuviniekiem, kas man tā kā būtu. Viena māsīca, ar ko man it kā ir tīri ciešas attiecības. Es vēl tagad nevaru sagremot, kā viņa man pagājušajā pavasarī teica: “Es jau vispār neticu, ka tu esi slima. Tev vajag aktīvākai būt.... Viņi ir emocionāli ar mums saistīti un skatās uz mums kaut kā tā ieinteresēti.”*
- Tuvinieku lokā nebūtu tāda cilvēka, kam varētu uzticēties un kas palīdzētu tā, kā to varēja profesionāla un neitrāla atbalsta persona: *“Es negribētu tuviniekus ņemt, jo, labi, viņi ir izgājuši ar mani kopā tai dzīvei cauri, kas ar slimību ir gājusi, bet nu godīgi sakot man tāda cilvēka nebūtu, kuram es tā uzticētos no tuviniekiem.”*
- Atsevišķos gadījumos atbalstāmajām personām nav tuvinieku vai tuvinieki ir ārzemēs, līdz ar to atbalstāmās personas dzīvē neiesaistās: *“Nē nu tas neder, ka tuvinieks būtu atbalsta persona. Nu pirmkārt, man arī nav. Vecāki ir miruši, bērnu nav, brāļu, māsu nav.”; “Neesam vajadzīgi. Man māsa strādā, brālis pavisam prom, nevienam negribas ar mani kaut kur braukt, kaut ko kārtot.”*
- Tuviniekiem trūkst kapacitātes un viņi ir pakļauti lielākam izdegšanas riskam: *“No tuvinieka gaidīt profesionāla kapacitāti ir nereāli. Viņš nespēj tā skatīties, kā būtu vajadzīgs. Viņam nav tādu zināšanu, nav tādas pieredzes... Jo tuvinieki izdeg vienā brīdī. Tā ir klasika... Es neredzu kā viņi šo risku nosegs. Tā atbalsta persona vai kāds cits profesionālis var tos tuviniekus, kas ir tuvāk saistīti, apmācīt kā patiesībā dzīvot ar viņu un ja vajag atkārtot. Tas jā, tas gan būtu obligāti.”; “Viņi jau nevar tik daudz izdarīt”; “Radinieki var tikai paklausīties, bet palīdzēt diez vai varēs. Es justos drošāk, ja man būtu atbalsta persona. Ja man radīsies kāds jautājums, ja man būs kāda grūta dzīves problēma risināšanai, man labāk būtu, ja man būtu tas cilvēks, pie kura es varu aiziet.”*
- Tuvinieki šo darbu uzņemsies naudas dēļ, bet, ja nauda netiks maksāta, būs vienaldzīgi: *“Vairāk pārsvarā ģimenes locekļi izmanto šo iespēju... Mums nebūs nekāda labuma. Viņi vairāk izmantos savās interesēs un darīs dēļ naudas... Ja naudu nemaksās, tad vēl jo vairāk, būs vēl vienaldzīgāki.”; “Mana mamma vienreiz tā arī izteica: “Katrs vadās no sava labuma”.”*
- Pret profesionālu atbalsta personu ir lielāks respekts un viņa var panākt daudz vairāk: *“Vajag cilvēku no malas. Ir respekts kaut vai tiem pašiem ierēdņiem, kad griežamies, gan poliklīnikā. Radinieku viņi nerespēktēs.”*
- Sadarbība ar profesionālu atbalsta personu dod iespēju iziet ārpus savas ierastās vides, satikt, un iepazīt citus cilvēkus: *“Tā man bija iespēja iepazīt citus cilvēkus. ... Veidojas tāds plašāks paziņu loks un tas ir visnotaļ pozitīvi.”*

Izvērtējot sadarbību ar atbalstāmo personu tuviniekiem un aizgādņiem, atbalsta personas norādīja uz sekojošiem argumentiem:¹⁴¹

¹⁴⁰ 2020. gada 23. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Rīgas plānošanas reģiona un 2020. gada 30. janvāra fokusa grupa ar atbalstāmajām personām no Zemgales plānošanas reģiona.

¹⁴¹ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

- Tuviniekiem par atbalstāmo cilvēku bieži vien ir negatīvs viedoklis un viņi cilvēkā ierauga nevis viņa stiprās puses (“ko viņš spēj”), bet gan trūkumus (“ko viņš nespēj vai neprot”): *“Pirmām kārtām jau nevar radnieks būt, jo radnieks lielākoties iet ar negatīvu informāciju... Kāda atbalsta persona varētu būt radnieks, ja viņš uzskata, ka cilvēks vispār neko nejēdz, viņš it tāds un šitāds... Radnieki ir diezgan neobjektīvi.”*; *“Es visu laiku esmu mēģinājusi stāstīt, kā tu pati justos, ja tev tā būtu, ja tevi tā bīdītu un lemtu par tevi. Jo diemžēl kaut kas viņai ir iestāstījis savu, un diemžēl tie ir ārsti, ka ar viņiem vajag bez maz kā ar suņiem, jādresē kā armijā, un, ja viņi bezmaz sapratīs komandas, tad viss būs labi. Ja viņi komandas nesapratīs, tad viss aizies grīstē. Un tad man visu laiku bija ar to jācīnās, ar šādu ģimenes iekšējo politiku, jo komandas nedarbojas.”*
- Tuvinieki vai aizgādņi pirmkārt domās par sevi un savām interesēm: *“Katram radniekam ir arī savas intereses. Viņi noteikti, pirmkārt, domās par sevi, cik viņam tas ir izdevīgi, cik ērti. Tomēr vajadzētu kādu neitrālu personu. Vai nu tiem pašiem radniekiem veikt apmācības. Es arī nezinu, vai tas ietekmēs, jo cilvēks vispirms domās par sevi.”*
- Atbalstāmās personas vairāk uzticas svešam cilvēkam, kā savam tuviniekam: *“Man ir puisis tagad, kuram ir 1. grupa, smagi psihiski un attīstības traucējumi... Bet es varu teikt, ka mamma mašīnā viņš nekāpj, jo mamma ir tā, kas izsauc, lai aizvestu un stacionētu. Tur nekāda izaugsme nekad nebūtu. Mēs jau no pirmās dienas saprotamies. Otrajā reizē, kad es braucu, es viņu aizvedu pie zobārsta. Viņš neaizmuka.”*
- Ja par atbalsta personas darbu tuviniekam tiktu maksāta atlīdzība (līdzīgi kā tas ir par asistenta pakalpojumu), tas negarantētu, ka viņš mainīs savu attieksmi, uzņemsies lielāku atbildību un darīs vairāk nekā pirms tam: *“Radnieks nebūtu spējīgs. Ja tu esi visu mūžu redzējis, ka tas cilvēks ir stagnācijā vai kaut kādā vienā posmā viņš ir iestidzis, tad tu pieņem par normu, ka viņš tāds ir. Un, ja tas cilvēks pēkšņi divu gadu laikā izaug... Tas būtu neiespējami, jo sākumā tam pašam cilvēkam ir jāizaug no tās savas domāšanas, stagnācijas, ka 30 gadus viņas radnieks ir bijis tādā stadijā, bet ka viņš grib augt. Un kā tas cilvēks pats augs, ja viņam visu laiku no malas ir bijis cilvēks, kurš teicis: “Tu sēdi, sēdi”. Un tad pēkšņi – nē tu tagad iesi tur, es tev paturēšu roku, bet tu iesi tur. Tas neiet kopā. Mēs kā no malas, mēs jau nezinām, ka viņš 30 gadus ir varbūt sēdējis. Mēs ejam un sakām, nu tad iesim kopā. Tas, man liekas, neiet kopā – tikai tāpēc, ka tu tagad saņemsi par to naudu, tu man palīdzēsi. Mēs kā sveši cilvēki ienākam un tas ir savādāk.....”* Tāpat pastāv negodprātīgas rīcības risks, vienkārši uzrādot veikto darbu, kas patiesībā nav darīts: *“Līdzīgi kā naudas jautājumā, kur es tagad ar asistentiem saskaros, kas ir radnieki un dažādi interesanti indivīdi, kas darījumus taisa. Mēs tagad rakstīsim, ka mēs ejam tur un tur un naudiņu saņemsim, mūsu ģimenei būs vairāk, saliksīm visas jomas... No tā mēs nevarēsim izvairīties.”*
- Profesionāla atbalsta persona dod iespēju iziet ārpus ierastās vides un iepazīt citus cilvēkus, paplašinot savu atbalsta loku: *“Bet tas neko nemaina. Ja tu ej ārā no tās pašas vides (red. piezīme: ar savu tuvinieku), tu tāpat jūties kā tai vidē. Ja tas ir kāds no malas un mēs to darām, tad tas ir kaut kas pavisam cits.”*; *“Profesionālā atbalsta persona ir devusi viņiem iespēju iepazīt jaunus cilvēkus ārpus sava ierastā ikdienas loka.”*

Secinājumi un ieteikumi

- Izvērtējot iespēju, vai dabiskā atbalsta sniedzējs (piemēram, ģimenes loceklis) varētu darboties kā atbalsta persona, gan atbalstāmās personas, gan atbalsta

personas šādu iespēju noraidīja un atzina, ka atbalsta personai būtu jābūt profesionālim. Atbalstāmās personas norādījušas, ka tuvinieki ir pārāk emocionāli saistīti ar atbalstāmo personu, tāpēc nespēj objektīvi izvērtēt cilvēka vajadzības un vēlmes, bieži vien pieņemot lēmumus viņa vietā, vai uzskatot, ka cilvēks ir slinks un nevēlas neko savā dzīvē mainīt. Tāpat uzsvērts, ka tuvinieku lokā nebūtu tāda cilvēka, kam varētu uzticēties un kas palīdzētu tā, kā to varēja profesionāla un neitrāla atbalsta persona. Atbalstāmās personas atzinušas, ka trešajām personām (sociālajiem dienestiem, bankām u.c.) bija lielāks respekts pret profesionālu atbalsta personu, nekā ja tas būtu ģimenes loceklis. Profesionāla atbalsta persona palīdzēja daudz labāk uzdrošināties mainīt dzīvi, pamēģināt ko jaunu, atšķirībā no ģimenes locekļiem, kas dažkārt tieši pretēji grib pasargāt un aizsargāt.

- Ja tiktu pieļauts, ka atsevišķos gadījumos atbalsta persona var būt tuvinieks, tad šajos gadījumos būtu nepieciešama nopietna apmācība un regulāra uzraudzība, lai novērstu risku, ka tuvinieks pieņem lēmumus un rīkojas atbalstāmās personas vietā (tādējādi tas ne ar ko neatšķirtos no aizgādības, kura nodrošina aizvietoto lēmumu pieņemšanu pretēji atbalstītajai lēmumu pieņemšanai).

4. Sadarbība ar trešajām pusēm

Izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā atbalsta personām veidojās sadarbība ar dažādām trešajām pusēm, t.sk. pašvaldību sociālajiem dienestiem, bāriņtiesām, sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu sniedzējiem, izglītības iestādēm, veselības aprūpes pakalpojumu sniedzējiem, vispārējo pakalpojumu sniedzējiem, piemēram, bankām, frizētavām, policiju, u.c.

Lai sadarbība ar trešajām pusēm veidotos konstruktīva, izmēģinājumu projekta sākumā tika organizēti gan seši informatīvie reģionālie semināri pašvaldību sociālajiem dienestiem, pakalpojumu sniedzējiem bāriņtiesām u.c., gan arī daudzas tikšanās ar pašvaldību sociālajiem dienestiem un dažādām citām iestādēm, piemēram, JPA, Sabiedrības integrācijas valsts aģentūru, u.c., informējot par atbalsta personas pakalpojumu, kā arī tika izplatīta informācija plašsaziņas līdzekļos (vairāk par informēšanas aktivitātēm skat. nodaļā 2.1. Pakalpojuma saņēmēju piesaiste).

Līgums par atbalstu lēmumu pieņemšanā

Izmēģinājumu projekta ietvaros ar katru atbalstāmo personu pēc atbalsta plāna sagatavošanas un lēmuma pieņemšanas par pakalpojuma piešķiršanu tika noslēgts līgums par atbalstu lēmumu pieņemšanā. Līguma jēga ir vienoties par jomām, kurās personai tiks sniegts atbalsts, kā arī par jomām, kurās persona nevēlas saņemt atbalstu. Tāpat līgums ietver informāciju par atbalsta personas pienākumiem un informāciju par personas datu aizsargāšanu. Līgums ir būtisks attiecībās ar trešajām pusēm, jo tas apliecina atbalsta personas statusu, lomu un atbildību un ļauj atbalsta personai piedalīties komunikācijā ar trešajām pusēm.

Vairākas atbalsta personas, atbildot uz aptaujas jautājumu par pieredzi ar līguma izmantošanu, norādīja, ka pat tad, kad pašas ir centušās uzrādīt līgumu, lai informētu trešo pusi par savu statusu un tiesībām personai sniegt atbalstu, reti ir izrādīta aktīva

interese par līguma saturu. Visnoderīgākais līgums ir bijis situācijās, kad persona bija jāatbalsta tiesvedības procesā (tiesā) vai komunikācijā ar valsts vai pašvaldības policijas pārstāvjiem.

- *“Mana pieredze ir tāda, ka līgums netika prasīts nekur. Divas reizes es pati to sniedzu bāriņtiesās, lai varētu atbalstīt atbalstāmās personas bāriņtiesas sēdē. Ādažos to paņēma bez tālākiem jautājumiem, Rīgā man bija jāpaskaidro, kas tas ir un ko ar to darīt.”*¹⁴²

- *“Jā, man ir palīdzējis šis līgums – komunikācijā ar NVA pārstāvi. Attieksme mainījās, un darbiniece labprāt izturējās pret atbalstāmo cieņpilni, līdzko uzzināja, ka atbalsta persona ir blakus.”*¹⁴³

Atbalsta personas arī informēja, ka atbalsta personas līguma noslēgšana ir bijusi svarīga pašām atbalstāmajām personām un viņu tuviniekiem, norādot, ka *“tuvinieki un pašas atbalstāmās personas priecājās, ka līgumā iekļauti tādi punkti kā cieņa vienam pret otru un informācijas konfidencialitāte, un iespēja jebkurā brīdī no pakalpojuma atteikties, jo tas ļāva cilvēkam vairāk saprast, ka viņam ir sava privātā dzīve un viņam ir tiesības uz saviem lēmumiem, kas savukārt ļoti pozitīvi ietekmēja cilvēka sapratni un vēlēšanos lemt par savu dzīvi patstāvīgāk.”*¹⁴⁴

Atbalsta personas ziņoja arī par negatīvu pieredzi, kur atbalsta personas līgums netika ņemts vērā:

*“NVA darbiniece neņēma vērā atbalsta personas pakalpojuma līgumu, aizliedza sniegt atbalstu komunikācijā ar NVA darbinieci, bet sakarā ar to, ka atbalstāmā persona vēlējās saņemt atbalstu komunikācijā ar NVA darbinieci, atbalsta persona sniedza atbalstu.”*¹⁴⁵

Sadarbība ar pašvaldību sociālajiem dienestiem

Sadarbība ar pašvaldību sociālajiem dienestiem tika aktīvi meklēta jau pirms izmēģinājumu projekta uzsākšanas, jo nereti tieši sociālajiem dienestiem ir visplašākā informācija par to darbības teritorijā dzīvojošajām personām ar garīga rakstura traucējumiem. Tāpēc RC ZELDA lūdza palīdzēt apzināt personas, kurām būtu nepieciešams un kuras vēlētos saņemt atbalsta personas pakalpojumu. Daudzi sociālie dienesti arī iesaistījās un palīdzēja izplatīt RC ZELDA sagatavoto informāciju par pakalpojumu. Diemžēl bija arī sociālie dienesti, kas nevēlējās iesaistīties, norādot uzreiz, ka viņu redzeslokā esošajām personām ar garīga rakstura traucējumiem jau tiek nodrošināti visi nepieciešamie pakalpojumi, līdz ar to RC ZELDA sagatavotā informācija par pakalpojumu pat nenonāca līdz potenciālajām atbalstāmajām personām. Savukārt, gadu pēc izmēģinājumu projekta sākuma, uzrunājot atkārtoti šos pašus sociālos dienestus, izrādījās, ka vienā no tiem ir nomainījušies darbinieki un RC ZELDA piedāvātais pakalpojums bija ļoti nepieciešams. Šai sadarbībai tomēr bija arī sava veida “blakusefekts”, jo nereti sociālo dienestu sociālie darbinieki sagaidīja, ka atbalsta personas viņiem sniegs regulāru atgriezenisko saiti par to, kā atbalstāmajai personai klājas. Atsevišķos gadījumos sociālo dienestu darbinieki arī centās panākt, lai atbalsta persona pārliecinātu atbalstāmo personu pildīt dienesta sociālā darbinieka izvirzītos uzdevumus. Taču šāda atbalsta personas darbība zināmā mērā būtu pretrunā

¹⁴² Atbalsta personu projekta noslēguma aptauja par atbalsta personas pakalpojuma saturu, 29.11.2019.

¹⁴³ Atbalsta personu projekta aptauja par atbalsta personas pakalpojuma saturu, 2018. gada oktobris

¹⁴⁴ Atbalsta personu projekta noslēguma aptauja par atbalsta personas pakalpojuma saturu, 29.11.2019.

¹⁴⁵ Atbalsta personu projekta noslēguma aptauja par atbalsta personas pakalpojuma saturu, 29.11.2019.

atbalstāmās personas atbalstīšanai viņas lēmumos, jo atbalsta persona nevar mudināt vai piespiest atbalstāmo personu kaut ko darīt vai nedarīt, it īpaši gadījumos, kur atbalstāmās personas redzējums par savu dzīvi un sev svarīgāko bija krasi atšķirīgs no sociālā darbinieka redzējuma.

Tas dažkārt radīja situācijas, kurās atbalsta personām nācās iesaistīt reģionālo koordinatoru vai izmēģinājumuprojekta vadītāju, kas palīdzēja skaidrot, kāda ir atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas kārtība, un kāda sadarbība ir iespējama, atgādinot, ka saskaņā ar izstrādāto atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas metodiku un kārtību, atbalsta persona var **kopā** ar atbalstāmo personu piedalīties komunikācijā ar atbalsta sniegšanas procesa iesaistītajām pusēm, ja atbalstāmā persona to pieprasa. Tāpat atbalsta personai bija atļauts sazināties un sadarboties ar atbalsta sniegšanas procesā iesaistītajām pusēm – gan ar sabiedrībā balstītu pakalpojumu sniedzējiem, gan arī ar citām iestādēm, organizācijām vai speciālistiem bez atbalstāmās personas klātbūtnes ar nosacījumu, ka viņa iepriekš par to informē un saņem piekrišanu no atbalstāmās personas.¹⁴⁶

Piemēram, kādas pašvaldības, kuras iedzīvotāji saņēma atbalsta personas pakalpojumu, sociālais dienests vērsās pie izmēģinājumuprojekta vadītājas, un lūdza tikšanos, lai pārrunātu sadarbību ar atbalsta personām. Tikšanās tika organizēta RC ZELDA telpās, taču jau tās sākumā sociālā dienesta pārstāvji tika informēti, ka saruna var būt tikai par atbalsta personas pakalpojuma saturu, metodēm un sadarbības iespējām, bet ne par konkrētām personām, jo ne visas atbalstāmās personas vēlējas dalīties informācijā par savu dzīvi ar sociālo dienestu, turklāt viena atbalstāmā persona bija kategoriski aizliegusi atbalsta personai komunicēt ar sociālo dienestu. Sarunas laikā Sociālais dienests vēlējas panākt, lai atbalsta persona palīdzētu tikt galā ar personu, kura ar sociālo dienestu nevēlas komunicēt. Dienests izteica vēlmi saņemt no atbalsta personām regulāru atgriezenisko saiti par to, kā veicas darbs ar katru atbalstāmo personu. Sarunas rezultātā tika panākta vienošanās, ka aptuveni reizi 3 mēnešos varētu būt trīspusēja tikšanās (bet tikai tad, ja tam būs piekritusi atbalstāmā persona) sociālajā dienestā starp gadījuma vadītāju, atbalstāmo personu un atbalsta personu, lai pārrunātu notiekošo atbalstāmās personas dzīvē.

Vienā gadījumā sociālais dienests izmantoja savas likumā¹⁴⁷ noteiktās tiesības pieprasīt un saņemt ziņas, kas nepieciešamas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības sniegšanai. Informācija tika pieprasīta par konkrētu atbalstāmo personu – gan par sadarbību ar atbalsta personu, gan par to, vai atbalstāmā persona prot plānot un pieņemt lēmumus par savu dzīvi un vai personai ir uzlabojušās pašaprūpes prasmes. Saskaņā ar atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas metodiku RC ZELDA atteicās sniegt informāciju, jo atbalsta personas pakalpojuma sniedzēja pienākums nav sniegt šādu informāciju, ja nav atbalstāmās personas piekrišanas. Pēc piekrišanas saņemšanas sociālais dienests vērsās pie RC ZELDA ar atkārtotu informācijas pieprasījumu. Informācija tika sniegta, taču atbalsta persona nevarēja atbildēt uz visiem dienesta jautājumiem, jo atbalsta personas loma atbalstāmās personas lēmumu pieņemšanas procesā ir samērā specifiska, proti, atbalsta personas uzdevums nav mācīt prasmes vai novērot un novērtēt personas sociālo funkcionēšanu, bet gan palīdzēt atbalstāmajai personai īstenot savu tiesībspēju un rīcībspēju.

¹⁴⁶ Leimane-Veldmeijere, I., Mazapša, A., Pavlovska, A., Krātiņa, I., Vanaga, S. 2017. *Rokasgrāmata atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem (neaprobētā versija)*. RC “ZELDA”, 116.-117. lpp., <http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/file/rokasgramata.pdf>

¹⁴⁷ Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 12. panta trešā daļa.

Savukārt citas pašvaldības sociālais dienests vērsās RC ZELDA, informējot par kādu atbalsta personas pakalpojumā iesaistītu atbalstāmo personu, kurai pēc sešām dienām tiks pārtraukts grupu dzīvokļa pakalpojums, lūdzot iesaistīties problēmas risināšanā, un rast risinājumu atbalstāmās personas turpmākai dzīvesvietai. Atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu šos risinājumus, protams, meklēja (jaunas dzīvesvietas meklēšana arī jau uzsākot pakalpojuma sniegšanu bija viens no atbalstāmās personas mērķiem), un tie arī tika atrasti.

Vairākas atbalsta personas par attiecībām ar pašvaldību sociālajiem dienestiem stāstīja, ka nereti dienesti pakalpojumam ieteikuši smaga rakstura personas, ar kurām pašiem dienestiem nav izveidojusies sadarbība, un atbalsta personas pakalpojums tika uztverts kā pēdējā iespēja, kā cilvēkiem palīdzēt. Piemēram, kāda Zemgales reģiona atbalsta persona fokusa grupas diskusijā stāstīja: *“Tie, kas man bija atbalstāmie – lielākā daļa nebija īpaši labi ieredzēti no sociālā dienesta puses, līdz ar to arī attiecības tādas – sociālais dienests? – viņi tikai bērnus ņem nost, kontrolē dzīvokļa tīrību, izliks no dzīvokļa vēl... Un daudzas reizes bija tā, ka man sanāca saruna ar sociālajām darbiniecēm un viņas saka, ka mēs jau arī varam aiziet, bet tie cilvēki neriskē prasīt viņām. Ja, piemēram, tur kāds aizietu un teiktu – atnāc man līdzi, bankā kaut ko palīdzēt, tas sociālais darbinieks arī aizietu, bet viņi neprasīs, jo viņiem liekas, ka nē – neiešu, traucēšu tikai, viņi taču tajos kabinetos tikai sēž.”*¹⁴⁸

Tomēr pārsvarā atbalsta personas par sadarbību ar sociālajiem dienestiem atsaucās pozitīvi, uzsverot, ka daudzi sociālie dienesti bijuši ļoti atsaucīgi un ar tiem izveidojusies konstruktīva sadarbība. Īpaši atzinīgi atbalsta personas atsaukušās par šādiem sociālajiem dienestiem: Tukuma novada sociālo dienestu, Jelgavas Sociālo lietu pārvaldi, Ogres novada sociālo dienestu, Baldones novada sociālo dienestu, Ikšķiles novada sociālo dienestu, Daugavpils pilsētas sociālo dienestu, Riebiņu novada sociālo dienestu, Preiļu novada sociālo dienestu, Alūksnes novada sociālo lietu pārvaldi, Apes novada sociālo dienestu, Madonas novada sociālo dienestu.

Sadarbība ar bāriņtiesām

Sadarbība ar bāriņtiesām izmēģinājumuprojekta laikā bija salīdzinoši neliela. Bāriņtiesas tika aktīvi informētas par pakalpojumu, un lūgtas izplatīt RC ZELDA sagatavoto informāciju par iespēju pietiekties pakalpojuma saņemšanai. Vairāk sadarbība izpaudās nevis, palīdzot risināt jautājumus tām atbalstāmajām personām, kurām ir ierobežota rīcībspēja, bet gan tām atbalstāmajām personām, kurām rīcībspēja nav ierobežota, bet kurām ir bērni (lietas par saskarsmes, aizgādības tiesību atgūšanu vai atņemšanu).

Trīs gadījumos RC ZELDA atbalsta personām tika lūgts uzņemties kļūt par atbalstāmās personas aizgādni. Vienā no šiem gadījumiem, neskatoties uz to, ka atbalsta persona vairākkārt mutiski bija skaidrojusi, kāpēc RC ZELDA darbinieki nevar kļūt par aizgādņiem, tika saņemts arī rakstisks pieprasījums izvērtēt iespēju iecelt atbalstāmajai personai aizgādni no RC ZELDA darbinieku vidus.

Katrā no šiem gadījumiem bāriņtiesām tika skaidrots, ka atbalsta personas pakalpojums pēc būtības ir pretējs aizgādņa funkcijām, jo aizgādnis nevis sniedz personai atbalstu lēmumu pieņemšanā ANO Konvencijas par personu ar invaliditāti

¹⁴⁸ 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

tiesībām izpratnē, bet pieņem lēmumus un rīkojas cilvēka vietā. Savukārt atbalsta personai nav tiesību pieņemt lēmumus un rīkoties atbalstāmās personas vietā – atbalsta persona palīdz atbalstāmajai personai izprast informāciju, pieņemt lēmumus, pamatojoties uz viņa/viņas vēlmēm, izskaidrot atbalstāmās personas pieņemto lēmumu trešajām pusēm, un, ja nepieciešams, atbalsta persona var palīdzēt pieņemto lēmumu īstenot.

Viena bāriņtiesa vērsās RC ZELDA ar informācijas pieprasījumu, lūdzot sniegt informāciju par kādas atbalstāmās personas saņemtajiem pakalpojumiem no RC ZELDA. Šajā gadījumā RC ZELDA informēja bāriņtiesu, ka informāciju par sniegtā atbalsta personas pakalpojuma saturu nevar sniegt, jo nav saņemta atbalstāmās personas rakstiska atļauja. Tā kā bāriņtiesas rīcībā jau bija informācija (t.sk. līguma kopija) par atbalstāmās personas noslēgto līgumu ar RC ZELDA par atbalsta sniegšanu lēmumu pieņemšanā, bāriņtiesa tika informēta tikai par faktu, ka personai bija piešķirts atbalsta personas pakalpojums, uz cik ilgu laiku bija piešķirts pakalpojums, kas bija atbalsta personas un kāds bija atbalsta apjoms un atbalsta jomas.

Sadarbība ar sabiedrībā balsītu sociālo pakalpojumu sniedzējiem

a) Grupu dzīvokļi

Izmēģinājumu projekta ietvaros atbalsta personas sniedza pakalpojumu vairākām atbalstāmajām personām, kuras jau pirms pakalpojuma saņemšanas uzsākšanas dzīvoja grupu dzīvokļos (izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā atbalsta personas sniegušas pakalpojumu astoņu grupu dzīvokļu iemītniekiem). Savukārt vairākām personām atbalsta persona palīdzēja tikt pie grupu dzīvokļa pakalpojuma. Lielākoties sadarbība ar grupu dzīvokļa pakalpojuma sniedzējiem bija pozitīva, jo atbalsta personas pakalpojums tika uztverts kā papildus resurss un iespēja.

Tomēr bija gadījumi, kad atbalsta personām bija grūtības saskarsmē ar grupu dzīvokļu personālu, jo jau sākotnēji no darbinieku puses bija jūtama neuzticība pret atbalsta personām. Lai šo neuzticību mazinātu, vienā gadījumā komunikācijā ar grupu dzīvokļa vadību iesaistījās gan reģionālais koordinators un izmēģinājumu projekta vadītāja, gan LM projekta vadības grupas pārstāvji. Sarunā tika pārrunātas grupu dzīvokļa vadības bažas par to, ka pakalpojumi varētu pārklāties un ka abi pakalpojumi strādā ar līdzīgiem mērķiem, vai pat viens otram traucē, piemēram, ja grupu dzīvokļa sociālā darbinieka sastādītajā individuālajā sociālās rehabilitācijas plānā ir paredzēts uzdevums – darba meklēšana, un arī atbalsta persona sniedz atbalstu attiecībā uz darba meklēšanu. Tika rasta vienošanās, ka atbalsta persona nesniegs atbalstu ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomā, bet sniegs atbalstu tikai atbalsta loka veidošanā. Tāpat tika rasta vienošanās, ka reizi trīs mēnešos atbalstāmā persona kopā ar atbalsta personu pastāstīs sociālajai darbiniecei par to, kā veicas ar atbalstāmās personas mērķu īstenošanu.

b) Ģimenes asistenti

Lai gan ģimenes asistentu pakalpojuma definīcija katrā pašvaldībā var nedaudz atšķirties, pārsvarā šobrīd pašvaldību finansētais ģimenes asistenta pakalpojums nodrošina personai atbalstu un apmācību sociālo prasmju apgūšanā, bērnu aprūpē un audzināšanā, mājsaimniecības vadīšanā saskaņā ar individuāli izstrādātu sociālās rehabilitācijas plānu.

Izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā divdesmit četras atbalstāmās personas saņēma arī ģimenes asistenta pakalpojumu. Lielākoties atbalsta personām un ģimenes asistentiem nebija domstarpību par katra pakalpojuma sniedzēja uzdevumiem un robežām, piemēram, vienā gadījumā izveidojās ļoti laba sadarbība starp ģimenes asistentu un atbalsta personu un jau sākotnēji tika nodalītas atbildības un paredzēts, ka atbalsta persona sniegs atbalstu lēmumu pieņemšanā tikai juridiskās palīdzības jomā un atbalsta loka veidošanā. Šajā gadījumā atbalstāmajai personai bija jārisina sarežģīta dzīves vietas maiņas situācija un sadarbība ar ģimenes asistentu izvērtās ļoti cieša visā pakalpojuma sniegšanas laikā – ģimenes asistents uzņēmās praktiski meklēt atbalstāmajai personai jaunu dzīvesvietu, savukārt, atbalsta persona palīdzēja risināt visus ar to saistītos juridiskos jautājumus.

Citā gadījumā ģimenes asistents pārmeta atbalsta personai, ka tās darbs traucē ģimenes asistentam strādāt, jo neļauj pilnvērtīgi disciplinēt savu klientu. Šīs domstarpības tika risinātas pēc sociālā dienesta sociālā darbinieka (kurš bija gadījuma vadītājs) iniciatīvas, noorganizējot kopīgu tikšanos, kurā piedalījās atbalsta persona, atbalsta personas pakalpojuma reģionālais koordinators un ģimenes asistents. Tikšanās laikā atbalsta persona un reģionālais koordinators skaidroja gan atbalsta personas pakalpojuma būtību, gan metodes ar kādām atbalsta persona strādā.

Četrās situācijās atbalsta personas ziņoja par domstarpībām ar ģimenes asistentiem, kuri no atbalstāmajām personām bija paņēmuši viņu pasēs, bankas kartes un rīkojās cilvēka vietā ar viņa naudas līdzekļiem. Zemāk esam aprakstījuši trīs no četrām situācijām. Viena situācija nav aprakstīta, jo tas ir konflikts par klienta naudas līdzekļu pazušānu, kas tiek risināts starp bijušo un esošo asistentu tiesībsargājošās iestādēs.

Piemērs Nr. 21

Atbalstāmā persona devās pie atbalsta personas, lai lūgtu palīdzību ar jaunās kartes aktivizēšanu. Komunicējot ar atbalstāmo personu par šo jautājumu, atklājās, ka atbalstāmā persona situāciju saskata kā iespēju atgūt kontroli pār saviem finanšu līdzekļiem, jo viņas karte jau gadiem ilgi atrodas pie asistentes, kura pilnībā kontrolē viņas budžetu, kā arī vienīgā zina viņas interneta bankas un kartes paroles (pati atbalstāmā persona tās nezina). Vēl pie asistentes patstāvīgi ir atbalstāmās personas pase, ko atbalstāmā persona var iegūt tikai tajās situācijās, kad ir kāds īpašs pamatojums pases nepieciešamībai un pēc tam tā uzreiz ir jāatdod atpakaļ asistentei.

Mēģinot analizēt iemeslus, kāpēc atbalstāmā persona ir ilgstoši par to klusējusi, un tagad pieņēmusi šādu lēmumu, atklājās, ka atbalstāmā persona ir tikusi pievilta un vairs neuzticas savai asistentei. Atbalstāmā persona vairākus mēnešus bija strādājusi un pelnījusi naudu. Pēc nostrādātajiem mēnešiem atbalstāmā persona uz dienu saņēma savu pasi saistībā ar kādu nepieciešamību (asistente to viņai izsniedza). Atbalstāmā persona izlēma, ka šo situāciju izmantos, lai aizietu uz banku un noskaidrotu, kāda ir viņas finansiālā situācija – viņa bija pārliccināta, ka kartē esošā summa būs liela, jo vairākus mēnešus ir nostrādājusi, ik mēnesi saņem invaliditātes pabalstu un apgādnieku zaudējuma pensijas par abiem vecākiem, kā arī vienīgie viņas izdevumi ir par pārtiku (asistentes nopirkto pārtiku, jo atbalstāmā persona pat nedrīkst izvēlēties iegādājamos pārtikas produktus) un neliels maksājums par sociālo dzīvokli. Tomēr no

bankas darbinieces noskaidrojies, ka atbalstāmās personas bankas konts ir pilnībā tukšs.

Tā kā atbalstāmās personas pase bija pie asistentes, atbalstāmā persona izlēma asistentei pateikt, ka viņai ir nepieciešama viņas pase, un, nebrīdinot asistenti, aktivizēt jauno kontu, lai atgūtu kontroli pār savu budžetu. Atbalsta persona tomēr ieteica atbalstāmajai personai sākotnēji izrunāties ar asistenti, lai atrisinātu šo situāciju mierīgākā veidā un noskaidrotu, kur ir palikusi visa viņas nauda. Atbalstāmā persona izlēma, ka visādā gadījumā pasi jautās bez brīdināšanas. Atbalstāmā persona sazvanīja asistenti un lūdza viņai atvest pasi, tomēr asistente piedāvāja atnest tikai pases kopiju un izjautāja, kāpēc pase ir nepieciešama (atbalstāmā persona to neatklāja).

Nākamajā dienā atbalsta personai zvanīja asistentes radnieks, lai paziņotu, ka atbalstāmajai personai vairs nebūs asistente. Asistentes radnieks skaidroja, ka nauda neesot bijusi kontā, jo asistente baidījies, ka atbalstāmā persona visu šo naudu izņems un iztērēs alkoholā. Asistentes radnieks atbalsta personai paziņoja, ka var iesniegt atbalstāmās personas konta pārskatus, ja tas tiešām nepieciešams, lai pierādītu, ka nauda pēc tam tika atskaitīta atpakaļ (šādi konta pārskati tomēr netika atsūtīti). Pēc tam atbalsta personai zvanīja atbalstāmā persona, lai pastāstītu, ka viņa ir pieprasījusi atdot savu karti un jūtas priecīga un atvieglota, ka karte būs pie viņas, kad tiks nokārtotas formalitātes ar asistenti.

Pāris dienas vēlāk, kad atbalsta persona atkal satika atbalstāmo personu, atbalstāmā persona paziņoja, ka nesaprot, kas ar viņu bija noticis, kad vēlējās atteikties no asistentes, un ka šobrīd budžeta plānošana tomēr paliks asistentes ziņā, kā arī to, ka karte un pase vēl aizvien atrodas pie asistentes, kā tas vienmēr esot bijis. Atbalstāmajai personai šī situācija liekas pieņemama, jo arī viņas draugiem, kuriem ir asistenti, situācija ir līdzīga (ne karte, ne pase neatrodas pie pašas personas). Tuvāk par pēdējo dienu sarunām ar asistenti atbalstāmā persona nevēlējās stāstīt, tomēr laika gaitā noskaidrojās, ka atbalstāmā persona pēc šīs situācijas saņēma vairākas lietas, ko pirms tam bija vēlējies, bet asistente tās nebija ļāvusi iegādāties.¹⁴⁹

Piemērs Nr. 22

Šā gada sākumā atbalstāmajai personai piešķīra ģimenes asistentu. Kad kārtējo reizi apmeklēja atbalstāmās personas dzīvokli, atbalstāmā persona norādīja, ka pirmais, ko asistente ir izdarījusi – noņēmusi atbalstāmās personas pasi, kā arī naudas līdzekļus (t.sk. bankas karti). Tas noticis tādēļ, ka šādā veidā ģimenes asistentei esot vieglāk un ātrāk nomaksāt dažādus “degošus” rēķinus, nekā apspriesties ar pašu atbalstāmo personu un, panākot vienprātību, ļaut personai pašai maksāt savus tēriņus. Uzzinot par situāciju, informēju ģimenes asistenti, ka atņemt cilvēkam pasi, kā arī naudas līdzekļus ir pretlikumīgi, tāpat darīju zināmu, ka atbalstāmajai personai nav ierobežota rīcībspēja. Ģimenes asistente man darīja zināmu, ka personu apliecinošu dokumentu un naudas līdzekļu pārņemšana savā pārvaldībā līdz šim vienmēr bijusi viņas ikdienišķa prakse. Kad apsolījos nekavējoties ziņot par ģimenes asistentes grotesko pieeju sociālajam darbam tiesībsargājošajām

¹⁴⁹ Atbalsta personas ziņojums, 28.11.2019.

instancēm, pase un naudas līdzekļi tika atdoti atbalstāmajai personai. Jau drīz asistente atteicās no darba ar atbalstāmo personu. Vēlāk atbalstāmajai personai tika piešķirts jauns asistents, ar kuru gan man, gan atbalstāmajai personai izvērās cieņā balstīta sadarbība.¹⁵⁰

Piemērs Nr. 23

Atbalstāmā persona pastāstīja atbalsta personai, ka viņai vairs nebūs asistente. Tā kā atbalstāmā persona satraucās runāt par šo situāciju, bet vēlējās, lai atbalsta persona par to uzzina, viņa atļāva atbalsta personai iet aprunāties ar dienas centra darbinieci, lai labāk izprastu asistentes atteikšanās iemeslus. Tika noskaidrots, ka saistībā ar izmaiņām maznodrošinātā statusa izsniegšanas kārtībā, atbalstāmā persona vairs nevarēja saņemt maznodrošinātās personas statusu (tiek skatīti ne tikai mēneša ienākumi, bet arī atbalstāmās personas konta uzkrājums, kas atbalstāmajai personai ir liels). Ņemot vērā šo situāciju, asistente bija paskaidrojusi atbalstāmajai personai, ka konta uzkrājums nedrīkst būt tik liels, tādēļ šī naudas summa ir jāizņem. Atbalstāmā persona atzina, ka baidās to darīt, jo nezinās, kur šo naudu likt, tādēļ asistente teica, ka šo naudu varēs glabāt pie sevis. Atbalstāmā persona un asistente devās uz banku, kurā kopīgi sagaidīja iespēju tikt pie bankas darbinieka. Kad darbinieks lūdza atbalstāmo personu parakstīties par naudas izņemšanu no konta, atbalstāmā persona atteicās to darīt un atzina, ka nevēlas naudu atstāt pie asistentes. Neilgi pēc šī notikuma asistente atbalstāmajai personai paziņoja, ka vēlas beigt sadarbību ar atbalstāmo personu. Esošā situācija raisīja atbalstāmajā personā neuzticību asistentes nolūkiem, tādēļ viņa nepārdzīvoja par attiecību pārtraukšanu.¹⁵¹

Lai gan visos aprakstītajos piemēros personai nebija ierobežota rīcībspēja, **pakalpojuma sniedzēju rīcības rezultātā atbalstāmo personu situācija ir vērtējama kā rīcībspējas ierobežošana *de facto*, kam nebija likumiska pamata.** Šādās situācijās atbalsta personai bija būtiska loma – palīdzēt atbalstāmajai personai izprast un aizstāvēt savas tiesības. Attīstot tālāk atbalsta personas pakalpojumu, ir būtiski neaizmirst, ka atbalsts lēmumu pieņemšanā un īstenošanā ietver sevī arī tiesību un interešu aizstāvības jomu, kuras viens no elementiem ir paš aizstāvības stiprināšana.

Atbalsta personu fokusa grupas diskusijā viena no atbalsta personām raksturoja diezgan izplatītu attieksmi, ar kādu vairākām atbalsta personām nācās saskarties, sniedzot atbalsta personas pakalpojumu:

“(..) Ir ļoti izplatītā izpausme no šo [sabiedrībā balstītu] pakalpojumu sniedzējiem – kontrole, neiesaistot vispār cilvēku, jo, protams, ir daudz vieglāk paņemt viņa maciņu, aiziet pašam samaksāt visus rēķinus par viņa dzīvokli un sociālajam dienestam viss izskatās ļoti skaisti, jo čalim vēl joprojām ir dzīvoklis. Viss forši, bet cilvēkam izpratne par rēķinu apmaksāšanu nerodas,

¹⁵⁰Atbalsta personas ziņojums, 28.11.2019.

¹⁵¹Atbalsta personas ziņojums, 28.11.2019.

jo vienkārši viņš zina, ka vienreiz mēnesī pie viņa atnāk asistents, atņem naudu, aiziet samaksā visu par viņu un atnes atpakaļ varbūt atlikumu.”¹⁵²

Atbalsta personas pozitīvi atsaukušās par vairākiem sabiedrībā balstītu pakalpojumu sniedzējiem, ar kuriem bijusi konstruktīva sadarbība. Tie ir: Preiļu dienas centrs, Daugavpils pilsētas dienas centrs “Saskarsme”, Ogres dienas aprūpes centrs, Daugmales dienas centrs, Gulbenes probācijas dienests, Siguldas dienas centrs “Cimdiņš”, Iecavas jauniešu centrs, Invalīdu sporta klubs “Daugavpils”, biedrība “Aicinājums Tev”, Liepājas Neredzīgo biedrība, fonds “Kopā” grupu dzīvoklis, Latvijas Sarkanais krusts, Dobeles novada Sociālā dienesta struktūrvienība Grupu dzīvokļi.

Sadarbība ar citu pakalpojumu sniedzējiem

Palīdzot atbalstāmajām personām pieņemt un īstenot lēmumu, atbalsta personām nācās sadarboties arī ar daudziem citiem, t.s. vispārējo pakalpojumu¹⁵³ sniedzējiem. Ņemot vērā, ka pakalpojumu sniedzēji bija daudzi un dažādi, šeit tiks atspoguļota tikai sadarbība ar bankām, jo šajā jomā parādījās problēmas, kuru risināšanai būs nepieciešams domāt gan par banku darbinieku apmācību, gan, iespējams, normatīvo aktu pilnveidošanu.

Ar banku klientu apkalpošanas speciālistiem, saskaņā ar atbalsta personu sniegto informāciju, komunikācija veidojās dažādi. Bija bankas, kurās klientu apkalpošanas speciālisti esot bijuši ļoti saprotoši un pretimnākoši. Vairākas atbalsta personas informēja, ka pozitīva sadarbība bijusi ar SEB banku, *Luminor* banku un Citadelī. Taču bija arī situācijas, kad atbalstāmās personas vēlējās atvērt bankas kontu, taču saņēma atteikumu, ar ieteikumu pirms došanās uz banku vispirms ierobežot personai rīcībspēju un iecelt aizgādni.

Piemērs Nr. 24

Atbalstāmajai personai bija nepieciešams atvērt bankas kontu un kopīgi nolēmām to darīt *Swedbank*. Pēc ilgām sarunām ar *Swedbank* darbinieci un juristu, banka atteicās atvērt bankas kontu, ja atbalstāmā persona to nedarīs viena pati, un blakus atradīsies atbalsta persona. Atbalsta persona izskaidroja, kāpēc viņai būtu svarīgi būt blakus atbalstāmajai personai (lai izskaidrotu darbinieces sacīto viņai saprotamā formā, jo atbalstāmajai personai bija intelektuālās attīstības traucējumi, turklāt viņa komunicēja tikai krievu valodā). Atsaucoties uz datu aizsardzību, bankas pārstāvji norādīja, ka atbalsta persona nedrīkst būt klāt sarunās ar bankas darbinieci, jo starp atbalstāmo personu un RC ZELDA noslēgtā Līguma par atbalstu lēmumu pieņemšanā forma neesot tiesiski regulēta un saistoša kredītiestādēm (turklāt, bankas pārstāvju skatījumā līgumā neesot skaidri definēti jautājumi un darbības, ko atbalsta persona var risināt). Bankas jurists ieteica ierobežot atbalstāmajai personai rīcībspēju un iecelt viņai aizgādni. Pēc šīs sarunas, atbalstāmā persona ar atbalsta personu devās uz citu banku – atvēra kontu Citadelē un noguldīja naudu tur (atbalstāmajai personai tur jau bija iepriekš atvērts konts, kurš bija slēgts). Šajā

¹⁵² 2020. gada 24. janvāra fokusa grupas diskusija ar atbalsta personām.

¹⁵³ Pakalpojumi, kas ir paredzēti ikvienam, piemēram, kredītiestādes, bankas, telefona un interneta sakaru pakalpojumu sniedzēji, komunālo pakalpojumu sniedzēji, ārstniecības iestādes, juridisko pakalpojumu sniedzēji – advokāti, notāri, frizētavas, u.c.

bankā neviens neinteresējās, kas ir atbalsta persona, kāpēc viņa ir līdzās un kāpēc visu izskaidro.¹⁵⁴

Iepriekš minētais piemērs tika arī pārrunāts ar *Swedbank* un Labklājības ministrijas Sociālās iekļaušanas politikas departamenta pārstāvjiem 2018. gada 25. janvāra sanāsmē, kura notika pēc *Swedbank* izteiktās intereses, jo banka vēloties pārskatīt bankas klientu apkalpošanas standartu. Sanāsmē *Swedbank* pārstāvji apliecināja, ka bankas darbiniekiem nav informācijas kā rīkoties gadījumos, ja bankas klients ir persona ar GRT un ja šādu personu pavada, piemēram, asistents vai atbalsta persona, jo bankas standarti nepieļauj trešās personas klātbūtni, risinot ar banku saistītos privātpersonas jautājumus. Sanāsmes laikā RC ZELDA informēja bankas pārstāvjus gan par atbalsta personas pakalpojuma saturu, gan par 2012. gadā veikto rīcībspēja institūta reformu un ANO Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām 12. pantu (tiesības uz tiesībspēju un rīcībspēju), aicinot arī iepazīties ar ANO Komitejas par personu ar invaliditāti tiesībām sagatavoto Vispārējo komentāru Nr.1, kas padziļināti skaidro ANO Konvencijas 12. panta saturu. Sarunas noslēgumā visas puses vienojās, ka nepieciešams turpināt šī jautājuma izpēti un domāt par bankas darbinieku apmācību.

Pusotru gadu vēlāk cita atbalsta persona ziņoja par līdzīgu situāciju citā *Swedbank* filiālē.

Piemērs Nr. 25

Manai atbalstāmajai personai bija nepieciešams atjaunot internetbankas lietošanu, iegādājoties kodu kalkulatoru *Swedbank* filiālē. Es kā atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu un viņa māti devos uz bankas filiāli un sniedzu atbalstu komunikācijā ar bankas darbiniekiem, kuri izteica novērtējumu, ka izskatās, ka mana atbalstāmā persona nevarēs patstāvīgi lietot internetbanku, novirzot jautājuma izskatīšanu pie filiāles vadītājas. Filiāles vadītāja uzstāja, ka atbalstāmajai personai tieši nevarēs izsniegt kodu kalkulatoru, jo vispirms būtu jāizvērtē viņa rīcībspēja un jānoformē māte par aizgādni, lai viņa varētu uzņemties dēla konta pārvaldību. Atbalstāmajai personai un viņa mātei tas bija nepieņemami, taču vadītāja palika pie sava viedokļa.

Tālāk atbalstāmajai personai un viņa mātei tika sniegts atbalsts, sazinoties ar *Swedbank* konsultantu Rīgā, kurš bija nesapratnē par šo situāciju, sakot, ka nekādām problēmām nevajadzētu būt un atbalstāmajai personai vajadzētu vēlreiz griezties *Swedbank* filiālē, lai līdz galam atrisinātu šo problēmu. Pēc atbalstāmās personas mātes stāstītā, atkārtoti griežoties *Swedbank* filiālē pie vadītājas, atbalstāmā persona un viņa māte saņēma piezīmes, ka nebija pareizi zvanīt uz *Swedbank* Rīgā, tas neko nemainīšot un viss būtu jādara, kā viņa jau iepriekš izskaidrojusi. Rezultātā atbalstāmā persona un viņa māte nolēma atteikties no *Swedbank* pakalpojumiem un ar atbalsta personas palīdzību devās atvērt kontu SEB bankā, kur tas arī izdevās un kur nebija nekādu problēmu un pretenziju saistībā ar atbalstāmās personas veselības stāvokli un viņa spēju apšaubīšanu.¹⁵⁵

¹⁵⁴ Atbalsta personu projekta noslēguma aptauja par atbalsta personas pakalpojuma saturu, 29.11.2019.

¹⁵⁵ Atbalsta personas G.K. ziņojums no 23.07.2020.

Sadarbība ar tiesībsargājošām iestādēm

Sniedzot pakalpojumu, atbalsta personas sadarbojās arī ar tiesībsargājošām iestādēm, piemēram, prokuratūru, valsts un pašvaldības policiju, tiesām. Visā izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā netika saņemtas atbalstāmo personu vai atbalsta personu negatīvas atsauksmes par problēmām sadarbībā vai komunikācijā. Atbalsta personas īpaši novērtēja konstruktīvo sadarbību ar Valsts policijas Galvenās kriminālpolicijas pārvaldes Organizētās noziedzības apkarošanas pārvaldi, kā arī ar Valsts policijas Zemgales reģiona pārvaldes Tukuma iecirkni un Tukuma novada pašvaldības policiju.

Viena no atbalsta personām, novērtējot sadarbību ar trešajām pusēm, uzsvēra savu pozitīvo pieredzi saskarsmē ar policiju:

“sniedzot [atbalstāmajai personai] atbalstu komunikācijā ar policijas darbinieci izmeklēšanas procesā, policijas darbiniece pateicās par to, ka bija līdzī atbalsta persona un sniedza atbalstu komunikācijā – viņa atzina, ka viņai neesot pieredzes darbā ar cilvēkiem ar invaliditāti (minētā darbiniece izveidoja komunikāciju ar atbalstāmo personu, un tas pozitīvi ietekmēja visu izmeklēšanas gaitu.”¹⁵⁶

Sadarbība ar atbalstāmo personu ar ierobežotu rīcībspēju aizgādņiem

Izmēģinājumu projekta ietvaros atbalsta personas pakalpojumu varēja saņemt arī personas, kam ar tiesas spriedumu ir ierobežota rīcībspēja, ņemot vērā to, ka Latvijā rīcībspēja pilnā apmērā vairs nav ierobežojama un to, ka personiskās nemantiskās tiesības nav ierobežojamas. Kopumā izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā atbalsta personas pakalpojumu saņēma 33 personas (9.93% no kopējā pakalpojuma saņēmēju skaita) ar ierobežotu rīcībspēju. Visos gadījumos, kad personai bija ierobežota rīcībspēja, atbalsta persona, veidojot atbalsta plānu kopā ar atbalstāmo personu, noskaidroja, kādās jomās personai ir ierobežota rīcībspēja un vai aizgādnis rīkojas kopā ar personu, vai vienpersoniski rīkojas aizgādājamā vietā. Bija gadījumi, kad aizgādnis uzreiz informēja, ka nevēlas, lai atbalsta persona sniegtu atbalstu finanšu jomā, taču bija arī gadījumi, kad tieši otrādi – aizgādnis vēlējās, lai atbalsta persona kopā ar atbalstāmo personu plānotu iepirkšanos un dotos kopā ar atbalstāmo personu uz veikalu, neskatoties uz to, ka tiesa šajā jomā ierobežojusi personai rīcībspēju. Šādos gadījumos atbalsta personas lūdza aizgādni apliecināt ar savu parakstu atbalstāmās personas atbalsta plānā, ka aizgādnis piekrīt, ka atbalsta persona var sniegt atbalstu šajā jomā konkrētu mērķu un uzdevumu īstenošanā.

Diemžēl vienā gadījumā atbalstāmās personas tuvinieks, kas vienlaikus bija arī šīs personas aizgādnis, izlēma, ka atbalstāmajai personai pakalpojums vairs nav nepieciešams. Neskatoties uz atbalsta personas un koordinatora mēģinājumiem pārrunāt aizgādņa vēlmes un tikties ar pašu atbalstāmo personu, sazināties ar pašu atbalstāmo personu nebija vairs iespējams, jo saziņa ar personu notika tikai ar aizgādņa starpniecību. Minētais gadījums apliecina un skaidri parāda atšķirību starp aizvietoto lēmumu pieņemšanu (aizgādņību) un atbalstīto lēmumu pieņemšanu, kur aizgādņim ir neierobežota vara izlemt un rīkoties cilvēka vietā, pat attiecībā uz nelielām ikdienas dzīves lietām un komunikāciju ar apkārtējo sabiedrību.

Izaicinājumi un šķēršļi sadarbībā ar trešajām pusēm

¹⁵⁶ Atbalsta personu aptaujas par atbalsta personas pakalpojuma saturu, 29.11.2019.

Lūgtas novērtēt, kādi ir bijuši lielākie izaicinājumi un šķēršļi sadarbībā ar trešajām pusēm, atbalsta personas informēja, ka:

- *“galvenais izaicinājums ir cilvēku stigmatiskā domāšana un nespēja pieņemt cilvēkus ar GRT”;*
- *lielākie izaicinājumi un šķēršļi – “demotivējoši ģimenes locekļi, kas rīkojas savās, nevis atbalstāmo personu interesēs”;*
- *izaicinājumi – “attiecības ar atbalstāmo personu asistentiem (jautājumi par asistentu rīcību ar atbalstāmo personu dokumentiem un finansiālajiem līdzekļiem)”;*
- *“lielākie izaicinājumi darbā ir bijusi komunikēšana ar atbalstāmo personu radiem, iestāžu darbiniekiem, kas atšķirīgi izprot atbalsta personas pakalpojumu, kā arī nepiekrīt atbalstāmās personas vēlmēm. Bieži vien bija jāpierāda, ka personai ar GRT arī ir tiesības uz lēmumu pieņemšanu.”;*
- *“sadarbībā ar dažādām iestādēm, pakalpojumu sniedzējiem ir bijusi saskarsme ar iestāžu darbinieku nekompetenci, vienaldzību, pārkāpumiem, negatīvu attieksmi, piemēram, pašvaldību iestādēs, slimnīcas narkoloģijas nodaļā, klientu apkalpošanas servisos, taču darba gaitā tika konstatēts progress. Arvien biežāk atbalstāmo personu vēlmes tiek uztvertas pareizi, speciālisti vairāk izrāda cieņu, palīdzot atbalstāmajām personām.”;*
- *izaicinājums “skaidrot (..) bāriņtiesai par tās pienākumiem saistībā ar atbalstāmās personas aizgādni, kā arī sociālā dienesta neieinteresētība dzīvokļa jautājumu risināšanā.”;*
- *“izaicinājums ir pārliecināt citas personas (..), ka atbalstāmajām personām ir tādas pašas tiesības dzīvot kā ikvienam citam sabiedrības loceklim. Sabiedrībā aizvien valda stereotipi, un liela daļa cilvēku uzskata, ka ir tiesīgi noteikt cilvēka vēlmes un vajadzības. Šo stereotipu rezultātā nereti attieksme pret atbalsta personu ir nekorekta vai noraidoša no dažu iestāžu darbinieku puses.”;*
- *“ir gadījumi, kad sociālie dienesti saskata atbalsta personās konkurenci un izturas ar aizdomīgumu, tādā veidā neveicinot sadarbību un neizprotot, ka tas ir papildu resurs sociālā darba organizēšanā, darba atvieglošanā un noslogotības mazināšanā pašiem sociālajiem darbiniekiem.”¹⁵⁷*

Secinājumi un ieteikumi:

- Attiecībās ar trešajām pusēm svarīgs bija atbalstāmo personu noslēgtais Līgums par atbalsta sniegšanu lēmumu pieņemšanā, kurā bija noteikts, ka atbalsta persona var palīdzēt atbalstāmajai personai iegūt informāciju; izprast pieejamās iespējas, lai atbalstāmā persona varētu pieņemt sev labvēlīgu lēmumu; pieņemt lēmumus dažādās dzīves jomās; palīdzēt informēt citus par atbalstāmās personas lēmumu; kā arī piedalīties sarunās pēc atbalstāmās personas izvēles.
- Nodrošinot atbalsta personas pakalpojumu, starp pakalpojuma sniedzēju un atbalstāmo personu nepieciešams noslēgt Līgumu par atbalstu lēmumu pieņemšanā. Līgums ir būtisks attiecībās ar trešajām pusēm (iestādēm, banku,

¹⁵⁷ Atbalsta personu aptaujas par atbalsta personas pakalpojuma saturu, 24.10.2018.; 29.11.2019.

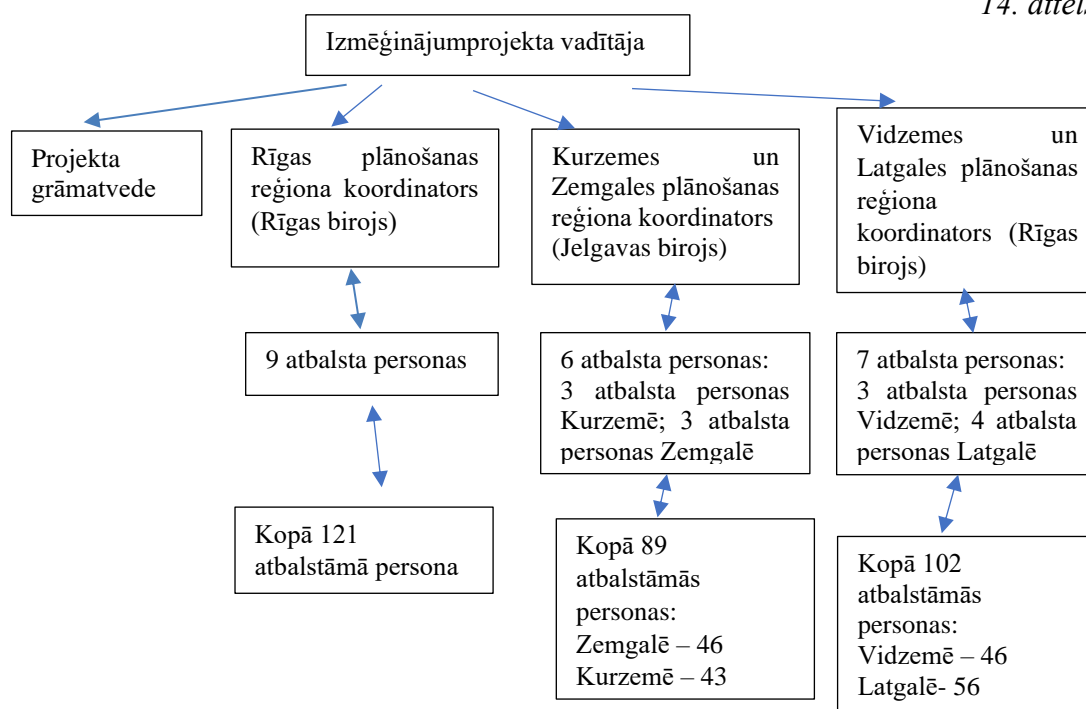
tiesu, veselības aprūpes iestādēm u.c.), jo tas apliecina atbalsta personas statusu, lomu un atbildību un ļauj atbalsta personai piedalīties komunikācijā ar trešajām pusēm. Nākotnē varētu tikt risināts jautājums par nepieciešamo normatīvo aktu grozījumiem, lai šādu līgumu varētu apstiprināt tiesa (izskatot rīcībspējas jautājumu).

- Lai sniegtu atbalstāmajai personai nepieciešamo atbalstu komunikācijā ar veselības aprūpes speciālistiem, papildus Līgumam par atbalsta sniegšanu, atsevišķos gadījumos tika sagatavots papildus dokuments – pilnvara, kas sagatavota saskaņā ar Pacientu tiesību likuma 10. panta otro daļu. Šāds risinājums Atbalsta personas lēmuma pieņemšanā pakalpojuma ietvaros būtu izmantojams arī turpmāk.
- Atsevišķos gadījumos, kad personai nebija ierobežota rīcībspēja, pakalpojuma sniedzēju rīcības rezultātā atbalstāmo personu situācija bija vērtējama kā rīcībspējas ierobežošana *de facto*, kam nebija likumiska pamata. Šādās situācijās atbalsta personai bija būtiska loma – palīdzēt atbalstāmajai personai izprast un aizstāvēt savas tiesības. Attīstot tālāk atbalsta personas pakalpojumu, ir būtiski neaizmirst, ka atbalsts lēmumu pieņemšanā un īstenošanā ietver sevī arī tiesību un interešu aizstāvības jomu, kuras viens no elementiem ir paš aizstāvības stiprināšana.
- Lai nodrošinātu efektīvu un uz rezultātu orientētu sadarbību ar citiem pakalpojumu sniedzējiem, t.sk. sociālajiem dienestiem, svarīgi, lai visas iesaistītās puses savā darbā izmantotu uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes.

5. Atbalsta personas pakalpojuma administrēšanas process

Atbalsta personas pakalpojuma īstenošanas administrēšanu nodrošināja trīs atbalsta personas pakalpojuma reģionālie koordinatori, izmēģinājumu projekta vadītāja un projekta grāmatvede.

14. attēls



Izmēģinājumu projekta vadītāja uzdevumi un to īstenošana

Izmēģinājumu projekta vadītājas uzdevums bija nodrošināt un pārraudzīt atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta īstenošanu, tai skaitā pārraudzīt reģionālo koordinatoru un atbalsta personu darbu, nodrošināt atbalsta personas pakalpojuma ētikas prasību un fizisko personu datu aizsardzības īstenošanu, kā arī iesaistīties dažādu ar izmēģinājumu projekta īstenošanu saistītu konfliktsituāciju vai problēmjautājumu risināšanā.

Izmēģinājumu projekta vadītāja bija atbildīga par projekta dokumentāciju, iesniegumu reģistra veidošanu, pakalpojuma piešķiršanas lēmumu un pakalpojuma līgumu sagatavošanu.

Uzraudzības nolūkos projekta vadītājam jebkurā laikā bija pieejama visa atskaišu informācija no reģionālo koordinatoru datu bāzes. Reizi nedēļā izmēģinājumu projekta vadītāja apkopoja reģionālo koordinatoru datu bāzes projekta vadītāja datubāzē, kā arī vismaz reizi nedēļā iepazinās ar atbalsta personu saturiskajām atskaitēm un reģionālo koordinatoru kopsavilkuma atskaitēm, lai pārliecinātos, vai atbalsta personas ir norādījušas, ka saskārušās ar kādām problēmām, kuru risināšanai nepieciešama izmēģinājumu projekta vadītājas iesaistīšanās.

Reizi mēnesī izmēģinājumu projekta vadītāja veica izmēģinājumu projekta rezultatīvo rādītāju uzskaiti un ikmēneša atskaites sagatavošanu un iesniegšanu Pasūtītājam par rezultatīvo rādītāju izpildi. Izmēģinājumu projekta vadītāja regulāri piedalījās atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta budžeta izlietošanas pārraudzībā un sadarbojās ar grāmatvedi visu Pasūtījuma līgumā paredzēto finanšu atskaišu gatavošanā. Tāpat izmēģinājumu projekta vadītājas uzdevumos ietilpa pārbaudīt un iesniegt grāmatvedei visu izmēģinājumu projektā iesaistīto darbinieku ikmēneša darba laika atskaites un transporta izdevumu uzskaites atskaites.

Efektīvākai komunikācijai un ikdienas darbu organizēšanai ļoti palīdzēja regulāras lielās sanāksmes, kurās klātienē Rīgā tikās visi projektā iesaistītie darbinieki un kuru laikā tika pārrunātas gan darba aktualitātes saistībā ar atskaišu iesniegšanu, gan sadarbības problēmas, kā arī sniegtas metodiskās konsultācijas. Uz regulāru ikmēneša klātienē sanāksmju nepieciešamību, kā nozīmīgu atbalstu atbalsta personu darbā, fokusa grupas diskusijā norādīja arī atbalsta personas. Pārsvārā izmēģinājumu projekta vadītāja centās šādas sanāksmes organizēt vismaz reizi mēnesī, bet dažkārt sanāksmes notika reizi divos mēnešos. Kopumā izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā notikušas 17 kopējās darbinieku sanāksmes, no tām četras sanāksmes notikušas ar LM projekta vadības grupas pārstāvju līdzdalību.

Visas administrēšanas un vadības problēmas tika risinātas komunikācijā starp izmēģinājumu projekta vadītāju un koordinatoriem, kas tika organizēta gan kā atsevišķas sanāksmes (vismaz 1 reizi mēnesī), gan kā sarunas darba procesa ietvaros. Lai gan atbalsta personām bija pieejama apjomīga Atbalsta personas pakalpojuma rokasgrāmata (neaprobētā versija), kurā bija detalizēti aprakstīta atskaišu gatavošanas kārtība, atbalsta personām bieži radās papildus jautājumi, kurus koordinatori kopā ar izmēģinājumu projekta vadītāju apkopoja un sagatavoja papildus vadlīnijas atbalsta personām – gan par biežāk uzdotajiem jautājumiem, gan par datu kriptēšanas procesu, kas bija svarīgs atbalstāmo personu datu aizsardzības nodrošināšanai.

Izmēģinājumu projekta vadītāja iesaistījās visos gadījumos, kad darba situācijas nevarēja atrisināt koordinators un atbalsta personas sadarbības līmenī. Jāatzīmē, ka projekta laikā šādas situācijas, kur būtu nepieciešams organizēt izmēģinājumu projekta vadības grupas, atbalstāmās personas un atbalsta personas tikšanās nerādās. Tomēr bija situācijas, kurās izmēģinājumu projekta vadītāja iesaistīja visus koordinatorus, lai pārrunātu kā labāk risināt individuālu atbalstāmās personas situāciju. Vienā no šādām situācijām, atbalstāmā persona regulāri bija pakļauta vardarbības riskam, savukārt citā situācijā atbalstāmā persona bija cietusi no noziedzīga nodarījuma. Abos gadījumos bija svarīgi iesaistīt policiju, citu pakalpojumu sniedzējus un sociālos dienestus, līdz ar to bija svarīgi izprast, kā labāk un efektīvāk sniegt atbalstu atbalstāmajai personai.

Trīs situācijās (Latgales un Kurzemes reģionā) atbalstāmā persona vērsās pie izmēģinājumu projekta vadītājas un lūdza nomainīt atbalsta personu, jo atbalstāmās personas skatījumā nebija izveidojusies veiksmīga sadarbība ar atbalsta personu. Šajos gadījumos izmēģinājumu projekta vadītāja iepazinās ar visām atbalsta personas saturiskajām atskaitēm un papildus lūdza atbalsta personai iesniegt ziņojumu par līdzšinējo darbu ar atbalstāmo personu. Visos trīs gadījumos atbalstāmajai personai tika piedāvāts nomainīt atbalsta personu pret citu, jo tas bija iespējams.

Atbalsta personas pakalpojuma reģionālo koordinātoru uzdevumi un to īstenošana

Atbalsta personas pakalpojums izmēģinājumu projektā bija nodrošināts visos piecos plānošanas reģionos: Rīgas, Kurzemes, Zemgales, Vidzemes un Latgales plānošanas reģionos. Attiecīgi viens reģionālais koordinators koordinēja Rīgas plānošanas reģionā strādājošās 9 atbalsta personas, otrs koordinators koordinēja Kurzemes un Zemgales plānošanas reģionā strādājošās sešas atbalsta personas un trešais reģionālais koordinators koordinēja Vidzemes un Latgales plānošanas reģionā strādājošās septiņas atbalsta personas.¹⁵⁸ Papildus jau Rīgā esošajam RC ZELDA birojam, kurā strādāja gan projekta vadība, gan Rīgas reģiona reģionālais koordinators un atbalsta personas, tika izveidoti divi reģionālie punkti. Zemgales un Kurzemes reģionu punkts tika izveidots Jelgavā, bet Vidzemes un Latgales reģionu punkts tika izveidots Rīgā, ņemot vērā, ka tika konstatēts, ka ir grūti atrast abiem reģioniem līdzvērtīgi sasniedzamu vietu.

Atbalsta personas pakalpojuma reģionālo koordinātoru galvenais uzdevums bija sniegt palīdzību un atbalstu atbalsta personām, kā arī organizēt un koordinēt atbalsta personas pakalpojuma sniegšanu konkrētā reģionā. Izmēģinājumu projekta laikā reģionālie koordinātori uzraudzīja atbalsta personu darbu:

- apkopoja un pārskatīja atbalsta personu atskaites datu mākoņos un datu bāzē (atbalsta personas darba atskaites (atskaites Nr. 1), atbalsta personas mēneša atskaites (atskaites Nr. 2));
- veica individuālas sarunas pa tālruni vai birojā;

¹⁵⁸ Uzskatot izmēģinājumu projektu, vispirms katram plānošanas reģionam tika aprēķināts aptuvenais atbalstāmo personu skaits, kam varētu tikt nodrošināts atbalsta personas pakalpojums. Savukārt, aprēķinot nepieciešamo atbalsta personu skaitu katrā plānošanas reģionā, tika ņemts vērā, ka viena atbalsta persona var sniegt atbalstu vienlaicīgi vidēji 15 atbalstāmajām personām. Ņemot vērā iepriekš minēto, tika paredzēts, ka izmēģinājumu projektā Rīgas plānošanas reģionā strādās 9 atbalsta personas, Kurzemes plānošanas reģionā – 3 atbalsta personas, Zemgales plānošanas reģionā – 3 atbalsta personas, Vidzemes plānošanas reģionā 3 atbalsta personas un Latgales plānošanas reģionā – 4 atbalsta personas.

- organizēja nelielas (viena vai divu reģionu) atbalsta personu sanāksmes (kovīzijas);
- piedalījās lielajās ikmēneša sanāksmēs (kopā ar izmēģinājumuprojekta vadītāju un atbalsta personām no visiem reģioniem);
- tikās ar atbalsta personām un viņu atbalstāmajām personām.

Lai gan atbalsta personas saturiskās atskaites iesniedza katru nedēļu, visefektīvākais veids kā ātri reaģēt uz atbalsta personu vajadzībām, bija koordinatora vai atbalsta personas iniciētas individuālas sarunas un tikšanās. Tas deva iespēju problēmas atrisināt vēl pirms atskaišu uzrakstīšanas.

Kovīzijas pamatā bija Atbalsta personas pakalpojuma rokasgrāmatā aprakstītā Harija Normana un Koera Vissera izstrādātā refleksīvās komandas metode¹⁵⁹, taču šī metode netika izmantota katru reizi (dažreiz atbalsta personas vēlējās, lai būtu mazāk strukturēta diskusija, vai bija jāapspriež dažādi administratīvi jautājumi, utt.). Daži no reģionālajiem koordinatoriem organizēja sanāksmes tiešsaistē (Zemgale un Kurzeme), bet daži – birojos (Vidzeme, Latgale, Rīgas reģions). Vidzemes un Latgales koordinators vairākkārt arī devās uz dažādām atbalsta personām vieglāk sasniedzamām vietām, piemēram, uz Cēsīm, Valmieru, Rēzekni un Daugavpili – šajos gadījumos tikšanās ar atbalsta personām notika kādā kafejnīcā vai bibliotēkā. Abiem veidiem bija savi plusi un mīnusi, un lēmumi par to, kā un kur organizēt kovīziju, tika pieņemti, balstoties uz atbalsta personu pieejamību, ceļā pavadāmo laiku un viedokli par tikšanās formātu. Kovīzijas vadīja reģionālie koordinatori, taču tajās regulāri piedalījās arī izmēģinājumuprojekta vadītāja.

Izmēģinājumuprojekta ietvaros notika 47 reģionālo koordinatoru vadītas kovīzijas – 18 no tām klātienē kovīzijas (9 Rīgas plānošanas reģionam un 9 Vidzemes un Latgales plānošanas reģionam) un 29 attālinātas kovīzijas interneta vidē, izmantojot programmu *Zoom* (visas attālinātās kovīzijas notikušas Zemgales un Kurzemes reģioniem). Atsevišķos gadījumos, kad atbalsta persona bija iesaistīta sarežģītu atbalstāmo personu dzīves situāciju risināšanā, atbalsta personām tika nodrošinātas supervīzijas (kopumā projekta ietvaros tika nodrošinātas trīs supervīzijas divām atbalsta personām).

Reģionālajiem koordinatoriem izmēģinājumuprojektā bija arī izteikta “mentora” loma – regulāri atgādināt un izskaidrot atbalsta personas pienākumus un profesionālās robežas gadījumos, kad tas nebija skaidrs, apmācīt atbalsta personas aprakstīt lēmumu pieņemšanas procesu, izmantojot noteiktu atbalstīto lēmumu pieņemšanas modeli (šādas apmācības laiku pa laikam bija jāatkārto gan grupās, gan individuāli. Dažām atbalsta personām atskaites nācās pārrakstīt vairākas reizes, lai tās atbilstu lēmumu pieņemšanas procesa aprakstam).

Atbalsta personu paveiktā darba kontrolei tika izmantota stingra atskaišu pārbaude. Atbalsta personas mēneša atskaites (atskaites Nr. 2) tika salīdzinātas ar reģionālā koordinatora datu bāzi, kas tika veidota iknedēļu, pamatojoties uz atbalsta personu paveiktā darba atskaitēm (atskaites Nr. 1)). Tāpat tika veikta regulāra atbalsta personu datu mākoņu pārbaude, līdz ar to reģionālajam koordinatoram jebkurā laikā bija pieejama visa sava reģiona atbalsta personu atskaišu informācija. Atsevišķos

¹⁵⁹ Īss metodes apraksts: Visser C., Norman H. The Solution-Focused Reflecting Management Team. Pieejams: <http://www.solutionsology.co.uk/trainingpages/SFRManagementTeam.pdf>

gadījumos tika veikti zvani atbalstāmajām personām, kā arī dažreiz apmeklēti biroji vai pilsētas, kur strādāja atbalsta personas. Atbalstāmajām personām bija pieejami izmēģinājumu projekta vadītājas un koordinatora tālrunu numuri, un viņi regulāri izmantoja iespēju piezvanīt gan koordinatoriem, gan izmēģinājumu projekta vadītājai, lai uzdotu jautājumus par pakalpojumu. Reģionālie koordinatori arī regulāri zvanīja atbalstāmajām personām un uzdeva viņiem jautājumus par pakalpojumu sniegšanu un sadarbību ar atbalsta personu.

Koordinatoru uzdevums bija sekot līdzi pakalpojuma dokumentācijai, pārliecinoties, ka līdz galvenajam birojam ir nonākusi visu sava reģiona atbalstāmo personu lietu dokumentācija (iesniegums, izziņas par atbilstību pakalpojuma saņemšanas kritērijiem, atbalsta plāns, dažādi ziņojumi, u.c.).

Projekta grāmatveža uzdevumi un to īstenošana

Izmēģinājumu projekta grāmatveža uzdevumos ietilpa gan atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta budžeta izlietošanas pārraudzība, nepieciešamo budžeta grozījumu pieprasījumu sagatavošana, gan arī visu Pasūtītājam iesniedzamo finanšu atskaišu sagatavošana (ik mēnesi, sagatavojot divas atskaites – naudas plūsmas un finanšu atskaiti par iepriekšējo mēnesi). Tāpat izmēģinājumu projekta grāmatvedis veica visus nepieciešamos grāmatvedības uzdevumus atbilstoši LR normatīvajiem aktiem par grāmatvedību, tai skaitā veicot izmēģinājumu projekta pirmdokumentu (kvīšu, čeku, rēķinu, preču pavadzīmju – rēķinu, u.tml.) apstrādi, uzskaiti, kontroli, pārbaudot finanšu dokumentu pareizību, veicot izmēģinājumu projekta izdevumu ievadīšanu grāmatvedības uzskaites sistēmā; veicot izmēģinājumu projekta darbinieku darba algas, iedzīvotāju ienākuma nodokļa un sociālās apdrošināšanas obligāto iemaksu aprēķināšanu un maksājuma uzdevumu sagatavošanu, veicot ikmēneša nodokļu atskaišu sagatavošanu.

Administrēšanas procesa izaicinājumi

Lielākie izaicinājumi administrēšanas procesā bija saistīti gan ar lielo darba apjomu, lai savlaicīgi nodrošinātu visu projekta dokumentācijas sagatavošanu un apriti, un ikmēneša atskaišu savlaicīgu sagatavošanu, gan ar dažu darbinieku nomaiņu. Izmēģinājumu projekta pirmajā gadā no 22 atbalsta personām nomainījās viena atbalsta persona Rīgas reģionā, bet izmēģinājumu projekta otrajā gadā viena no Kurzemes reģiona atbalsta personām aizgāja pirmsdzemdību un bērna kopšanas atvaļinājumā, līdz ar to attiecīgajā reģionā 2019. gada maija sākumā tika pieņemta darbā un apmācīta jauna atbalsta persona.

Savukārt 2019. gada 1. aprīlī RC ZELDA pēc abpusējas vienošanās izbeidza darba attiecības ar sākotnējo Latgales un Vidzemes reģionālo koordinātoru. Ņemot vērā, ka līdz izmēģinājumu projekta beigām bija palikuši 8 mēneši un būtu sarežģīti atrast visām prasībām atbilstošu speciālistu, tika pieņemts lēmums reģionālā koordinātorā amatu piedāvāt kādai no esošajām atbalsta personām, kura atbildā visām nepieciešamajām prasībām. Šāda pieeja sevi attaisnoja, jo tā kā jaunā reģionālā koordinātorē bija strādājusi kā atbalsta persona (Rīgas reģionā), viņa ļoti labi izprata atbalsta personas pakalpojuma saturu, labi pārzināja pakalpojuma atskaišu gatavošanas un apstrādes procesu, līdz ar to nebija nepieciešama papildus apmācība par atbalsta personas pakalpojumā izmantotajām uz personu vērstajām domāšanas un plānošanas metodēm. Jauna atbalsta persona Rīgas reģionā netika meklēta, bet līdzšinējās atbalsta personas

atbalstāmos pārņēma citas Rīgas reģiona atbalsta personas. Tas arī skaidro atšķirību starp pirms projekta uzsākšanas plānoto atbalsta personu, atbalstāmo personu skaitu un sadalījumu pa reģioniem, un reālo skaitu projekta noslēgumā.

Tuvojoties izmēģinājumu projekta noslēgumam, 22. mēneša vidū darba attiecības izlēma pārtraukt vēl viena Rīgas reģiona atbalsta persona. Līdz ar to Rīgas reģionā izmēģinājumu projekta pēdējos divos mēnešos strādāja 7 atbalsta personas, kas pārņēma visas atbalstāmās personas no atbalsta personas, kura pārtrauca darba attiecības.

Visu izmēģinājumu projekta darbinieku nomainīšana tika saskaņota un veikta tikai ar LM rakstveida atļauju, ņemot vērā, ka jaunajiem speciālistiem bija jāatbilst iepirkuma tehniskās specifikācijas speciālistiem izvirzītajām prasībām. Visām jaunajām atbalsta personām, uzsākot darbu, tika nodrošināta visa nepieciešamā apmācība gan atbalsta personas darba metodēs, gan atskaišu sistēmā.

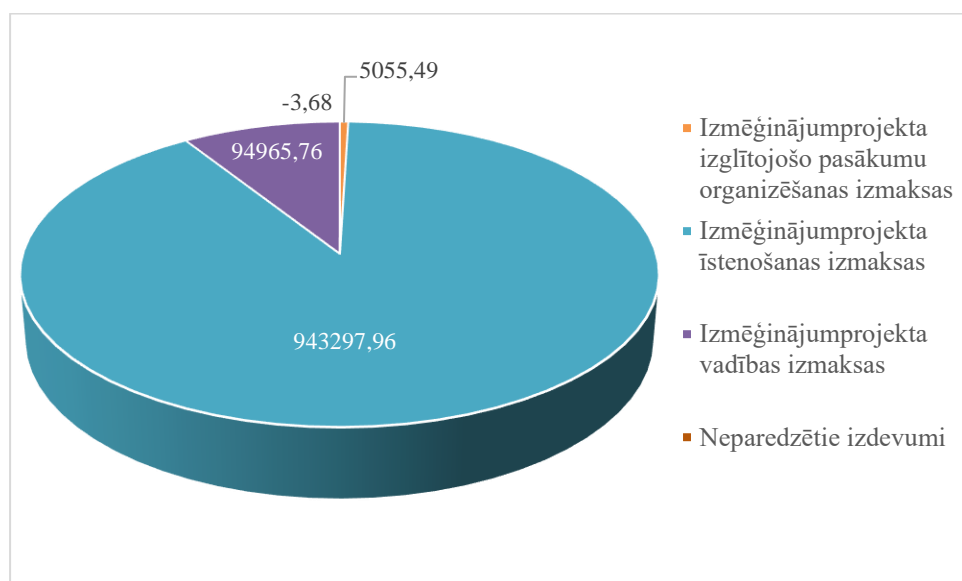
Secinājumi un ieteikumi:

- Nozīmīga loma atbalsta persona pakalpojuma nodrošināšanā bija gan projekta vadītājam, gan reģionālajiem koordinatoriem, kas sniedz palīdzību un atbalstu atbalsta personām, kā arī organizēja un koordinēja atbalsta personas pakalpojuma sniegšanu konkrētos reģionos.
- Lai nodrošinātu profesionālu atbalsta personu darbu, atbalsta personām nepieciešams daudzveidīgs atbalsts – kovīzijas, supervīzijas un konsultācijas ar atbalsta personas pakalpojuma koordinatoru, kā arī konsultācijas ar atbalsta personu, kam jau ir pieredze šajā darbā. Tādējādi pieredzējušas atbalsta personas var kļūt par mentoru jeb padomdevēju atbalsta personām, kas tikko uzsākušas strādāt, nododot tālāk savu pieredzi un domāšanas veidu.

6. Atbalsta personas pakalpojuma finansējums

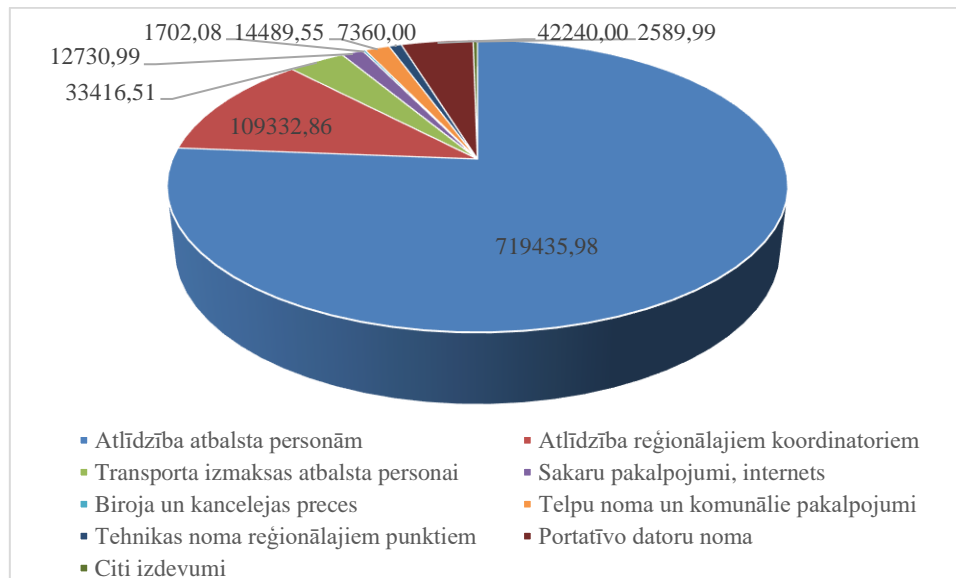
Kopējais plānotais izmēģinājumu projekta finansējums divu gadu periodam bija 1 118 042,35 EUR, bet, īstenojot izmēģinājumu projektu, tika ietaupīti 74 726,81 EUR. Līdz ar to kopējās izmēģinājumu projekta faktiskās izmaksas bija 1 043 315,54 EUR.

Izmēģinājumu projekta izlietotā budžeta pamatpozīcijas



Izmēģinājumu projekta budžetu veidoja 4 pamatpozīcijas: izglītojošo pasākumu organizēšanas izmaksas, izmēģinājumu projekta īstenošanas izmaksas, vadības izmaksas un izmēģinājumu projekta neparedzētie izdevumi. Kā redzams 15. attēlā, lielāko daļu jeb 90.41% budžeta veidoja īstenošanas izmaksas, savukārt izmēģinājumu projekta vadības izmaksas bija 9.10% no kopējā izlietotā budžeta, bet izglītojošiem pasākumiem (t.i., atbalsta personu apmācībai un informatīvajiem semināriem pašvaldību sociālo dienestu darbiniekiem un sociālo pakalpojumu sniedzējiem) tika izmantoti 0.49% budžeta. Finansējums no neparedzēto izdevumu pozīcijas tika izmantots, lai palielinātu nepieciešamo finansējumu atbalsta personu transporta izdevumiem, tāpēc tika veikti ar Pasūtītāju saskaņoti budžeta grozījumi, palielinot atbalsta personu transporta izdevumu budžeta pozīciju.

Izmēģinājumu projekta īstenošanas izmaksas



Izmēģinājumu projekta īstenošanas izmaksu lielāko daļu jeb 76.27% no īstenošanas izdevumiem un 68.96% no kopējiem izmēģinājumu projekta izdevumiem veidoja atlīdzība 22 atbalsta personām. Atbalsta personas strādāja pilnu slodzi (normālo darba laiku) un saņēma mēnešalgu 1184.00 EUR (Bruto) apmērā, vidēji mēnesī atbalstot 15-16 atbalstāmās personas, kā arī strādājot ar potenciālajām atbalstāmajām personām. Tomēr tieši atbalsta personu atlīdzības izdevumos bija arī lielākais budžeta ietaupījums, kopā ietaupot 53659.59 EUR, jo izmēģinājumu projekta otrajā gadā samazinājās atbalsta personu skaits¹⁶⁰, kā arī ietaupījumu veidoja atbalsta personu slimības periodi (gan A, gan B slimības lapas). Otru lielāko izmēģinājumu projekta īstenošanas izmaksu daļu veidoja atlīdzība reģionālajiem koordinatoriem – attiecīgi 11.59% no īstenošanas izdevumiem un 10.48% no kopējā izlietotā budžeta. Arī reģionālie koordinatori strādāja pilnas slodzes darbu (normālo darba laiku) un saņēma mēnešalgu 1281.00 EUR (Bruto) apmērā. Trešo lielāko budžeta izdevumu pozīciju, jeb 4.48% no īstenošanas izdevumiem un 4.05% no kopējiem budžeta izdevumiem, veidoja portatīvo datoru noma atbalsta personām un reģionālajiem koordinatoriem. Izdevumos bija iekļauta gan datoru un nepieciešamās programmatūras īre, gan ikmēneša izdevumi par datorspeciālista darbu. Ceturto lielāko budžeta izmaksu pozīciju veidoja transporta izmaksas atbalsta personām, jeb 3.54% no īstenošanas izdevumiem un 3.20% no kopējiem izmēģinājumu projekta budžeta izdevumiem.

Izmēģinājumu projekta laikā, saskaņojot ar Pasūtītāju, tika veikti trīs budžeta grozījumi. Tie bija nepieciešami gan tāpēc, ka vairākās pozīcijās bija ietaupīti līdzekļi, bet dažās

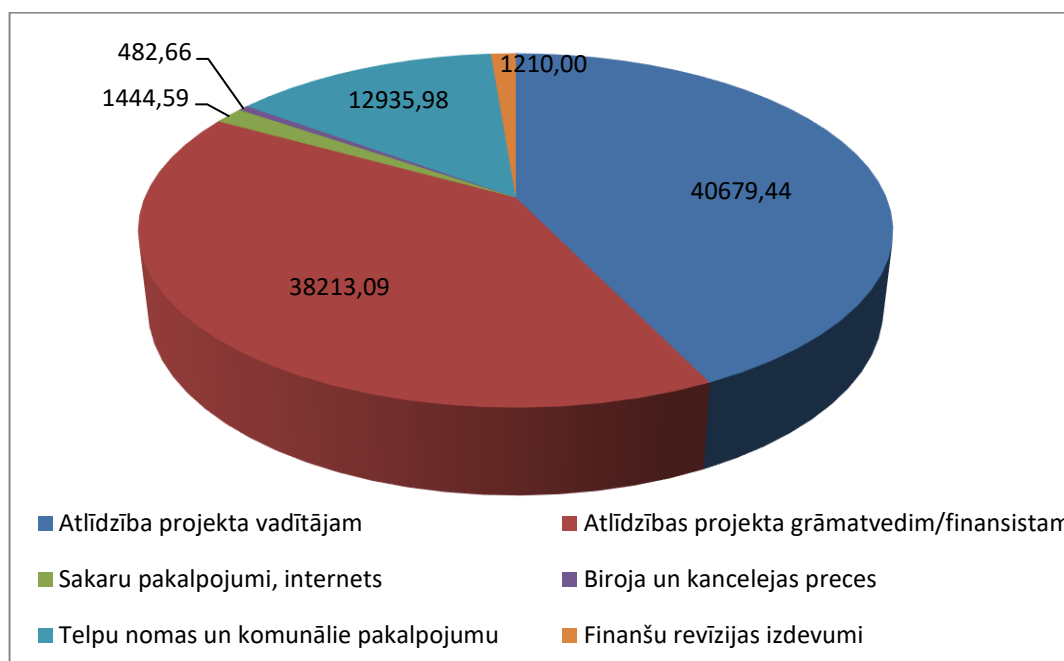
¹⁶⁰ Skaidrojumu par atbalsta personu skaita samazinājumu otrajā izmēģinājumu projekta gadā skatīt nodaļā "Atbalsta personas pakalpojuma administrēšanas process".

bija vajadzīgs papildus finansējums, gan tāpēc, ka radās jauni, neparedzēti izdevumi, piemēram, reģionālo koordinātoru darba braucieni izdevumi, kas nebija plānoti sākotnējā izmēģinājumu projekta budžetā. Vislielākās izmaiņas, salīdzinot ar sākotnējo budžetu un reālo izlietojumu, bija tieši atbalsta personu transporta izdevumu kategorijā. Ja, uzsākot izmēģinājumu projektu, šajā kategorijā plānotais budžets bija 23 760,00 EUR, paredzot, ka vidēji visu atbalsta personu transporta izdevumi kopā varētu sasniegt 990 EUR mēnesī, tad projekta noslēgumā redzams, ka reālie izdevumi bija vidēji 1392.35 EUR mēnesī jeb kopā visā izmēģinājumu projekta īstenošanas periodā – EUR 33 416.51 EUR.

Transporta izdevumu pieaugums bija saistīts ar to, ka katru mēnesi pieauga atbalstāmo personu skaits, un reģionos strādājošajām atbalsta personām bija jāveic lieli attālumi, lai sasniegtu atbalstāmās personas dzīvesvietā. No 24 visā projekta īstenošanas laikā nodarbinātajām atbalsta personām tikai sabiedrisko transportu izmantoja 11 atbalsta personas, bet 13 reģionos dzīvojošās atbalsta personas izmantoja gan automašīnu, gan arī dažkārt sabiedrisko transportu. Turklāt transporta izdevumu pieaugums bija skaidrojams arī ar vērā ņemamo degvielas cenu kāpumu – ja 2018. gada sākumā dīzeļdegvielas cena litrā bija vidēji 1.137 EUR, tad 2018. gada oktobrī dīzeļdegvielas cena pēc iesniegto atskaišu informācijas jau svārstījās starp 1.272 EUR un 1.302 EUR. Savukārt A95 benzīna vidējā cena 2018. gada janvārī bija 1.245 EUR, bet uz 01.11.2018. zemākā viena litra A95 benzīna cena bija 1.317 EUR.

17. attēls

Izmēģinājumu projekta vadības izmaksas



Izmēģinājumu projekta īstenošanas izmaksās lielāko daļu veidoja atlīdzības izdevumi izmēģinājumu projekta vadītājam un grāmatvedei 78892.53 EUR – attiecīgi mēnesī 1376.00 EUR un 1281.00 EUR (Bruto), jeb 83.07% no projekta vadības izdevumiem vai 3.90% no kopējiem projekta izdevumiem. Otru lielāko vadības izmaksu pozīciju veidoja biroja telpu īres un komunālo maksājumu izdevumi jeb 13.62% no projekta vadības izdevumiem vai 1.24% no kopējiem izmēģinājumu projekta izdevumiem.

Pilnīgākam ieskatam par plānoto un izlietoto budžetu, lūdzu skatīt zemāk pievienoto tabulu.

**Atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projekta budžeta izlietojums
(01.12.2017. – 30.11.2019.)**

Nr.	Budžeta izmaksu pozīcija	Plānotais finansējums EUR	Izlietotais finansējums EUR	Starpība starp plānoto un izlietoto finansējumu EUR	Izlietotā finansējuma izpilde	Izlietotā finansējuma pieaugums /samazinājums pret plānoto finansējumu
					%	%
1.	Izmēģinājumu projekta izglītojošo pasākumu organizēšanas izmaksas	5994,62	5055,49	939,13	84,33	-15,67
1.1.	Atbalsta personu apmācība	3126,57	2187,44	939,13	69,96	-30,04
1.2.	Reģionālie semināri sociālo dienestu darbiniekiem un pakalpojumu sniedzējiem	2868,05	2868,05	0	100	0
2.	Izmēģinājumu projekta īstenošanas izmaksas	1011102,83	943297,96	67804,87	93,29	-6,71
2.1.	Atlīdzība atbalsta personām	773095,27	719435,98	53659,29	93,06	-6,94
2.2.	Atlīdzība reģionālajiem koordinatoriem	114523,2	109332,86	5190,34	95,47	-4,53-
2.3.	Transporta izmaksas atbalsta personām	33505,05	33416,51	88,54	99,74	-0,26
2.4.	Sakaru pakalpojumi (telefons, internets, pasts)	12771,84	12730,99	40,85	99,68	-0,32
2.5.	Biroja un kancelejas preces reģionālajiem punktiem	2575	1702,08	872,92	66,10	-33,90
2.6.	Telpu nomas un komunālo pakalpojumu izdevumi reģionālajiem birojiem	19200	14489,55	4710,45	75,47	-24,53
2.7.	Tehnikas noma reģionālajiem punktiem	7680	7360	320	95,83	-4,17
2.8.	Portatīvo datoru noma atbalsta personām	42240	42240	0	100	0
2.9.	Citi izdevumi (t.sk. kontaktkartiņas; SPSS programmas īre; sociologa atlīdzība, reģionālo koordinātoru komandējumu izdevumi; mēbeles reģionālajiem punktiem)	5512,47	2589,99	2922,48	46,98	-53,02
3.	Izmēģinājumu projekta vadības izmaksas	96875,17	94965,76	1909,41	98,03	-2,0
3.1.	Atlīdzība projekta vadītājam	40949,32	40679,44	269,88	99,34	-0,66
3.2.	Atlīdzība projekta grāmatvedim	38217,32	38213,09	4,23	99,99	-0,01
3.3.	Sakaru pakalpojumi, internets	1896	1444,59	451,41	76,19	-23,81
3.4.	Biroja un kancelejas preces	1171,33	482,66	688,67	41,21	-58,79
3.5.	Telpu nomas un komunālo pakalpojumu izmaksas	13416	12935,98	480,02	96,42	-3,58
3.6.	Transporta izmaksas	15,2	0	15,2	0	-100
3.7.	Finanšu revīzijas izdevumi	1210	1210	0	100	0
4.	Izmēģinājumu projekta neparedzētās izmaksas	4069,73	-3,68	4073,4	-0,09	-100,09
5.	Izmēģinājumu projekta izmaksas kopā	1118042,35	1043315,54	74726,81	93,31628	-6,68372

Izmēģinājumu projekta finansēšanas modelis

Izmēģinājumu projekta finansēšanas modelis paredzēja pakalpojuma sniedzēja finansēšanu, pakalpojuma budžetā ietverot visas pakalpojuma sniegšanai nepieciešamās izmaksas, kur piemēram, atbalsta personu alga nebija piesaistīta konkrētajā mēnesī sniegto konsultāciju skaitam¹⁶¹. Jāņem vērā, ka izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā visas 332 atbalstāmās personas neuzsāka saņemt pakalpojumu no izmēģinājumu projekta īstenošanas uzsākšanas brīža, bet tika piesaistītas pakāpeniski, tāpat katrai atbalstāmajai personai faktiski sniegtais atbalsts katrā no mēnešiem atšķīrās atbilstoši nepieciešamībai.

Šādam finansēšanas modelim, kur ar pakalpojuma sniedzēju ir noslēgts līgums par fiksētu kopēju izmaksu summu un atbalsta persona saņem pilnas slodzes darba algu (ar normālo darba laiku) ir priekšrocības:

- Tas dod iespēju vieglāk piesaistīt atbalsta personas, proti, atbalsta personas ir motivētākas nākt strādāt, zinot, ka ir stabila darba slodze un nodrošinātas visas sociālās garantijas. Rezultātā iespējams piesaistīt profesionālākus/kvalificētākus darbiniekus.
- Tas sekmē, ka pakalpojums tiek nodrošināts atbilstoši katra cilvēka vēlmēm, vajadzībām un motivācijai sadarboties.
- Atbalsta personas var veltīt laiku potenciālo atbalstāmo personu motivēšanai, kuras vēl nav noslēgušas līgumu par pakalpojuma saņemšanu. Rezultātā tiek vairāk uzrunātas, informētas un motivētas arī nemotivētās personas.
- Atbalsta personas nav ieinteresētas turpināt pakalpojuma nodrošināšanu personām, kurām tas vairs nav nepieciešams, ir sasniegti mērķi, sadarbība ir neefektīva utt.

Visdrīzāk šāds finansēšanas modelis var pastāvēt, ja pakalpojuma finansējums nāk no viena avota, piemēram, ar valsts finansējumu.

Šī modeļa negatīvās puses saistītas ar to, ka pakalpojumam nav noteikta cena par vienu atbalsta personas pakalpojuma stundu:

- Pakalpojumu būtu sarežģītāk finansēt no dažādiem avotiem, piemēram, paralēli izmantojot pašvaldību vai privātpersonu finansējumu, kā arī nebūtu iespējams izdalīt izmaksas par konkrētām personām nodrošināto pakalpojumu.
- Iespējams risks, ka samazināsies atbalsta personu motivācija piesaistīt jaunas atbalstāmās personas, risināt sarežģītus gadījumus vai nepieciešamības gadījumā nodrošināt intensīvāku atbalstu.
- Finansējuma piešķirējam nav iespējas precīzi kontrolēt, plānot un ietekmēt pakalpojuma apjomu, kurš tiks nodrošināts par piešķirto finansējumu.

Secinājumi:

- Kopumā šāds pakalpojuma finansēšanas modelis izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā vērtējams, kā pozitīvs, jo tas veicināja atbalsta personas

¹⁶¹ Jāņem arī vērā, ka atbalsta personu darbā ar atbalstāmo personu tika ietvertas ne tikai tiešās kontaktstundas, ko varētu pielīdzināt konsultācijām, bet arī darbs atbalsta nodrošināšanai, piemēram, meklējot informāciju, sagatavojot dažādus dokumentus, skaidrojumus, gatavojot saturiskās atskaites par paveikto darbu ar atbalstāmajām personām, apmeklējot kopējās atbalsta personu sanāksmes ar koordinatoriem un projekta vadītāju, apmeklējot kovīzijas un supervīzijas.

pakalpojuma aprobēšanu atbilstoši izstrādātajam atbalsta personas pakalpojuma aprakstam.

- Vērtējot šāda pakalpojuma ieviešanas iespējas turpmāk, varētu būt nepieciešams aprēķināt vidējās izmaksas uz vienu atbalstāmo personu par vienu pakalpojuma stundu¹⁶². Atbilstošākā pakalpojuma organizēšanas un finansēšanas kārtība tiks noteikta pēc izvērtējuma par atbalsta personas pakalpojuma integrēšanas iespējām, kas tiks iekļauta 7. nodaļā "Izvērtējums par atbalsta personas pakalpojuma integrēšanas iespējām un tā organizēšanas un finansēšanas kārtību".

III. ATBALSTA PERSONAS PAKALPOJUMA IZMĒĢINĀJUMPROJEKTA STATISTISKĀ INFORMĀCIJA UN ANALĪZE

Sekojošai analīzei tika izmantoti statistiskie dati no datu bāzes, kā arī statistiskie dati no subjektīvajām dzīves kvalitātes aptaujām. Visi dzīves kvalitātes anketas statistiskie jautājumi ir analizēti izmantojot modu (visbiežāk sastopamā kopas elementu vērtība), un vidējo aritmētisko rādītāju. Šajā sadaļā izmantota arī korelācijas un faktu analīze, dati ir apskatīti un analizēti dažādos aspektos un griezumos. Tomēr svarīgi atzīmēt, ka prioritāte piešķirta datiem no projekta vadītāja datu bāzes, jo tie ir daudzpusīgāki, kā arī apkopotī un atjaunoti konsekventākā veidā.

Atbalsta personas portrets

Izmēģinājumprojekta laikā kā atbalsta personas tika nodarbinātas 24 personas. No šī skaita 23 bija sievietes un tikai 1 – vīrietis. Viena persona bija vecuma grupā no 18 līdz 25 gadiem, 8 personas – vecuma grupā no 26 līdz 35 gadiem, 12 personas – vecuma grupā no 36 līdz 50 gadiem, 3 personas – vecuma grupā no 51 līdz 64 gadiem. Vidējais atbalsta personas vecums bija 39 gadi.

Starp atbalsta personām bija dažādu profesiju pārstāvji: septiņi sociālie darbinieki, četri pedagogi, divi psihologi, divi veselības aprūpes un sabiedrības veselības aprūpes speciālisti, divi sociālie pedagogi, divi juristi, viens sociālais aprūpētājs, viens ekonomists, viens politologs, viens teologs, viens filologs. Lielāka daļa bija palīdzīgo profesiju pārstāvji (75%).

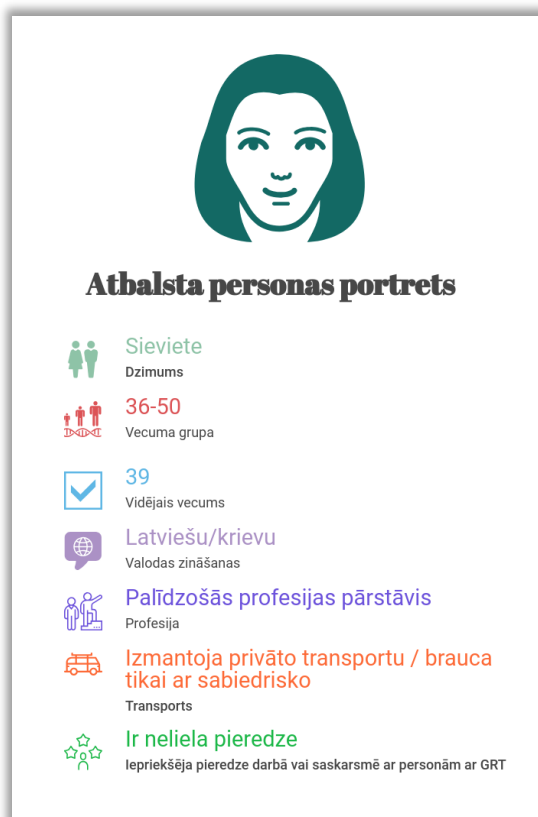
Lielākajai daļai jeb 22 personām (91.7%) bija iepriekšēja pieredze darbā ar personām ar GRT, tomēr vairākumam šī pieredze nebija liela. Tikai divām personām nebija iepriekšējas darba pieredzes ar šo mērķa grupu. Dažām atbalsta personām bija pieredze saskarsmē ar personām ar GRT arī ārpus darba (kā tuviniekiem).

¹⁶² 2020. gadā RC ZELDA sniedz atbalsta personas pakalpojumu individuālā budžeta izmēģinājumprojekta ietvaros 10 pašvaldībās, un pakalpojuma cena par 1 stundu tika aprēķināta, balstoties uz atbalsta personas izmēģinājumprojekta faktiskajām izmaksām. Aptuvenā cena par 1 h šobrīd varētu būt starp 16 līdz 20 EUR atkarībā no konkrētās pašvaldības, atbalsta personas un atbalstāmo personu dzīvesvietas, jo cenā tiek ietvertie prognozējamie mēneša transporta izdevumi.

20 (83.3%) atbalsta personas runāja vismaz divās valodās (latviešu un krievu), bet 4 atbalsta personas krieviski nerunāja. 13 atbalsta personas savā darbā izmantoja privāto transportu (54.1%), 11 atbalsta personas (45.9%) brauca tikai ar sabiedrisko transportu (skat. 18 attēlu).

18. attēls

Atbalsta personas portrets



Atbalstāmās personas portrets

Kopumā projekta laikā tika saņemti 384 iesniegumi par atbalsta personas pakalpojuma piešķiršanu, no tiem pakalpojumu saņēma 332 personas, savukārt 52 gadījumos dažādu iemeslu dēļ līgums par atbalsta sniegšanu netika noslēgts.

Statistiskās analīzes pamatā (skat. 19 attēlu) ir informācija no datu bāzes, kas ietvēra pamatinformāciju par atbalstāmajām personām, un atbalsta personu atskaites par ikdienas darbu, kā arī informācija no subjektīvās dzīves kvalitātes anketām. Plašāka datu analīze ir sniegta turpmākajās sadaļās.

Atbalstāmās personas portrets

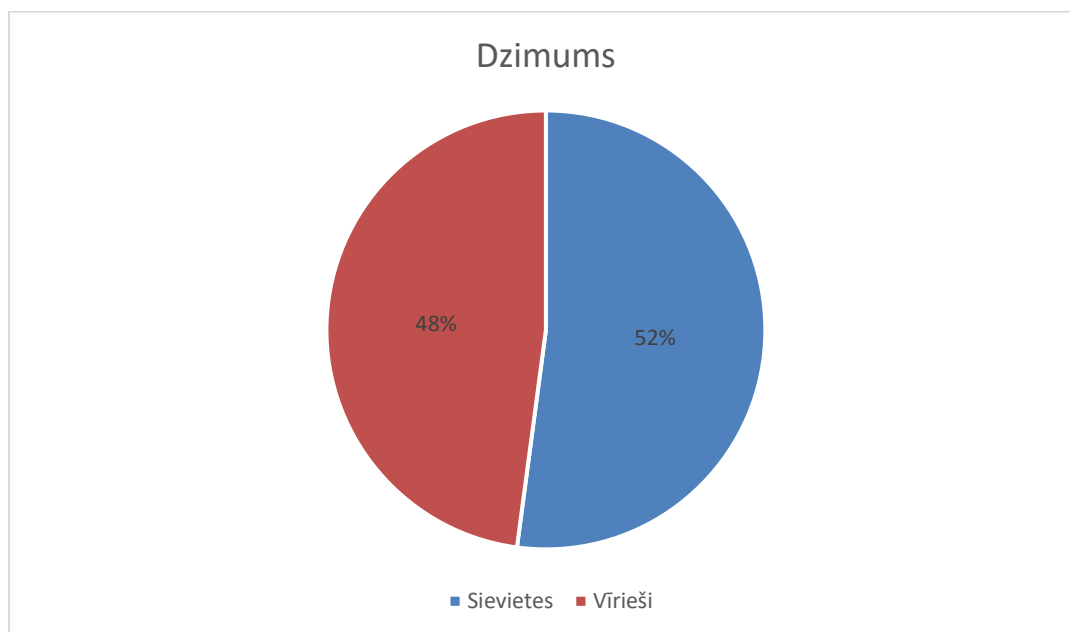


Atbalstāmās personas portrets

-  **Vīrietis / Sieviete**
Dzimums
-  **36-50**
Vecuma grupa
-  **Pašvaldības ar 10001 un vairāk iedzīvotāju vai nacionālās attīstības centri**
No kurām pašvaldībām (lielums)
-  **Rīcībspējīgas**
Rīcībspējas statuss
-  **2. grupa**
Invaliditātes grupa
-  **Gan IT, gan PS**
Traucējumu raksturs
-  **Neprecējies**
Ģimenes stāvoklis
-  **Dzīvo kopā ar ģimeni (vecākiem)**
Ar ko dzīvo kopā
-  **No sociāliem dienestiem vai RC ZELDA**
No kurienes persona uzzināja par šo pakalpojumu
-  **1. un 2. atbalsta līmenis**
Kāds atbalsta līmenis projekta
-  **Ikdienas dzīves prasmju apgūšana un attīstība**
Kurā jomā visbiežāk pieņēma lēmumus
-  **Nesaņēma SBP / saņēma 1 pakalpojumu (asistents pašvaldībā)**
Cik sabiedrībā balstītus sociālos pakalpojumus saņēma
-  **Nestrādā**
Nodarbinātības statuss

Dzimums

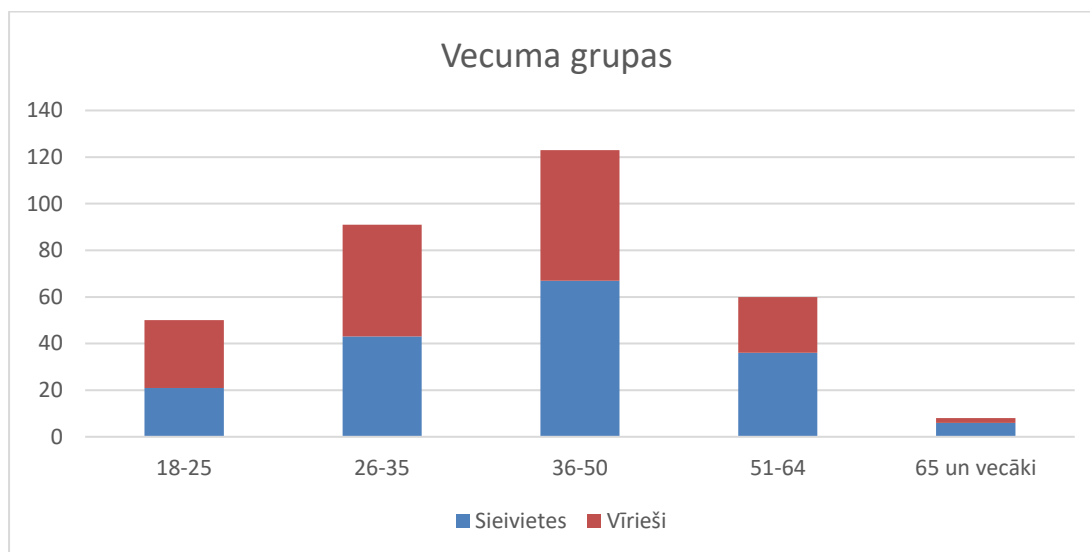
No 332 personām, kas piedalījās projektā, 173 bija sievietes (52.11%) un 159 – vīrieši (47.89%) (skat. 20. attēlu).

Atbalstāmo personu dzimums**Vecums**

No 332 personām, kas piedalījās projektā, 50 personas (15.06% no kopējā dalībnieku skaita) bija vecuma grupā no 18 līdz 25 gadiem, 91 persona (27.4%) – vecuma grupā no 26 līdz 35 gadiem, 123 personas (37.05%) – vecuma grupā no 36 līdz 50 gadiem, 60 personas (18.07%) – vecuma grupā no 51 līdz 64 gadiem, 8 personas (2.41%) – vecuma grupā no 65 un vecāki.

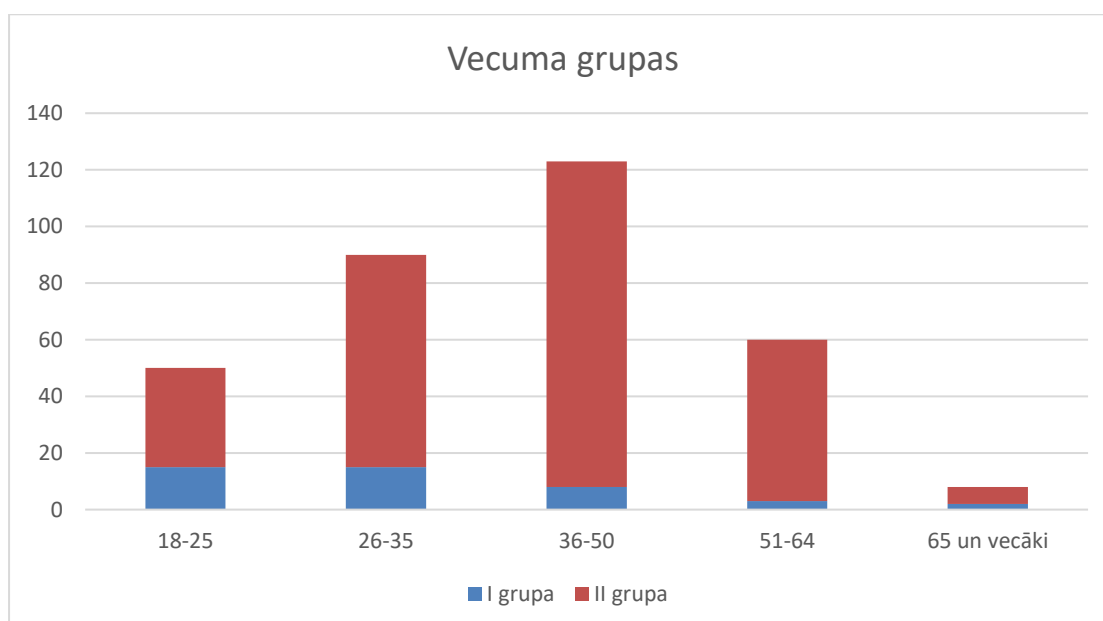
Dalījums pēc dzimuma: vecuma grupā no 18 līdz 25 gadiem bija 21 sieviete un 29 vīrieši; vecuma grupā no 26 līdz 35 gadiem – 43 sievietes un 48 vīrieši; vecuma grupā no 36 līdz 50 gadiem – 67 sievietes un 56 vīrieši; vecuma grupā no 51 līdz 64 gadiem – 36 sievietes un 24 vīrieši; vecuma grupā no 65 un vecāki – 6 sievietes un 2 vīrieši (skat. 21. attēlu).

Vecuma grupas dalījumā pēc dzimumiem



Attiecībā uz invaliditātes grupām, vecuma grupā no 18 līdz 25 gadiem 15 personas bija ar I grupu un 35 personas ar II grupu; vecuma grupā no 26 līdz 35 gadiem – 15 personas – ar I grupu un 75 personas ar II grupu; vecuma grupā no 36 līdz 50 gadiem – 8 personas ar I grupu un 115 personas ar II grupu; vecuma grupā no 51 līdz 64 gadiem – 3 personas ar I grupu un 57 personas ar II grupu; vecuma grupā no 65 un vecāki – 2 personas ar I grupu un 6 personas ar II grupu (skat. 22. attēlu).

Vecuma grupas dalījumā pēc invaliditātes grupas

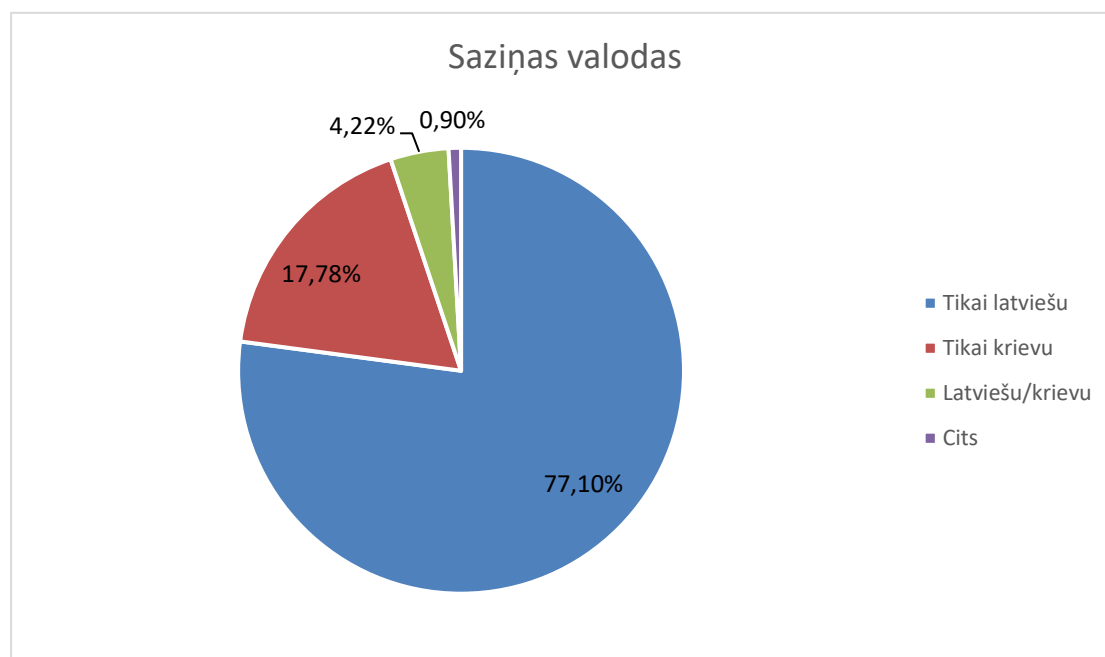


Saziņas valodas

Saskaņā ar datu bāzes datiem, 256 personas kā savu saziņas valodu norādīja latviešu valodu (77.10%), 59 personas informēja, ka viņi runā tikai krievu valodā (17.78%). 14 personas norādīja divas valodas – latviešu un krievu (4.22%), savukārt 3 personām (0.9%) bija specifiskas valodas vajadzības – 1 persona runāja, izmantojot žestus, 1 persona izmantoja zīmju valodu un 1 personai bija norādīta sensoneirāla vārdzirdība (skat. 23. attēlu).

23. attēls

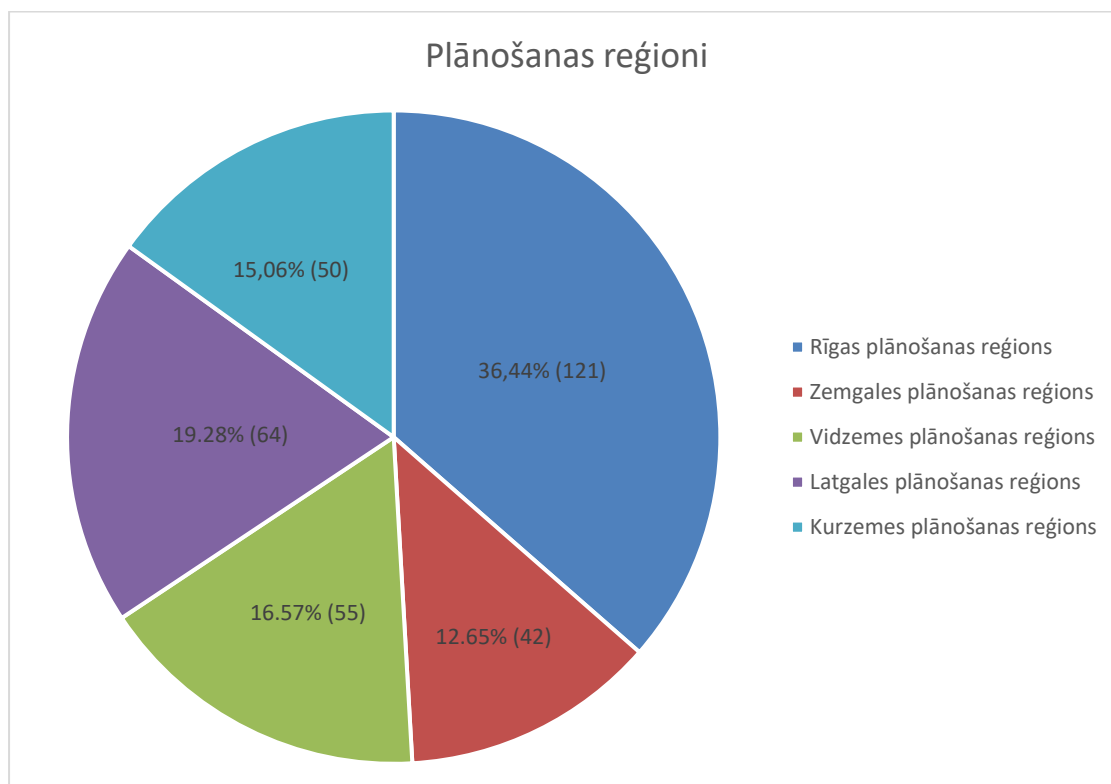
Projekta dalībnieku saziņas valodas



Dzīvesvieta

No 332 personām, kuras piedalījās projektā, 121 persona (36.44% no kopējā dalībnieku skaita) dzīvoja Rīgas plānošanas reģionā, 42 personas (12.65%) – Kurzemes plānošanas reģionā, 55 personas (16.57%) – Zemgales plānošanas reģionā, 50 personas (15.06%) – Vidzemes plānošanas reģionā un 64 personas (19.28%) – Latgales plānošanas reģionā (skat. 24. attēlu).

Atbalstāmo personu skaits dalījumā pa plānošanas reģioniem



Salīdzinot ar plānoto dalībnieku skaitu dalījumā pa plānošanas reģioniem¹⁶³, faktiskais dalībnieku skaits Rīgas plānošanas reģionā bija par 12,94% mazāks (plānotais skaits – 139), Kurzemes plānošanas reģionā – par 2,38% mazāks (plānotais skaits – 43), Zemgales plānošanas reģionā – par 19,56% lielāks (plānotais skaits – 46), Vidzemes plānošanas reģionā – par 8,69% lielāks (plānotais skaits – 46), Latgales plānošanas reģionā – par 14,28% lielāks (plānotais skaits – 56).

Analizējot datus pēc pašvaldības lieluma, 26 personas (7,83%) dzīvoja pašvaldībās ar 0 līdz 4000 iedzīvotājiem, 54 personas (16,27%) dzīvoja pašvaldībās ar 4001 līdz 10000 iedzīvotājiem, 151 persona (45,48%) dzīvoja pašvaldībās ar 10001 un vairāk iedzīvotājiem. Savukārt, 101 persona (30,42%) dzīvoja nacionālās nozīmes attīstības centros, no tām Rīgas plānošanas reģionā – 36 personas (10,84%), Kurzemes plānošanas reģionā – 22 personas (6,63%), Zemgales plānošanas reģionā – 25 personas (7,53%) un Latgales plānošanas reģionā – 18 personas (5,42%). Sīkāka analīze sniegta 1. pielikumā “Statistika pa pašvaldībām”.

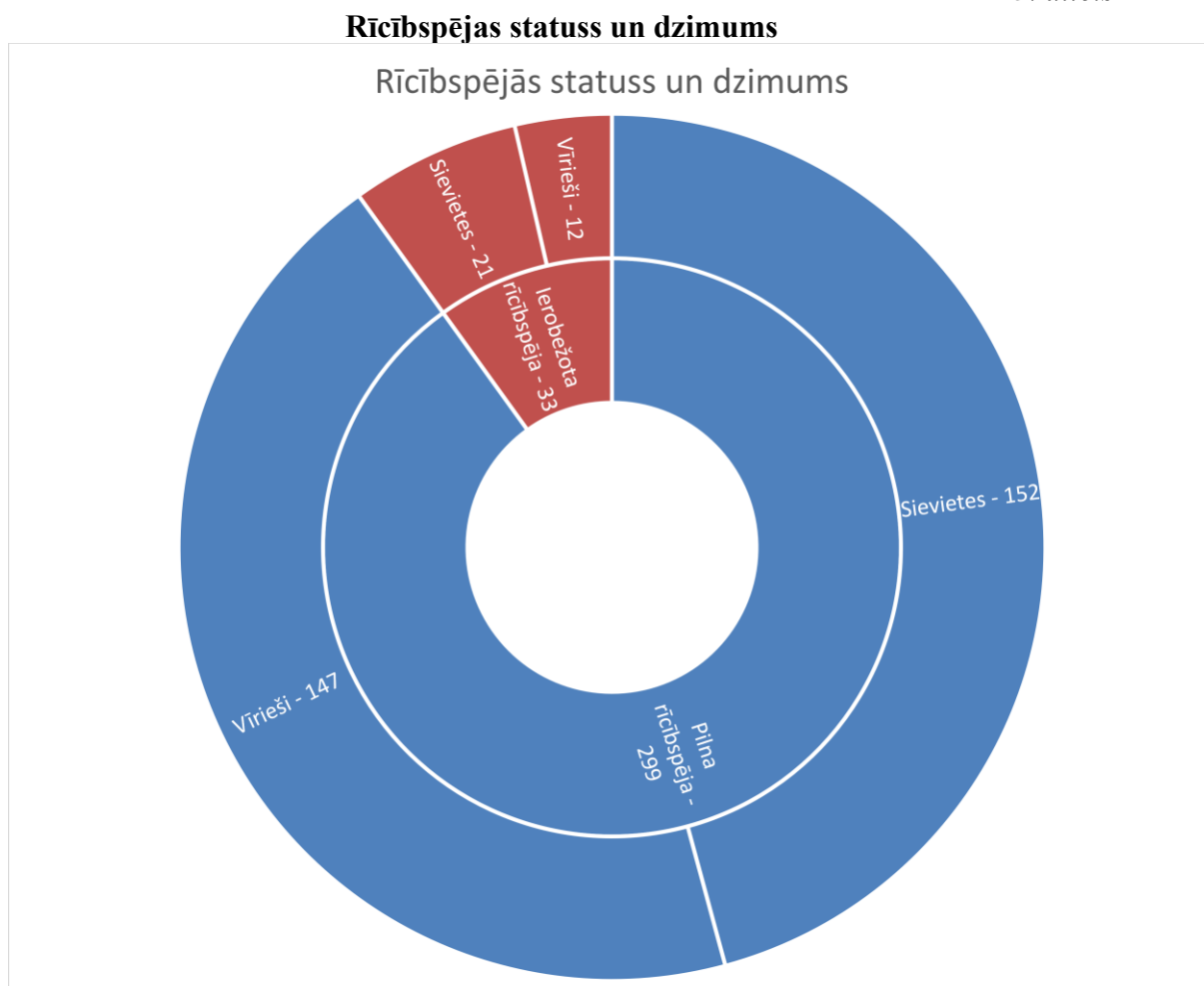
Invaliditātes grupa, rīcībspējas statuss un traucējumu raksturs

No 332 projekta dalībniekiem, 43 personām piešķirta I invaliditātes grupa (12,95%) un 289 personām – II invaliditātes grupa (87,05%).

¹⁶³ Leimane-Veldmeijere, I., Mazapša, A., Pavlovska, A., Krātiņa, I., Vanaga, S. 2017. *Rokasgrāmata atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem (neaprobētā versija)*. RC “ZELDA”, 100. lpp., <http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/file/rokasgramata.pdf>

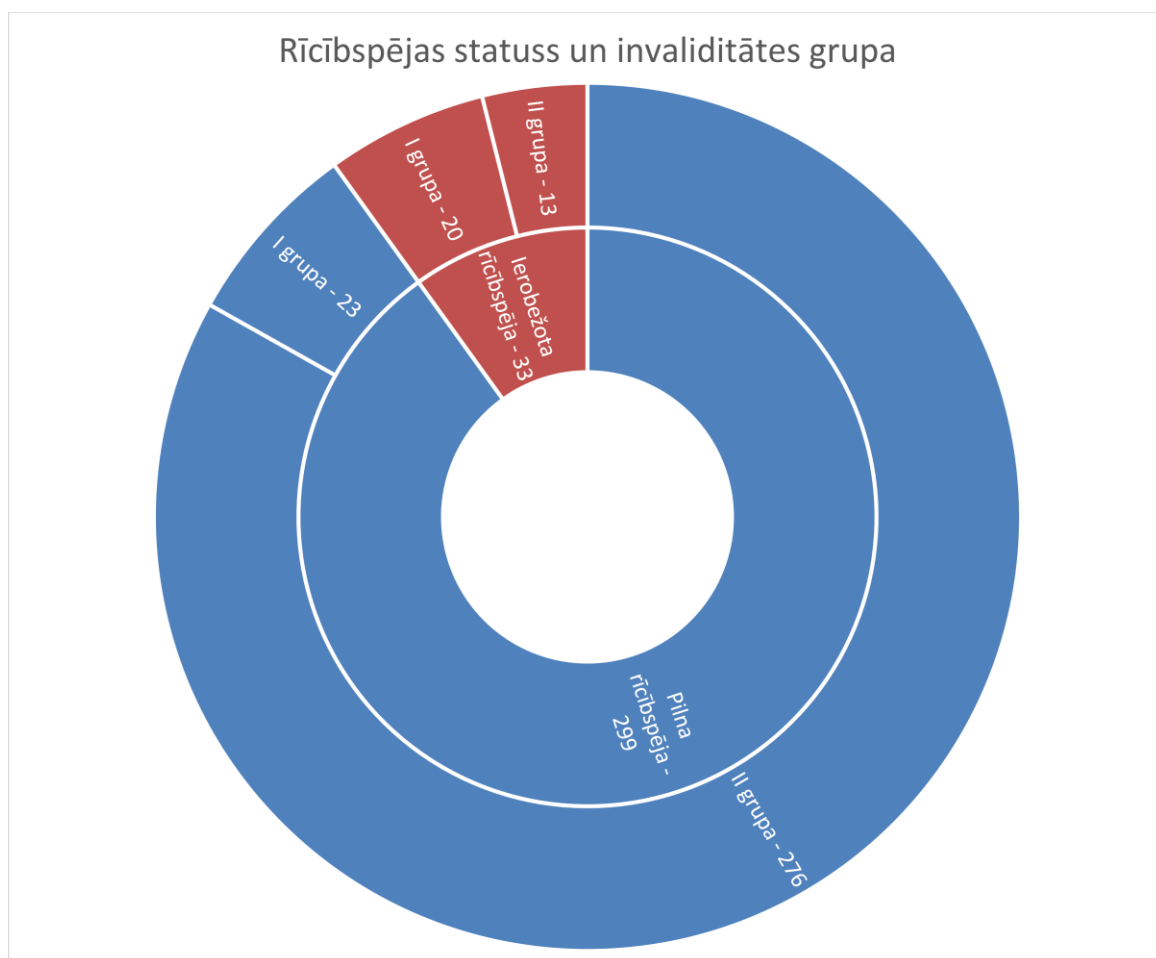
299 dalībnieki bija ar pilnu rīcībspēju (90.07%), no tiem 152 sievietes (50.84%) un 147 vīrieši (49.16%), 33 dalībnieki – ar ierobežotu rīcībspēju (9.93%), no tiem 21 sieviete (63.5%) un 12 vīrieši (36.5%; skat. 25. attēlu).

25. attēls



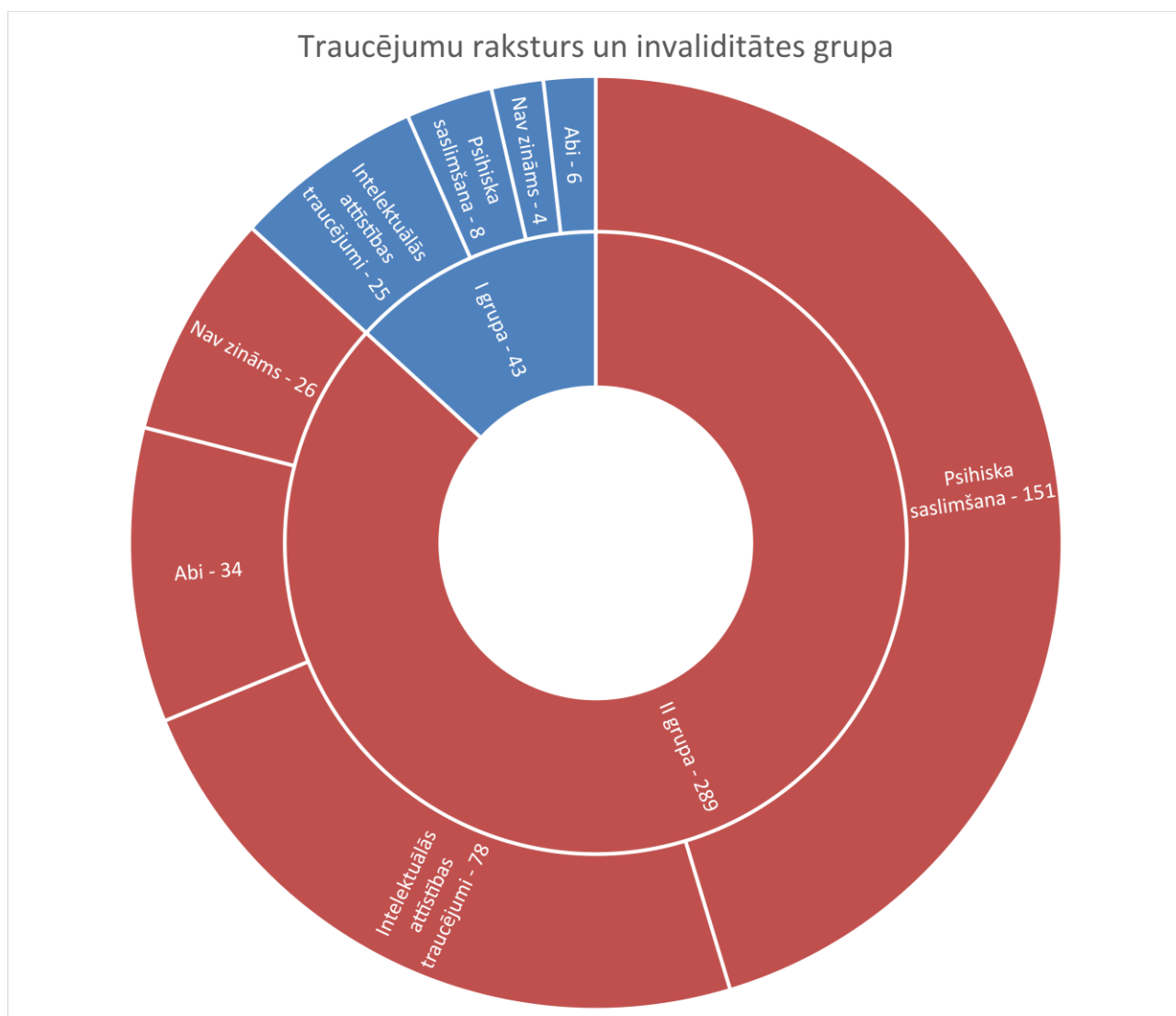
No 299 rīcībspējīgām personām 23 (7.7%) bija ar I invaliditātes grupu un 276 (92.3%) – ar II invaliditātes grupu. No 33 personām ar ierobežotu rīcībspēju 20 (60.6%) bija ar I invaliditātes grupu un 13 (39.4%) – ar II invaliditātes grupu (skat. 26. attēlu).

Rīcībspējas statuss un invaliditātes grupa



Saskaņā ar pašu atbalstāmo personu sniegto informāciju par savu traucējumu raksturu, 103 personām bija diagnosticēti intelektuālās attīstības traucējumi (IT, 31.03%), 159 personām – diagnosticēta psihiska saslimšana (PS, 47.9%), 40 personām – gan intelektuālās attīstības traucējumi, gan psihiska saslimšana (ABI, 12.04%). 30 personām traucējumu raksturs nebija zināms (9.03%). Starp personām ar I invaliditātes grupu, 25 personām bija intelektuālās attīstības traucējumi (58.1%), 8 personām bija diagnosticēta psihiska saslimšana (18.6%), 6 personām – gan intelektuālās attīstības traucējumi, gan psihiska saslimšana (14%) un 4 personām – nebija zināms (9.3%). Savukārt, starp personām ar II invaliditātes grupu, 78 personām bija intelektuālās attīstības traucējumi (27%), 151 personai – diagnosticēta psihiska saslimšana (52.24%), 34 personām – gan intelektuālās attīstības traucējumi, gan psihiska saslimšana (11.76%) un 26 personām – nebija zināms (9%; skat. 27. attēlu).

Traucējumu raksturs un invaliditātes grupa

**Veselības problēmas**

Dzīves kvalitātes anketās, kuras aizpildīja 289 projekta dalībnieki, tika iekļauti jautājumi par veselības problēmām ar kurām cilvēki ikdienā saskaras. No visiem projekta dalībniekiem, kuri aizpildīja sākuma aptaujas anketas, 138 personas (47.8%) informēja, ka tām nav veselības problēmu, bet 3 personas (1%) uz šo jautājumu neatbildēja. Savukārt noslēguma aptaujā uz veselības problēmu neesamību norādīja 148 personas (51.2%), bet 6 personas (2.1%) uz šo jautājumu neatbildēja. Pārējās personas ziņoja par šādam veselības problēmām:

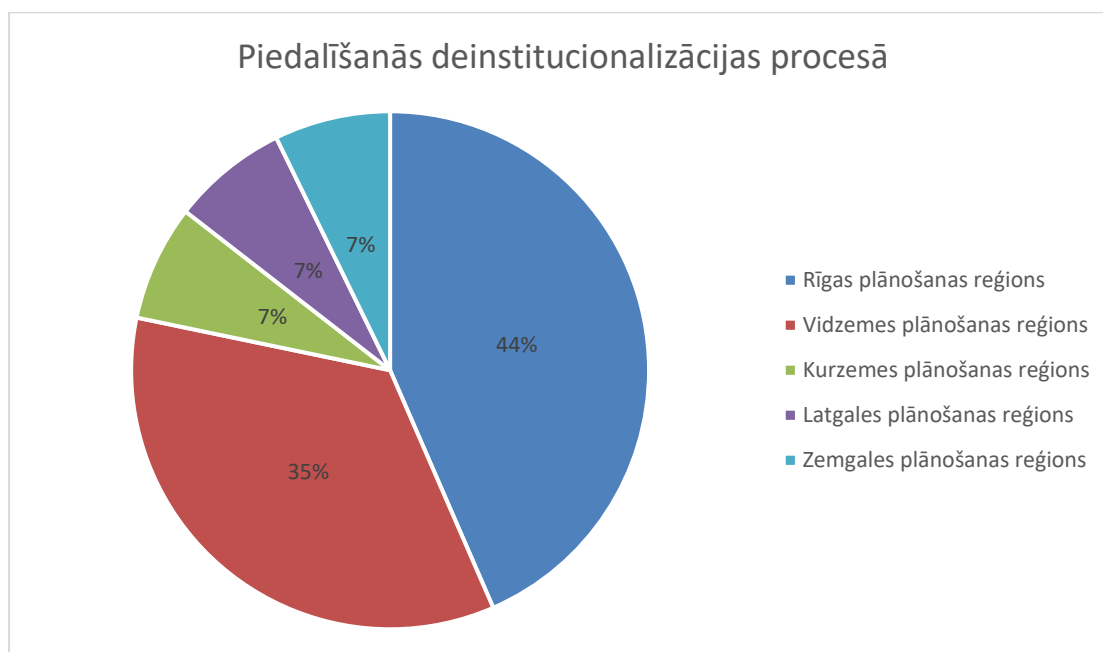
	Sākuma aptauja		Noslēguma aptauja	
	Absolūtos skaitļos	Procenti	Absolūtos skaitļos	Procenti
Veselības problēmas				
Sāp sāni, mugura	33	11.4	36	12.5
Sāp rokas, pleci, kājas	30	10.4	23	8.0

Neidentificētas veselības problēmas	17	5.9	26	9.0
Kustību traucējumi	17	5.9	17	5.5
Asinsspiediens, sāp galva	13	4.5	13	4.5
Sirds problēmas	13	4.5	12	4.2
Epilepsija	9	3.1	7	2.4
Vemšana, kuņģa problēmas	8	2.8	3	1.0
Nervu problēmas	8	2.8	3	1.0
Redzes problēmas	8	2.8	3	1.0
Bezspēks, nogurums	6	2.1	9	3.1
Cukura diabēts	4	1.4	1	0.3
Cerebrālā trieka	4	1.4	3	1.0
Aknu problēmas, ciroze	4	1.4	1	0.3
Astma, plaušu problēmas	4	1.4	9	3.1
Nieru problēmas	3	1.0	1	0.3
Atmiņas zudumi	3	1.0	1	0.3
Dzirdes problēmas	3	1.0	2	0.7
Bojāti zobi, mutes dobuma problēmas	3	1.0	2	0.7
Liekais svars	2	0.7	0	0
Mazs svars, augums	1	0.3	2	0.7
Ginekoloģiskas problēmas	1	0.3	0	0.0
Vairogdziedzeris	1	0.3	0	0.0

Piedalīšanās deinstitucionalizācijas procesā

No 332 projekta dalībniekiem 69 personas (20.78%) informēja, ka viņas ir novērtētas DI projekta ietvaros. No novērtētajām personām 30 personas (43.6%) dzīvoja Rīgas plānošanas reģionā, 24 personas (34.8%) – Vidzemes plānošanas reģionā un pa 5 personām (7.2%) – Kurzemes, Latgales un Zemgales plānošanas reģionos. No visām novērtētajām personām 12 personas (17.39%) tika novērtētas izmēģinājumprojekta laikā, no tām 5 personas – Vidzemes plānošanas reģionā, 1 persona – Latgales plānošanas reģionā, 3 personas – Rīgas plānošanas reģionā un 3 personas – Zemgales plānošanas reģionā (skat. 28. attēlu).

Piedalīšanās deinstitutionalizācijas procesā

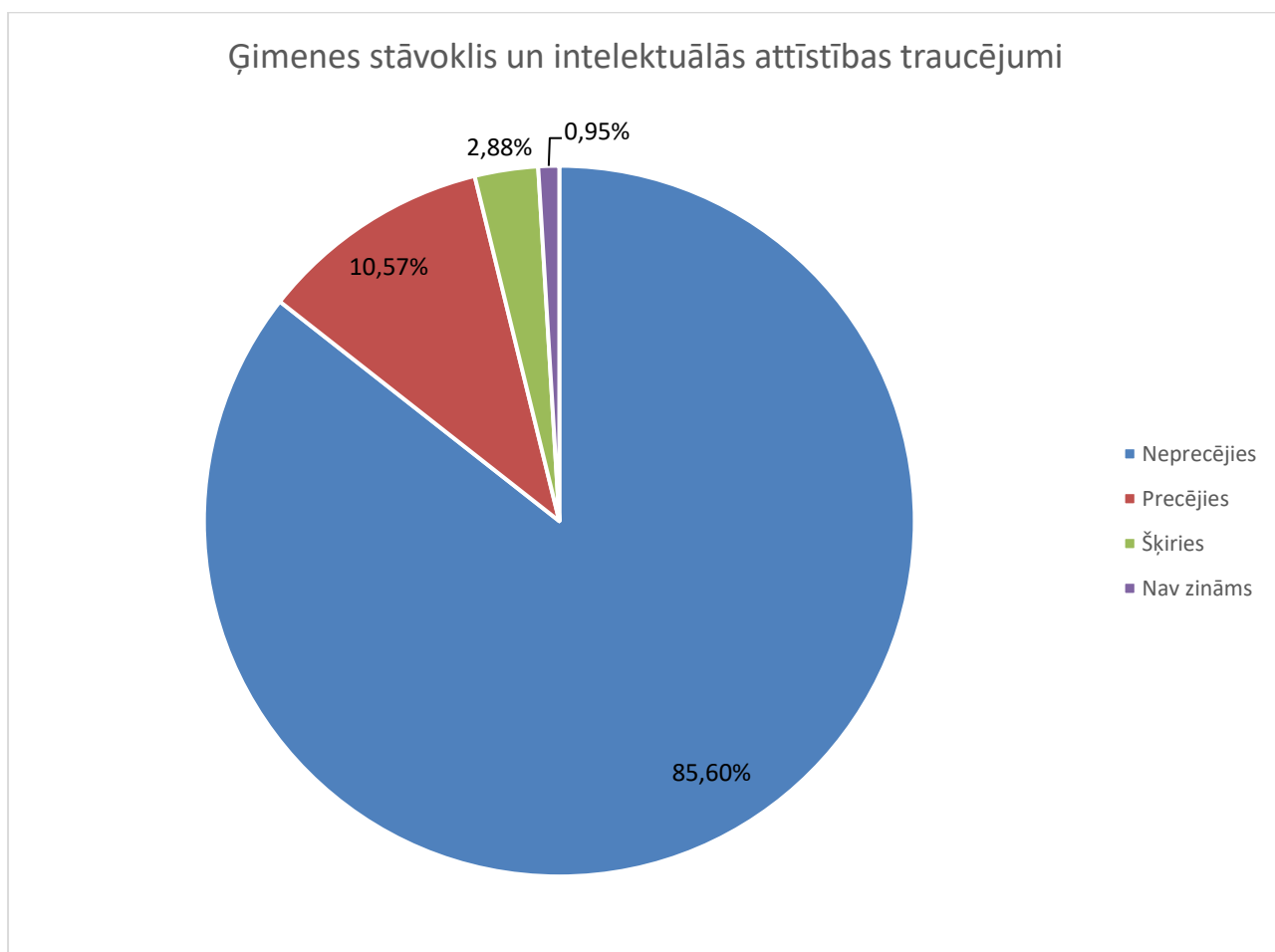


Ģimenes stāvoklis

Runājot par ģimenes stāvokli, 253 (75.75%) personas informēja, ka viņas nav bijušas oficiāli precējušās, 28 personas (11.38%) bija oficiāli precējušās, 34 personas (10.18%) bija šķīrušās, 5 personas (1.5%) bija atraitnis/atraitne. 4 personu ģimenes stāvoklis nebija zināms. 2 personas projekta laikā noslēdza laulību.

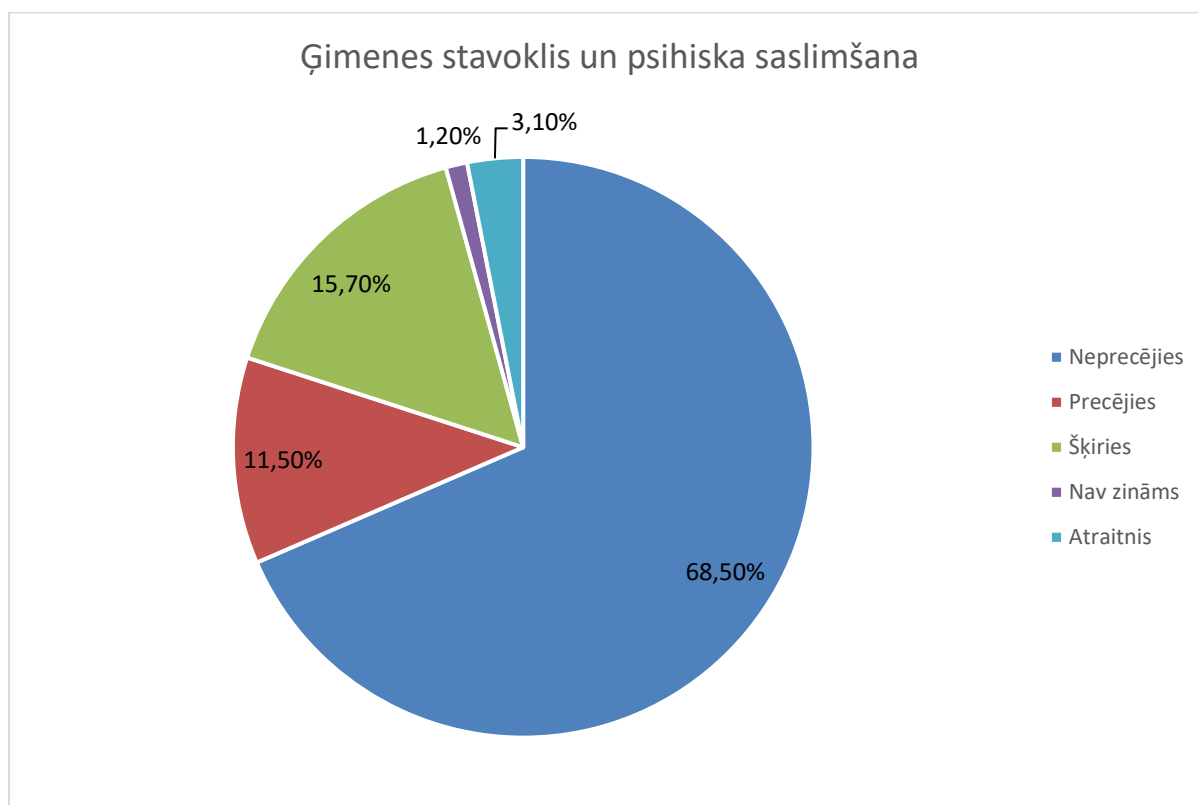
No personām ar I invaliditātes grupu 1 persona bija atraitnis, 2 personas bija precējušās, 39 personas nebija precējušās un 1 personai ģimenes stāvoklis nebija zināms.

No personām ar intelektuālās attīstības traucējumiem 89 personas (85.6%) nebija oficiāli precējušās, 11 personas (10.57%) bija oficiāli precējušās, 3 personas (2.88%) bija šķīrušās un 1 personai (0.95%) ģimenes stāvoklis nebija zināms (skat. 29. attēlu).

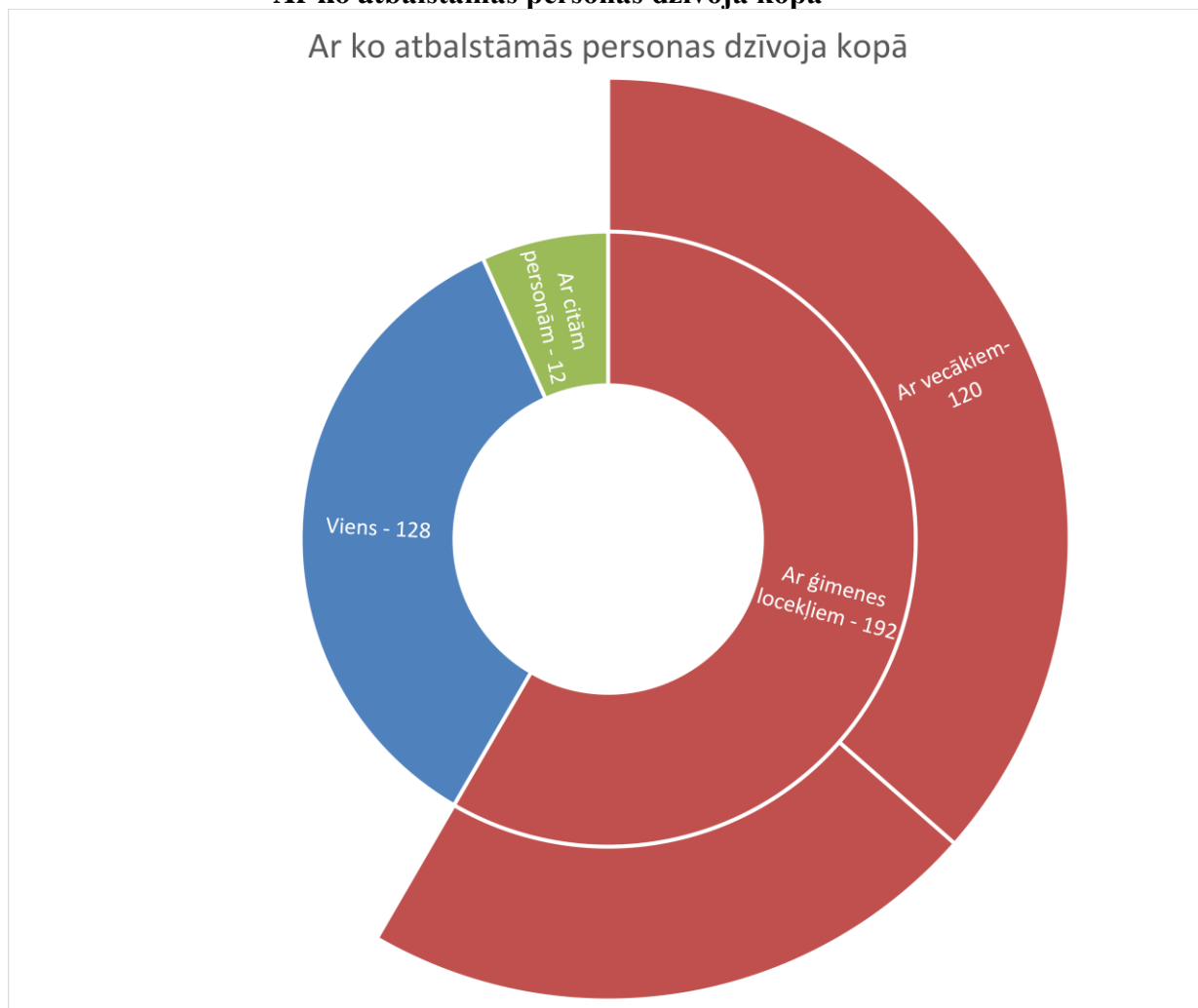
Ģimenes stāvoklis un intelektuālās attīstības traucējumi

No personām ar psihiskām saslimšanām 109 personas (68.5%) nebija oficiāli precējušās, 19 personas (11.5%) bija oficiāli precējušās, 25 personas (15.7%) bija šķīrušās, 5 personas (3.1%) bija atraitņi un 2 personu (1.2%) ģimenes stāvoklis nebija zināms (skat. 30. attēlu).

Ģimenes stāvoklis un psihiska saslimšana

***Mājsaimniecības veids (ar ko dzīvo kopā)***

No 332 projekta dalībniekiem 128 personas (38.55%) dzīvoja vienas, 192 personas (57.83%) dzīvoja ar ģimenes locekļiem, no tiem lielākā daļa (120 personas) dzīvoja ar saviem vecākiem vai vecvecākiem, savukārt 12 personas (3.62%) dzīvoja kopā ar citām personām (skat. 31. attēlu).

Ar ko atbalstāmās personas dzīvoja kopā

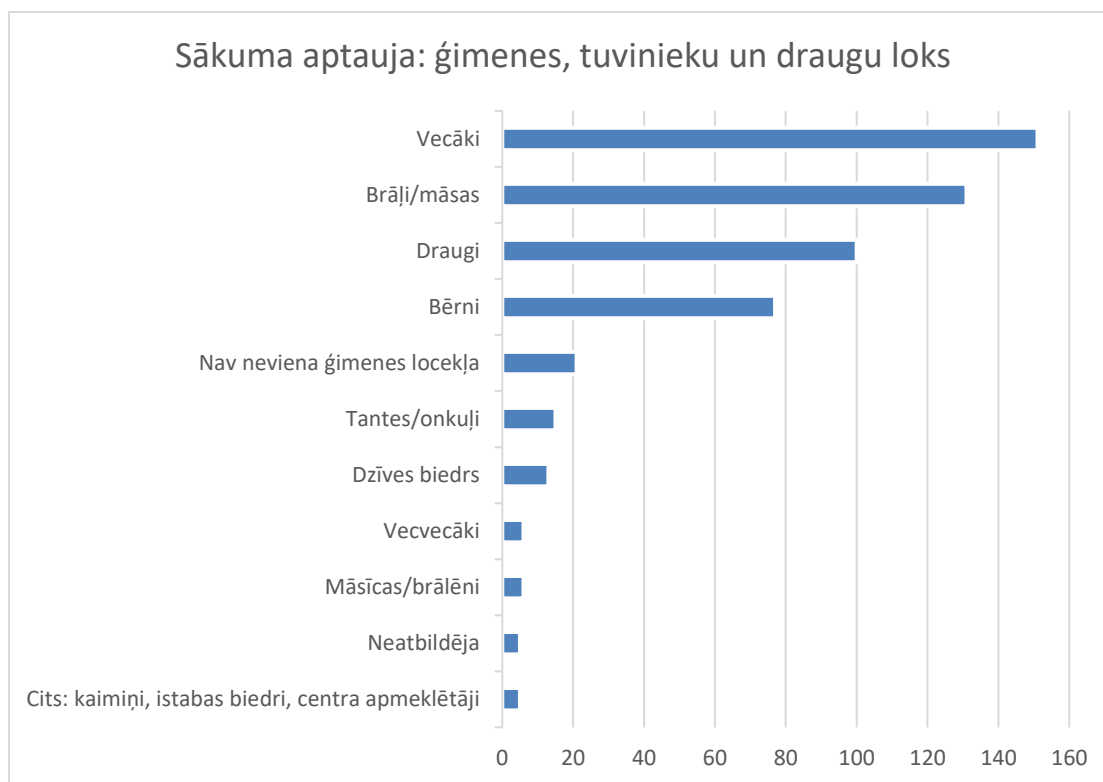
No personām ar I invaliditātes grupu 6 personas (13.95%) dzīvoja vienas un 37 personas (86.05%) - ar ģimenes locekļiem.

Ģimenes, tuvinieku un draugu loks

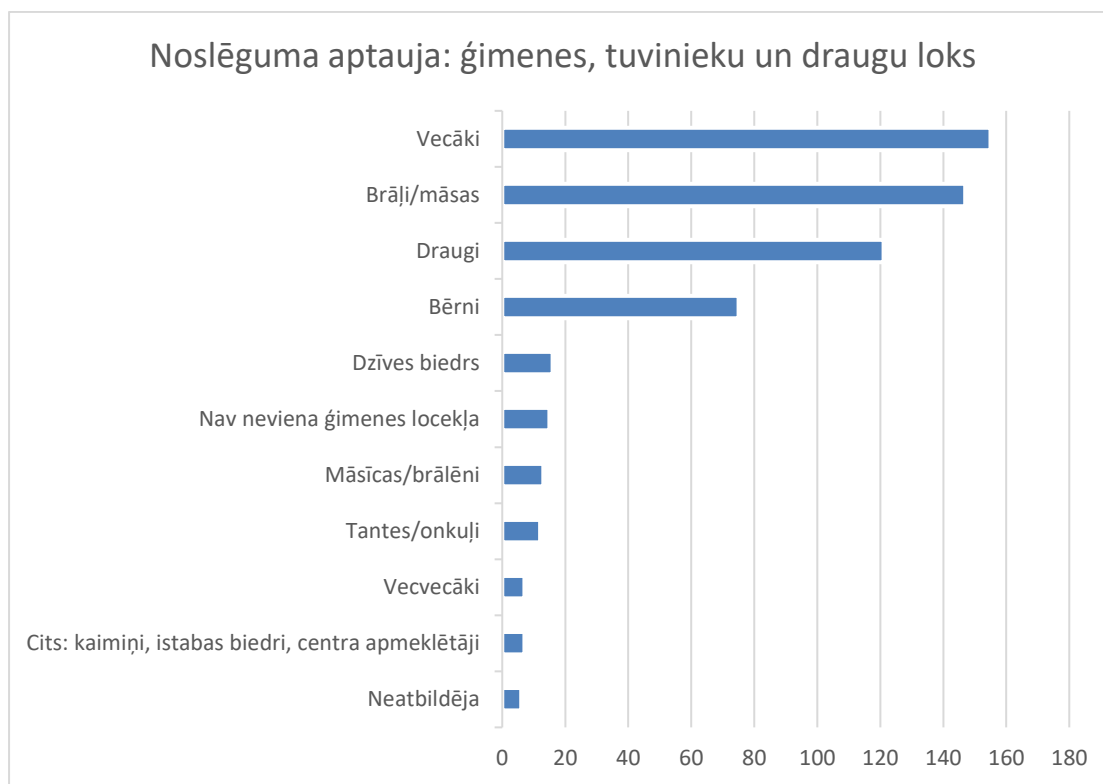
Dzīves kvalitātes sākuma aptaujā no 289 projekta dalībniekiem 151 persona (52.2% no visām atbildēm) norādīja, ka viņu ģimenes, tuvinieku un draugu loku veido vecāki, 131 persona (45.3%) minēja brāļus un māsas, 100 personas (34.6%) – draugus, 77 personas (26.6%) – savus bērnus, 21 personai (7.3%) nebija neviena ģimenes locekļa, tuvinieka vai drauga, 15 personas (5.2%) minēja tantes vai onkuļus, 13 personas (4.5%) – dzīves biedrus, 6 personas (2.1%) – māsīcas un brālēnus, 6 personas (2.1%) – vecvecākus, 5 personas (1.7%) minēja citas personas – kaimiņus, istabas biedrus, centra apmeklētājus, savukārt 5 personas (1.7%) uz šo jautājumu neatbildēja (skat. 32. attēlu).¹⁶⁴

¹⁶⁴ Atbildot uz jautājumu par ģimenes, tuvinieku un draugu loku, personai bija iespēja atzīmēt vairākus atbilžu variantus.

Sākuma aptauja: ģimenes, tuvinieku un draugu loks

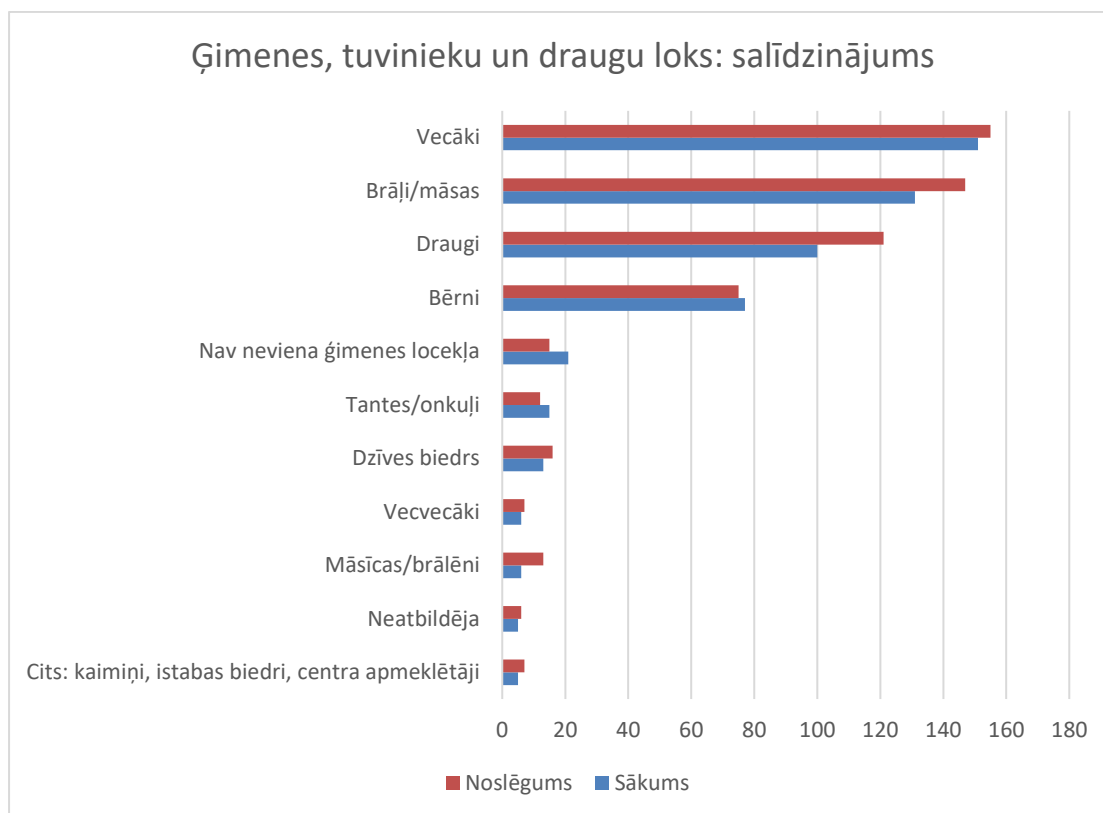


Noslēguma aptaujā 155 personas (53.7% no visām atbildēm) norādīja, ka viņu ģimenes, tuvinieku un draugu loku veido vecāki, 147 personas (50.9%) minēja brāļus un māšas, 121 personas (41.9%) – draugus, 75 personas (26%) – savus bērnus, 16 personas (5.5%) – dzīves biedrus, 15 personām (5.2%) nebija neviena ģimenes locekļa, tuvinieka vai drauga, 13 personas (4.5%) minēja māsīcas un brālēnus, 12 personas (4.2%) – tantes vai onkuļus, 7 personas (2.4%) – vecvecākus, 7 personas (2.4%) minēja citas personas – kaimiņus, istabas biedrus, centra apmeklētājus, savukārt 6 personas (2.1%) uz šo jautājumu neatbildēja (skat. 33. attēlu).

Noslēguma aptauja: ģimenes, tuvinieku un draugu loks

Salīdzinot abu aptauju rezultātus, var secināt, ka pastāv dabiskā atbalsta loka - ģimenes, tuvinieku un draugu - paplašināšanās tendence (skat. 34. attēlu). Tas dod cerību uz atbalsta loka paplašināšanu un lielāku dabiskā atbalsta sniegšanu arī pēc projekta beigām.

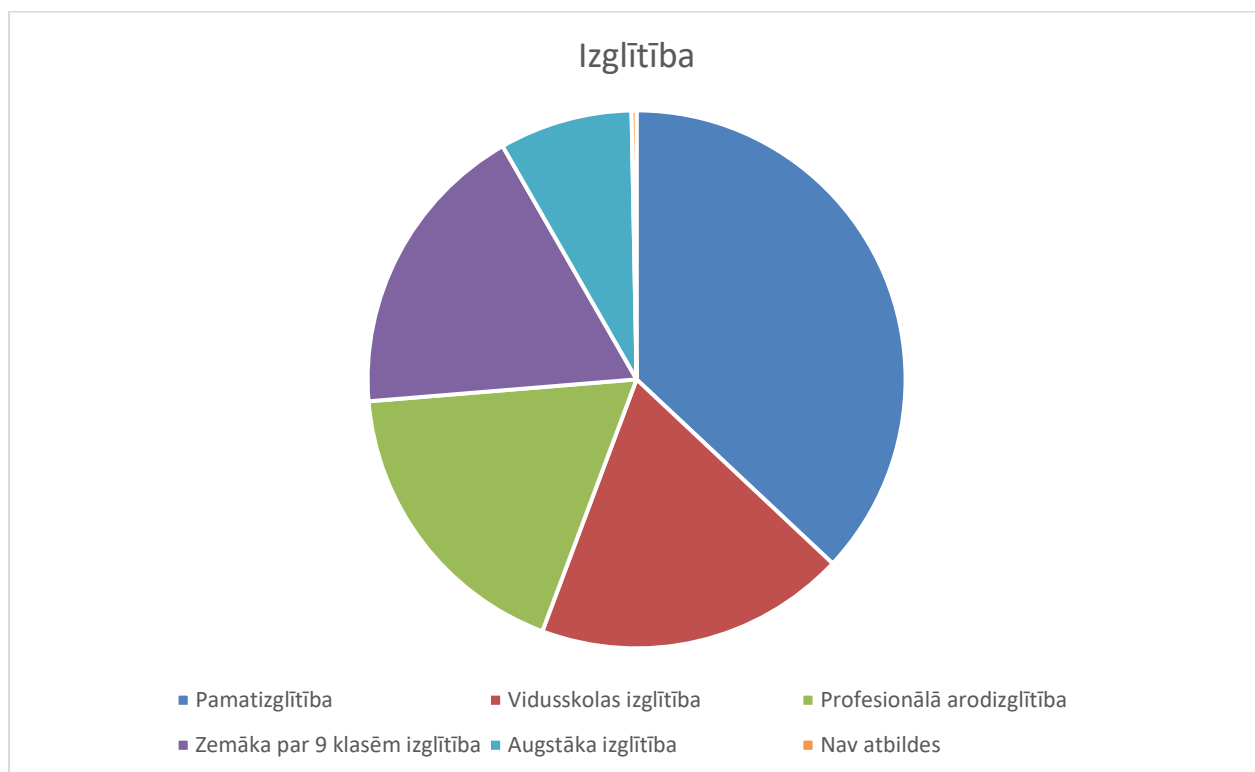
Ģimenes, tuvinieku un draugu loks: salīdzinājums



Izglītība

No 289 projekta dalībniekiem, kuri aizpildīja dzīves kvalitātes anketas, 107 personām bija pamatzglītība (37%), 54 personām bija vidējā izglītība (18.7%), 52 personām bija profesionālā arodizglītība (18%), 52 personām izglītībā bija zemāka par 9 klasēm (18%), 23 personām bija augstāka izglītība (8%), bet 1 persona uz šo jautājumu neatbildēja (0.3%; skat. 35. attēlu).

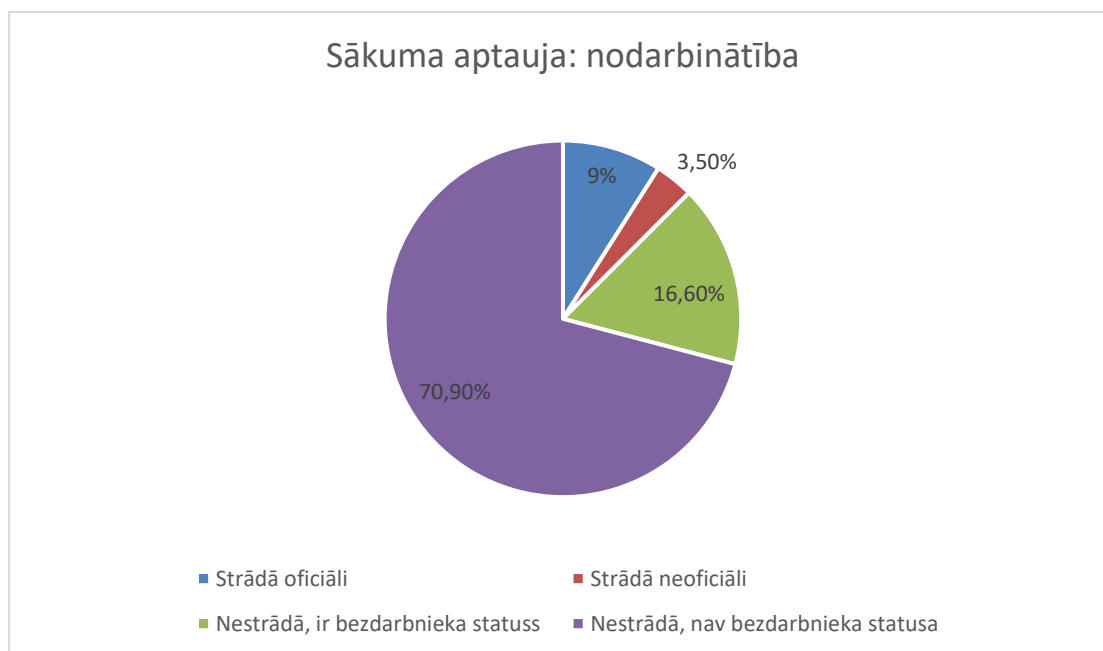
Atbalstāmo personu izglītība



Nodarbinātība

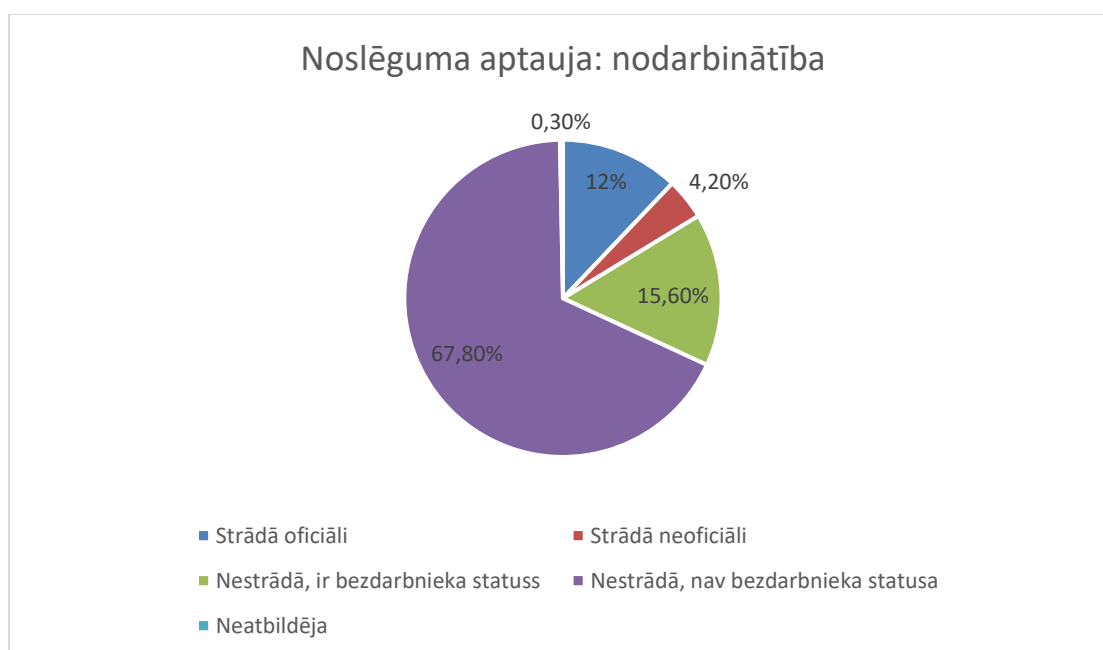
Dzīves kvalitātes anketās, kuras aizpildīja 289 projekta dalībnieki, tika iekļauts jautājums par nodarbinātību. Sākuma aptaujā 205 personas (70.9% no visām atbildēm) informēja, ka nestrādā un viņām nav bezdarbnieka statusa, 48 personas nestrādāja un viņām bija bezdarbnieka statuss (16.6%), 26 personas strādāja oficiāli (9.0%), 19 personas strādāja neoficiāli (3.5%) (skat. 36. attēlu).

Sākuma aptauja: nodarbinātība



Noslēguma aptaujā 196 personas (67.8% no visām atbildēm) informēja, ka viņas nestrādā un viņām nav bezdarbnieka statusa, 45 personas nestrādāja un viņām bija bezdarbnieka statuss (15.6%), 35 personas strādāja oficiāli (12.1%), 12 personas strādāja neoficiāli (4.2%), savukārt 1 persona (0.3%) uz šo jautājumu neatbildēja (skat. 37. attēlu).

Noslēguma aptauja: nodarbinātība

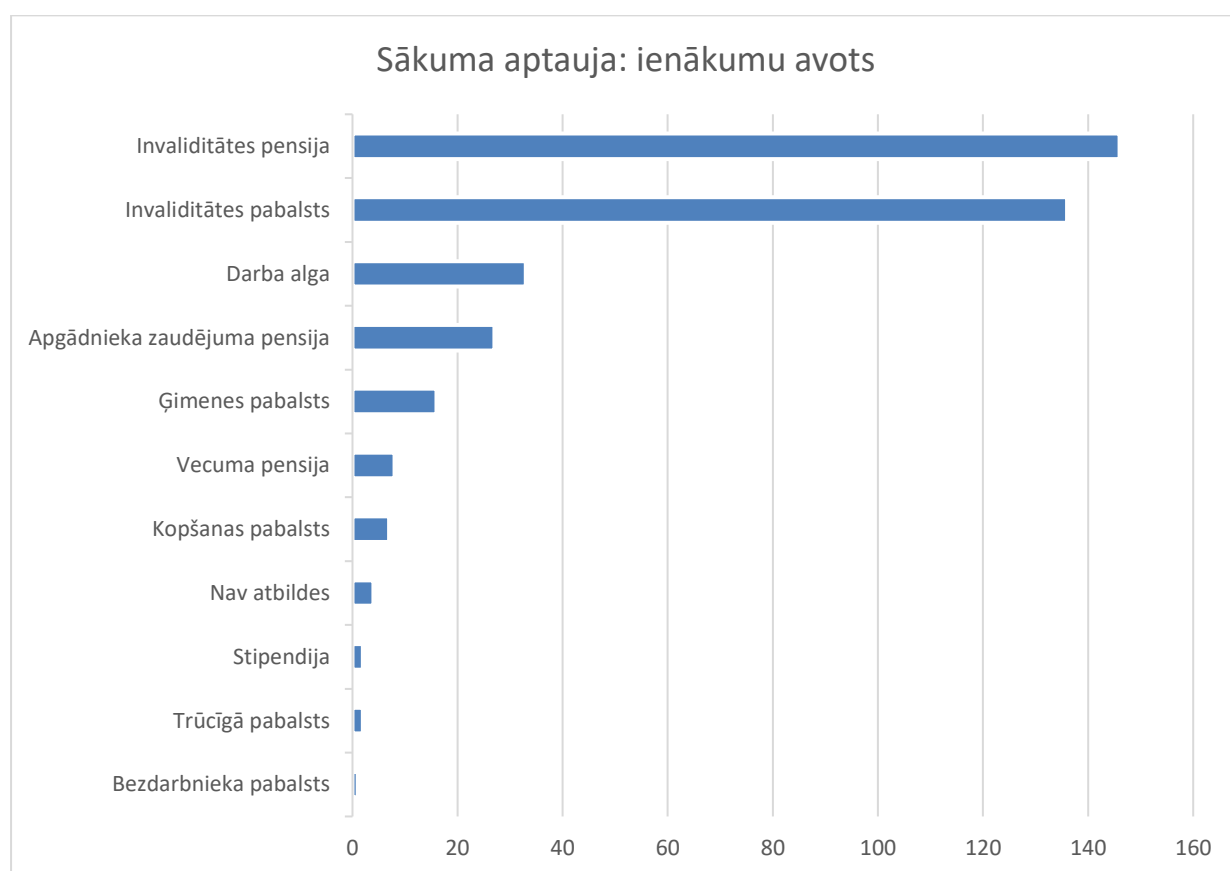


Ienākumu avots un apjoms

Atbildot uz jautājumu par ienākumu avotu, sākuma dzīves kvalitātes aptaujā 161 persona (55.7% no visām atbildēm) informēja, ka saņem invaliditātes pensiju, 115 personas saņem invaliditātes pabalstu (39.8%), 28 personas – darba algu (9.7%), 19 personas – apgādnieka zaudējuma pensiju (6.6%), 10 personas – ģimenes valsts pabalstu (3.5%), 7 personas – vecuma pensiju (2.4%), 5 personas – bezdarbnieka pabalstu (1.7%), 2 personas – kopšanas pabalstu (0.7%), 1 persona – trūcīgās personas pabalstu (0.3%), 1 persona – stipendiju (0.3%), savukārt 4 personas (1.4%) uz šo jautājumu neatbildēja¹⁶⁵ (skat. 38. attēlu).

38. attēls

Sākuma aptauja: atbalstāmo personu ienākumu avots



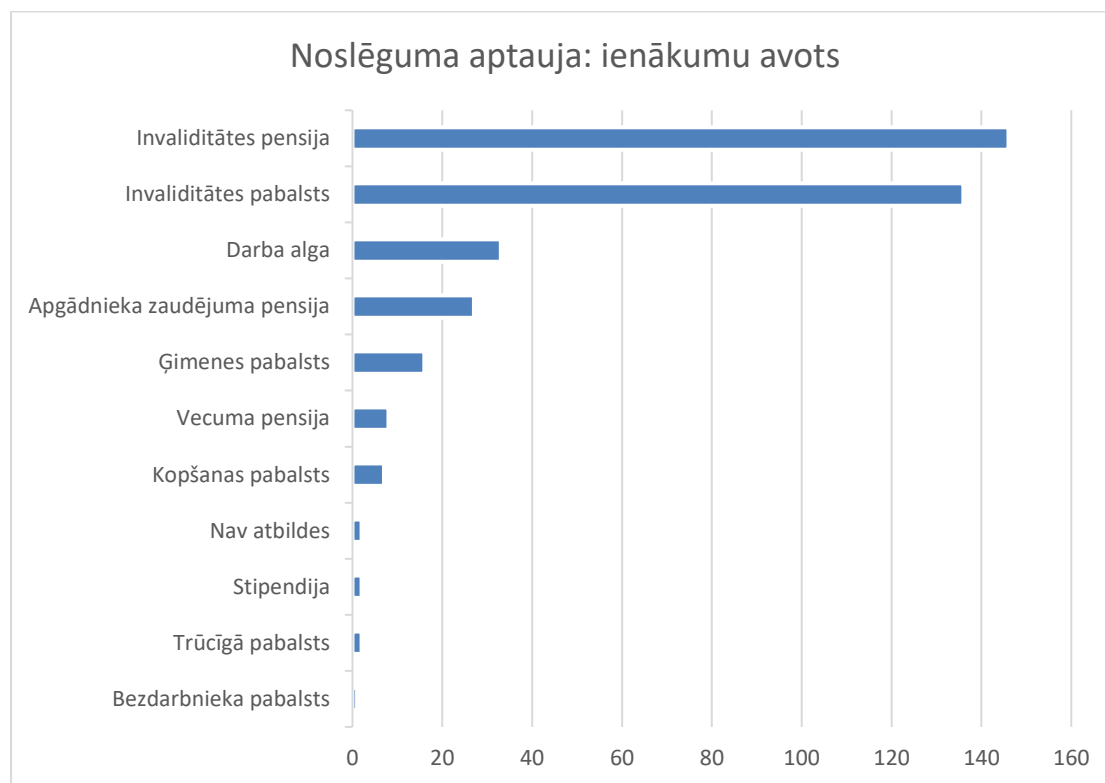
Noslēguma aptaujā 146 personas (50.5% no visām atbildēm) informēja, ka saņem invaliditātes pensiju, 136 personas – invaliditātes pabalstu (47.1%), 33 personas – darba algu (11.7%), 27 personas – apgādnieka zaudējuma pensiju (9.3%), 16 personas – ģimenes valsts pabalstu (5.5%), 8 personas – vecuma pensiju (2.8%), 7 personas – kopšanas pabalstu (2.4%), 2 personas – stipendiju (0.7%), 2 personas – trūcīgās

¹⁶⁵ Atbildot uz jautājumu par ienākumu avotu, personai bija iespēja atzīmēt vairākus atbilžu variantus. Tāpat jānorāda, ka ne vienmēr persona varēja pateikt, vai tā saņem invaliditātes pensiju, vai invaliditātes pabalstu (personai nav saprotama atšķirība starp šiem diviem ienākumu veidiem), līdz ar to sākuma un noslēguma aptaujā vērojamas būtiskas atšķirības šo divu ienākumu avotu starpā.

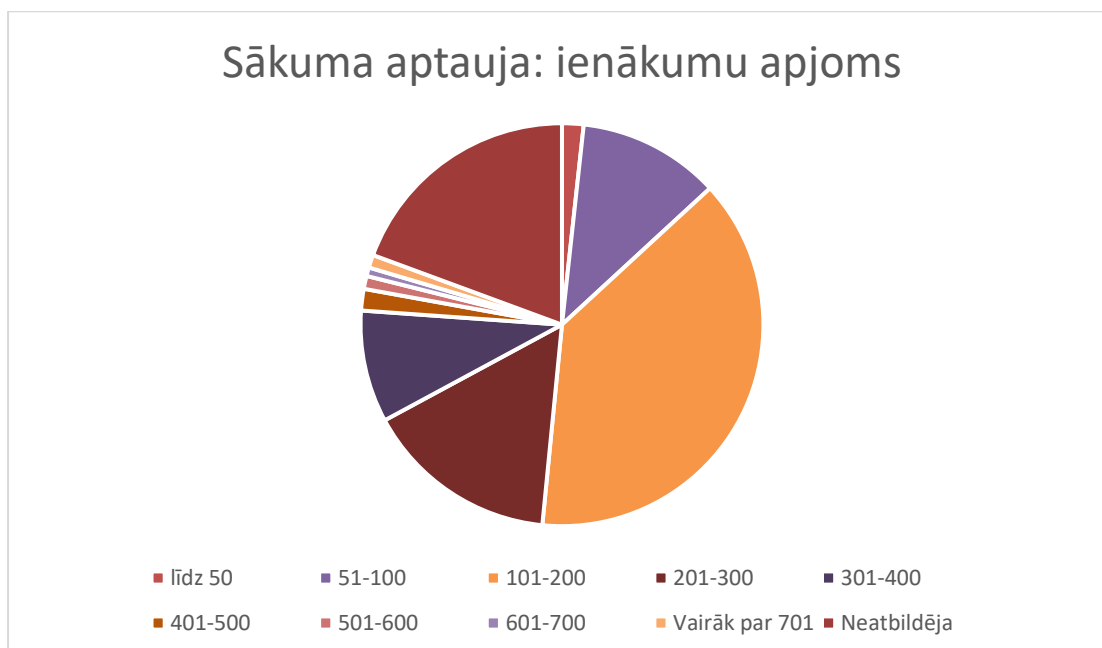
personas pabalstu (0.7%), 1 persona – bezdarbnieka pabalstu (0.3%), savukārt 2 personas (0.7%) uz šo jautājumu neatbildēja (skat. 39. attēlu).

39. attēls

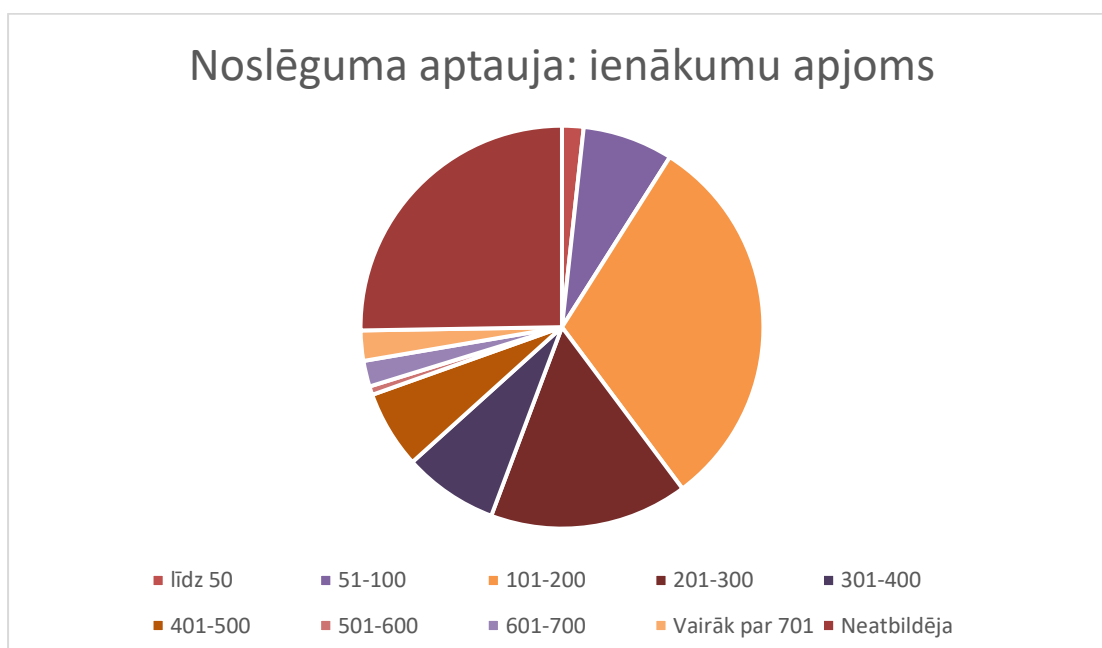
Noslēguma aptauja: atbalstāmo personu ienākumu avots



Atbildot uz jautājumu par ienākumu apjomu (cik persona saņem uz rokas), sākuma aptaujā 5 personas (1.7% no 289 dalībniekiem) informēja, ka tās saņem līdz 50 euro, 33 personas (11.4%) – no 51 līdz 100 euro, 111 personas (38.4%) – no 101 līdz 200 euro, 45 personas (15.7%) – no 201 līdz 300 euro, 26 personas (9%) – no 301 līdz 400 euro, 5 personas (1.7%) – no 401 līdz 500 euro, 3 personas (1%) – no 501 līdz 600 euro, 2 personas (0.7%) – no 601 līdz 700 euro, 3 personas (1%) saņēma vairāk par 701 euro, savukārt 56 personas (19.4%) uz šo jautājumu neatbildēja (skat. 40. attēlu).

Sākuma aptauja: atbalstāmo personu ienākumu apjoms

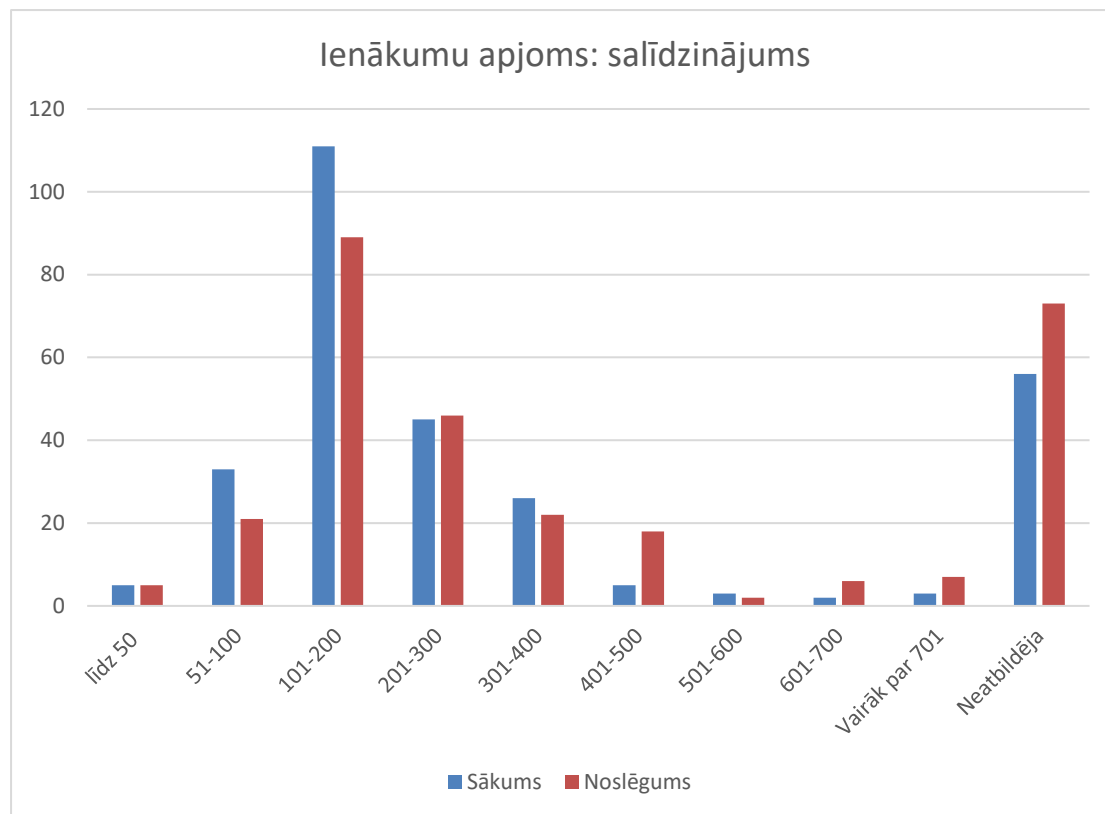
Atbildot uz jautājumu par ienākuma apjomu noslēguma aptaujā, 5 personas (1.7% no 289 dalībniekiem) informēja, ka tās saņem līdz 50 euro, 21 persona (7.3%) – no 51 līdz 100 euro, 89 personas (30.8%) – no 101 līdz 200 euro, 46 personas (15.9%) – no 201 līdz 300 euro, 22 personas (7.6%) – no 301 līdz 400 euro, 18 personas (6.2%) – no 401 līdz 500 euro, 2 personas (0.7%) – no 501 līdz 600 euro, 6 personas (2.1%) – no 601 līdz 700 euro, 7 personas (2.4%) – vairāk par 701 euro, savukārt 73 personas (25.3%) uz šo jautājumu neatbildēja (skat. 41. attēlu).

Noslēguma aptauja: atbalstāmo personu ienākumu apjoms

Izvērtējot datus par ienākumu apjomu, var secināt, ka, lai arī noslēguma aptaujā bija pieaudzis personu skaits, kuras uz šo jautājumu izvēlējās neatbildēt, kopumā vērojama ienākumu pieauguma tendence (skat. 42. attēlu).

42. attēls

Atbalstāmo personu ienākumu apjoms: salīdzinājums



No kurienes persona uzzināja par pakalpojumu

No 332 projekta dalībniekiem:

- 135 personas (40.66%) uzzināja no sociālā dienesta;
- 80 personas (24.09%) no RC Zelta, no tām 36 – no atbalsta personas, 30 – neprecizēja, 10 – no RC ZELDA pakalpojuma prezentācijas, 2 – no RC ZELDA informatīvajiem materiāliem, 1 – no RC ZELDA vadītājas, 1 – no koordinatores;
- 56 personas (16.87%) – no citām iestādēm, no tām 12 – no dienas centra, 8 – no citas biedrības, 7 – no grupu dzīvokļa, 5 – no bāriņtiesas, 4 – no kopienas centra, 4 – no SIVA, 2 – no sociālās dzīvojamās mājas, 2 – no sporta kluba, 2 – no sociālā centra, 2 – izglītības iestādes, 1 – no pagasta pārvaldes; 1 – no probācijas dienesta, 1 – no patversmes;
- 28 personas (8.43%) – no ģimenes un kopienas locekļiem, no tiem 10 – no citas atbalstāmās personas, 5 – no paziņām, 4 – no dzīvesbiedra, 3 – no aizgādņa, 2 – no ģimenes locekļiem, 2 – no drauga, 1 – no kaimiņa, 1 – no VSAC vadītājas;
- 18 personas (5.42%) – no speciālistiem, no tiem 9 – no psihiatra, 3 – no ģimenes ārsta, 3 – no psihologa, 2 – no jurista, 1 – no advokāta;

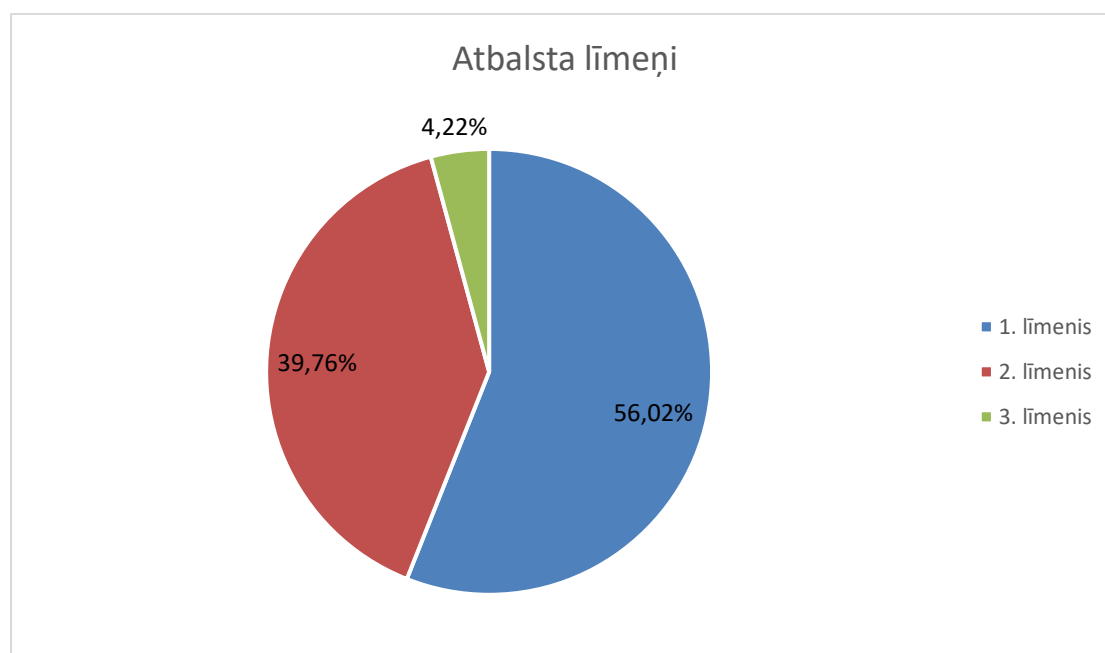
- 15 personas (4.52%) – no interneta un medijam, no tiem 6 – no radio, 6 – no laikraksta, 3 – no interneta.

Projekta laikā izvērtētais atbalsta intensitātes līmenis

Projekta laikā 186 personām (56.02%) bija piešķirts 1. atbalsta intensitātes līmenis, 132 personām (39.76%) – 2. atbalsta intensitātes līmenis, 14 personām (4.22%) – 3. atbalsta intensitātes līmenis. Projekta laikā 13 personām atbalsta intensitātes līmeņi tika pārskatīti (skat. 43 attēlu).

43. attēls

Atbalsta intensitātes līmeņi



Projekta laikā 24 personām (55.81%) ar I invaliditātes grupu bija piešķirts 1. atbalsta intensitātes līmenis, 18 personām (41.86%) – 2. atbalsta intensitātes līmenis, 1 personai (2.32%) – 3. atbalsta intensitātes līmenis.

Projekta laikā 162 personām (56.05%) ar II invaliditātes grupu bija piešķirts 1. Atbalsta intensitātes līmenis, 114 personām (39.45%) – 2. atbalsta intensitātes līmenis, 13 personām (4.5%) – 3. atbalsta intensitātes līmenis.

Izmantotās atbalsta stundas salīdzinājumā ar atbalsta intensitātes līmeni

Sniedzot statistikas datus šajā sadaļā, ir svarīgi paskaidrot, ka atbalsta intensitātes līmeņa stundas neiekļāva daudzus atbalsta personas pienākumus – dažādu atskaišu pildīšanu, ceļā pavadīto laiku, konsultācijas ar koordinatoru un izmēģinājumu projekta vadītāju, kovīzijas, supervīzijas, kopējās sapulces, darbu ar potenciālo atbalstāmo personu līdz līguma parakstīšanai (pirmo tikšanos, sākotnējo izvērtēšanas procesu un atbalsta plāna sastādīšanu, līguma parakstīšanu, subjektīvās dzīves kvalitātes anketas aizpildīšanu), darbu ar potenciālo atbalstāmo personu, kura varēja gan kļūt, gan nekļūt

par projekta dalībnieku, potenciālo atbalstāmo personu meklēšanu (tikšanās ar iesaistītām pusēm, semināru un informatīvo pasākumu organizēšana un vadīšana).

Izmēģinājumu projekta laikā stundas, kas ietvertas atbalsta intensitātes līmenī, iekļāva sekojošas aktivitātes: atbalsts lēmumu pieņemšanas un īstenošanas aktivitātēs, plāna pārskatīšana, dažādu novērtējumu un pašvērtējumu pildīšana, informācijas par personu iegūšana (no trešajām pusēm), lai papildinātu plānu un labāk saprastu personas komunikācijas īpatnības, vēlmes un gribu, utt., kā arī informācijas sniegšana trešajām personām (ar atbalstāmās personas piekrišanu. Šajos gadījumos informācija nebija saistīta ar atbalstāmās personas lēmumu).

Statistikas dati attiecas tikai uz laiku, kas tika pavadīts atbalstīto lēmumu pieņemšanā un tika aprakstīts datu bāzē, bez iepriekš minētajām papildu aktivitātēm. Personas, kuras tika vērtētas un kurām projekta laikā tika piešķirts 1. atbalsta intensitātes līmenis līdz 6 stundām mēnesī (193 personas), vidēji mēnesī izmantoja 4,9 stundas. 57 personas izmantoja vairāk nekā 6 stundas mēnesī un šajos gadījumos atbalsta personas vidēji pārstrādāja 2,46 stundas mēnesī. 96 personas izmantoja mazāk nekā aprēķinātās 6 stundas mēnesī, ar vidējo neizmanto to stundu skaitu 2,60.

Personas, kuras tika vērtētas un kurām projekta laikā tika piešķirts 2. atbalsta intensitātes līmenis līdz 16 stundām mēnesī (136 personas), vidēji mēnesī izmantoja 7.54 stundas. 4 personas izmantoja vairāk nekā 16 stundas mēnesī un šajos gadījumos atbalsta personas vidēji pārstrādāja 1,09 stundas mēnesī. 132 personas izmantoja mazāk nekā aprēķinātās 16 stundas mēnesī, ar vidējo neizmanto to stundu skaitu 8,74.

Personas, kuras tika vērtētas un kurām projekta laikā tika piešķirts 3. atbalsta intensitātes līmenis līdz 30 stundām mēnesī (17 personas), vidēji mēnesī izmantoja 15.02 stundas. 1 persona bija izmantojusi vairāk nekā 30 stundas mēnesī un šajā gadījumā atbalsta persona vidēji pārstrādāja 20,27 stundas mēnesī. 16 personas izmantoja mazāk nekā aprēķinātās 30 stundas mēnesī, ar vidējo neizmanto to stundu skaitu 17.17.

Saskaņā ar rokasgrāmatas neaprobēto versiju, izmēģinājuma projekta īstenošanas laikā atbalsta līmeņa (no augstāka uz zemāku) pārvērtēšana nebija nepieciešama. Ņemot vērā pakalpojuma sniegšanas principu, atbalstāmā persona varēja izmantot tik daudz stundu no piešķirtajām, cik vēlējās un uzskatīja par nepieciešamu¹⁶⁶. Tomēr, ja projekta beigās varētu pārvērtēt atbalsta līmeņus, balstoties uz vidējām atbalsta stundām, kuras izmantoja atbalstāmās personas, projektā būtu 190 personas, kuras kādā projekta brīdī iegūtu 1. atbalsta intensitātes līmeni ar vidējo izmantoto atbalsta stundu skaitu 3.56, 148 personas, kuras kādā projekta brīdī iegūtu 2. atbalsta

¹⁶⁶ “Ja atbalstāmajai personai atbalsta sniegšanā notiek būtiskas izmaiņas – no minimālas atbalsta intensitātes līmeņa uz vidējas atbalsta intensitātes līmeni vai uz maksimālas atbalsta intensitātes līmeni, kā rezultātā atbalsta apjoms būtiski pieaug, atbalsta personai ir jāveic izmaiņas lēmumā un atbalstāmajai personai jānosaka jauns atbalsta intensitātes līmenis. Gadījumos, kad nepieciešamā atbalsta intensitāte samazinās, atbalsta personai obligāti vismaz reizi divās nedēļās vajadzētu sazināties ar atbalstāmo personu (pa tālruni vai personīgi), lai pārliecinātos, kā atbalstāmajai personai klājas.”

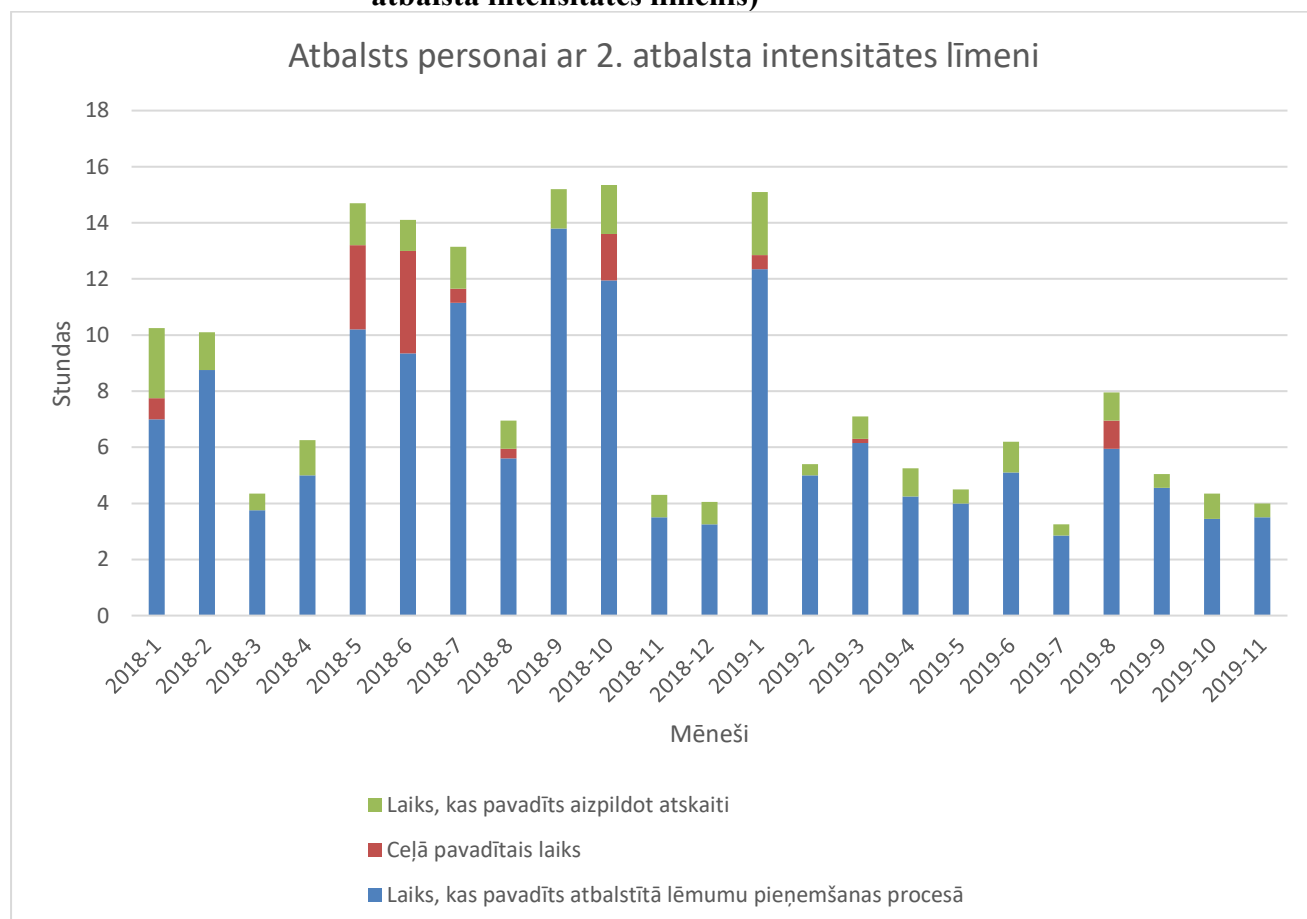
Ja atbalsta intensitāte ir samazinājusies un divus mēnešus saglabājas ļoti zemā līmenī, (izņemot gadījumus, kad līgumā ir atrunātas šādas situācijas), atbalsta persona var uzaicināt atbalstāmo personu pārskatīt līgumu un to izbeigt.” – Leimane-Veldmeijere, I., Mazapša, A., Pavlovska, A., Krātiņa, I., Vanaga, S. 2017. *Rokasgrāmata atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem (neaprobētā versija)*. RC “ZELDA”, 78.-79. lpp., <http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/file/rokasgramata.pdf>

intensitātes līmeni ar vidējo izmantoto atbalsta stundu skaitu 9.20, 8 personas, kuras kādā projekta brīdī iegūtu 3. atbalsta intensitātes līmeni ar vidējo izmantoto atbalsta stundu skaitu 23.37.

Tomēr tālāk sniegtā informācija rāda, ka atbalsta intensitātes līmeņu mainīšanai, ir svarīgi nebalstīties uz vidējo izmantoto stundu skaitu. Kā tika aprakstīts rokasgrāmatas neaprobētajā versijā¹⁶⁷ un kā to apliecina izmēģinājumu projekta rezultāti, atbalsta izmantošana lēmumu pieņemšanā ir vairāk atkarīga no atbalstāmās personas dzīves situācijas, viņas vajadzībām, resursiem un citiem faktoriem (t.sk. veselības stāvokļa), nekā no profesionāļu vērtējuma. Atbalsta izmantošanas elastīgumu, kad atbalsts tiek sniegts tikai tad, kad tas ir nepieciešams, var ilustrēt zemāk iekļautie grafiki, kuros pa mēnešiem attēlots atbalsts konkrētiem projekta dalībniekiem, parādot izmantoto atbalsta stundu skaitu, ceļā pavadītās stundas un laiku, kas pavadīts rakstot atskaites. Kā redzams grafikā (skat. 44. attēlu), atbalstāmā persona, kurai bija piešķirts 2. atbalsta intensitātes līmenis, ir izmantojusi maksimālo nodrošināto stundu skaitu laikā, kad tas bija visvairāk vajadzīgs, un mazāk nekā 6 stundas, kad tas bija mazāk vajadzīgs.

44. attēls

Atbalsta izmantošana projekta laikā stundās (viens no projekta dalībniekiem, 2. atbalsta intensitātes līmenis)

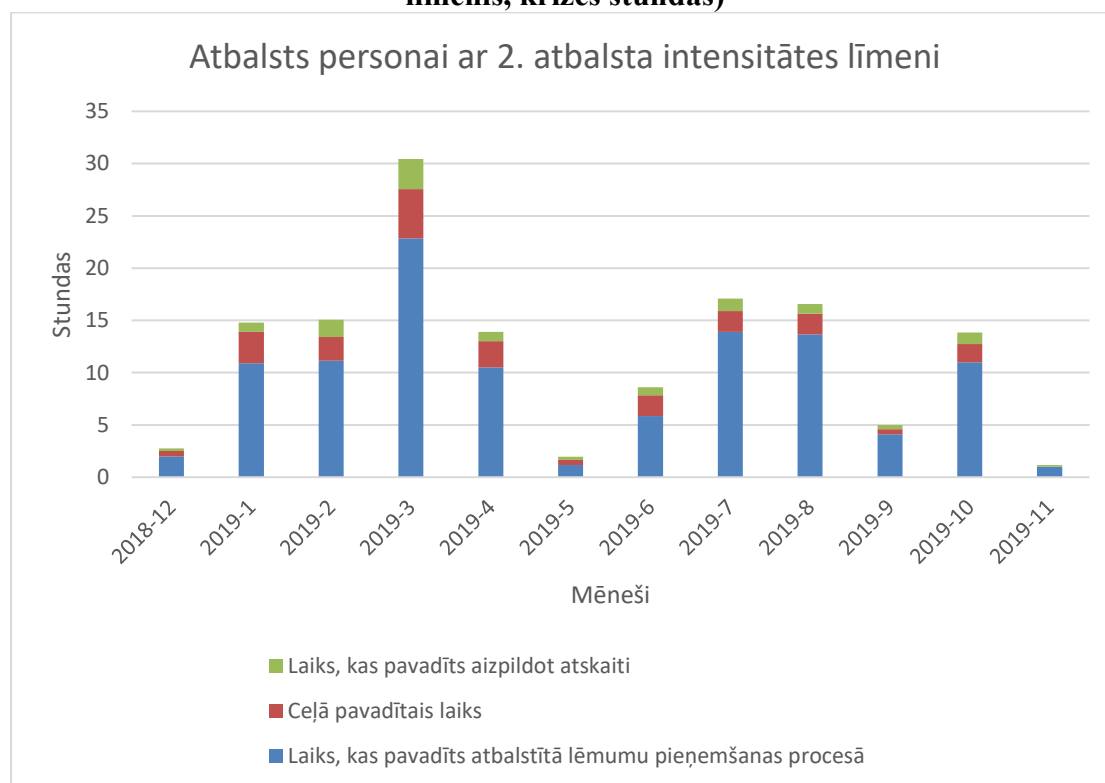


¹⁶⁷ Leimane-Veldmeijere, I., Mazapša, A., Pavlovska, A., Krātiņa, I., Vanaga, S. 2017. *Rokasgrāmata atbalsta personas pakalpojuma sniedzējiem (neaprobētā versija)*. RC "ZELDA", 76. lpp., <http://zelda.org.lv/wp-content/uploads/file/rokasgramata.pdf>

Nākamajā grafikā (skat. 45. attēlu) redzams darbs ar personu, kurai bija piešķirts 2. atbalsta intensitātes līmenis un kura izmantoja gan maksimālo stundu skaitu, kad tas bija visvairāk vajadzīgs, gan mazāk nekā 6 stundas citos brīžos, gan papildus krīzes situācijām paredzētās stundas (2019. gada martā).

45. attēls

Atbalsta izmantošana projekta laikā stundās (viens no projekta dalībniekiem, 2. līmenis, krīzes stundas)



Tādējādi var secināt, ka kopējā tendence ir izmantot mazāk stundu atbalstītā lēmuma pieņemšanā, nekā plānots vidēji mēnesī, bet noteiktos periodos izmantot maksimālo iespējamo stundu skaitu. Šo faktu ir svarīgi atcerēties, turpinot pakalpojuma izstrādi un padarot pakalpojuma sniegšanu ilgtspējīgu. Piemēram, var secināt, ka atbalsta personai būtu jāatbalsta pietiekami liels skaits personu, lai atbalsta personas darba slodze nebūtu atkarīga no piešķirtā atbalsta intensitātes līmeņa, bet gan no pakalpojuma efektīvas koordinēšanas, sekojot līdzi tam, kā vidēji mēnesī tiek izmantotas attiecīgi katrai atbalstāmajai personai piešķirtās stundas.

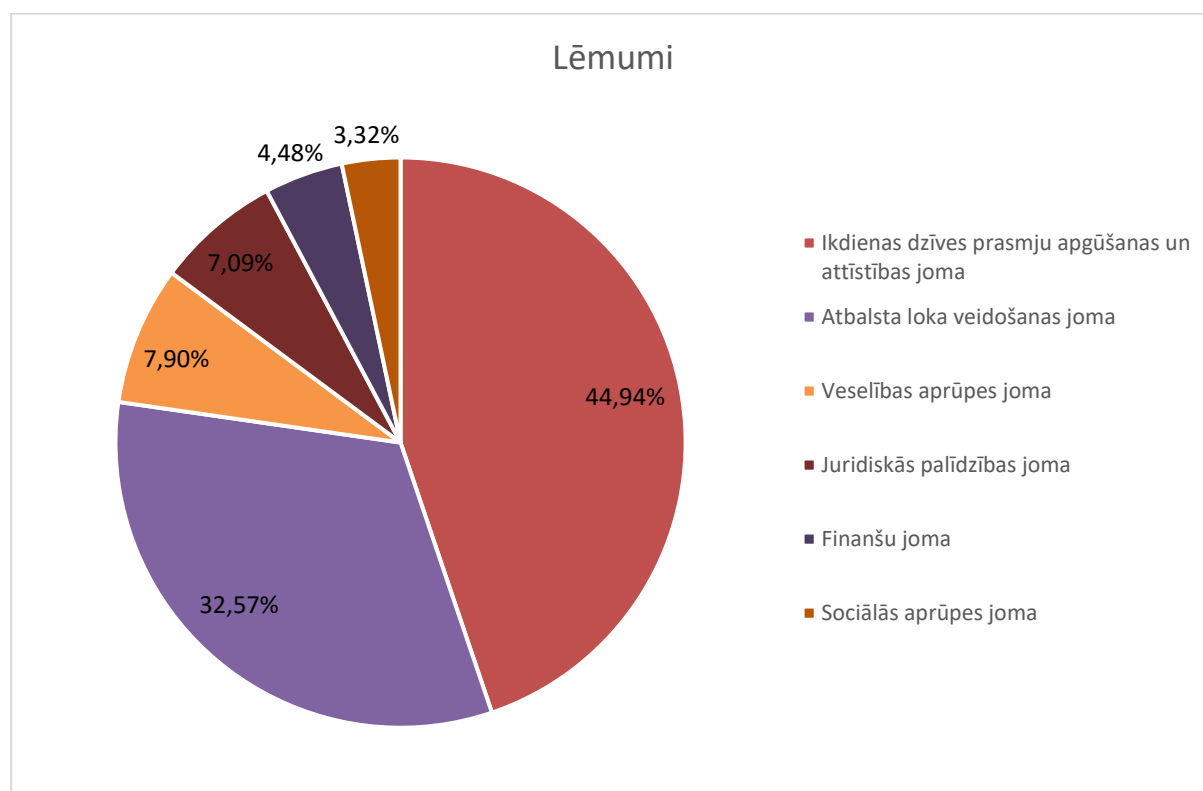
Lēmumu jomas izmēģinājumu projekta laikā

Sakontējās izvērtēšanas rezultātā 289 personām tika piedāvāts atbalsts lēmumu pieņemšanā ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomā – 87.04% no kopējā projekta dalībnieku skaita, 286 personām – atbalsta loka veidošanas jomā (86.14% no projekta dalībnieku skaita), 154 personām – veselības aprūpes jomā (46.38%), 138 personām – juridiskās palīdzības jomā (41.56%), 134 personām – sociālās aprūpes jomā (40.36%), 108 personām – finanšu jomā (32.53%).

Projekta laikā datu bāzē kopumā veikts 24701 ieraksts, kas saistīts ar 332 atbalstāmo personu lēmumiem. No šiem ierakstiem 11103 (44.94%) bija saistīti ar lēmumiem ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomā, 8047 (32.57%) – ar lēmumiem atbalsta loka veidošanas jomā, 1970 (7.9%) – ar lēmumiem veselības aprūpes jomā, 1752 (7.09%) – ar lēmumiem juridiskās palīdzības jomā, 1107 ieraksti (4.48%) bija saistīti ar lēmumiem finanšu jomā, savukārt 822 (3.32%) – ar lēmumiem sociālās aprūpes jomā (skat. 46. attēlu). Tomēr jāņem vērā, ka dažkārt nav iespējams novilkt striktu robežu starp atbalsta jomām, jo tās var pārklāties vai sniegtais atbalsts var tieši vai netieši veidā attiekties uz dažādām jomām.

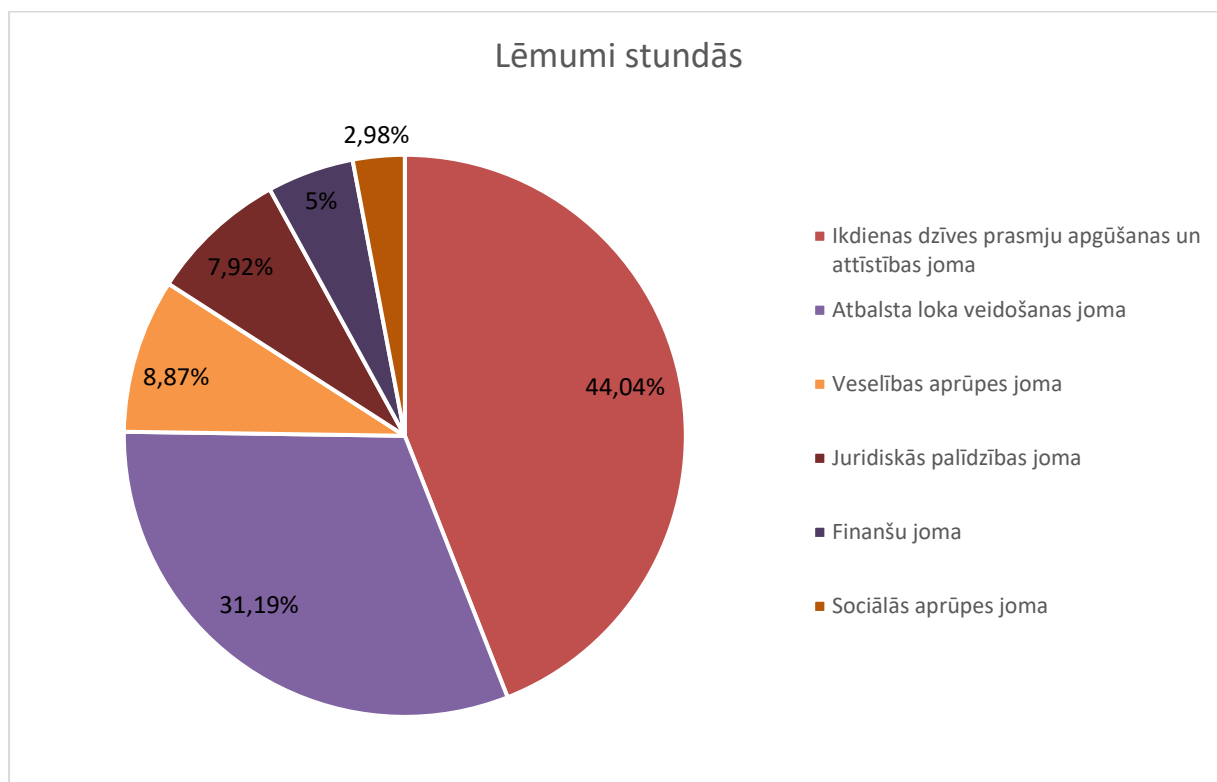
46. attēls

Lēmumu jomas



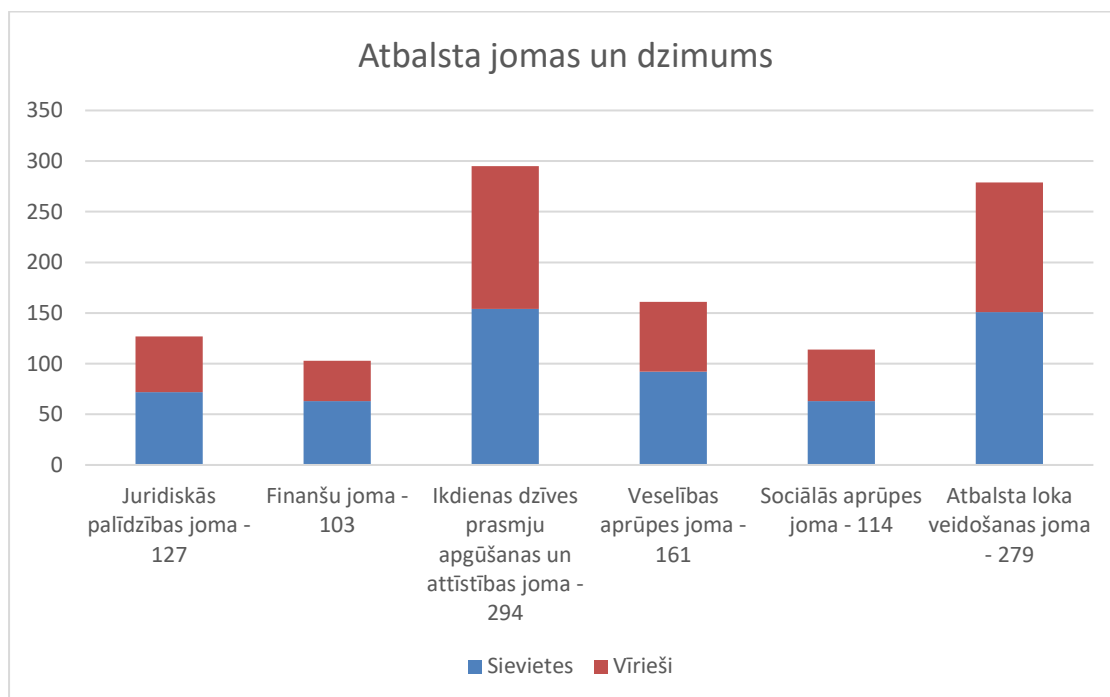
Lai nodrošinātu atbalstu lēmumu pieņemšanas procesā, projekta laikā atbalsta personas nostrādāja 24706.16 stundas. No tām 10880.82 stundas (44.04%) bija veltītas lēmumiem ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomā, 7707.42 (31.19%) – lēmumiem atbalsta loka veidošanas jomā, 2193.44 (8.87%) – veselības aprūpes jomā, 1957.48 (7.92%) – juridiskās palīdzības jomā, 1237.59 (5%) – finanšu jomā, 729.41 (2.98%) – sociālās aprūpes jomā (skat. 47. attēlu).

Pieņemto lēmumu jomas stundās



279 personas pieņēma lēmumus atbalsta loka veidošanas jomā (no tiem – 151 sievietes un 128 vīrieši), 103 personas – finanšu jomā (63 sievietes un 40 vīrieši), 294 personas – ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomā (153 sievietes un 141 vīrietis), 127 personas pieņēma lēmumus juridiskās palīdzības jomā (72 sievietes un 55 vīrieši), 114 personas – sociālās aprūpes jomā (63 sievietes un 51 vīrieši), 161 persona – veselības aprūpes jomā (92 sievietes un 69 vīrieši; skat. 48. attēlu).

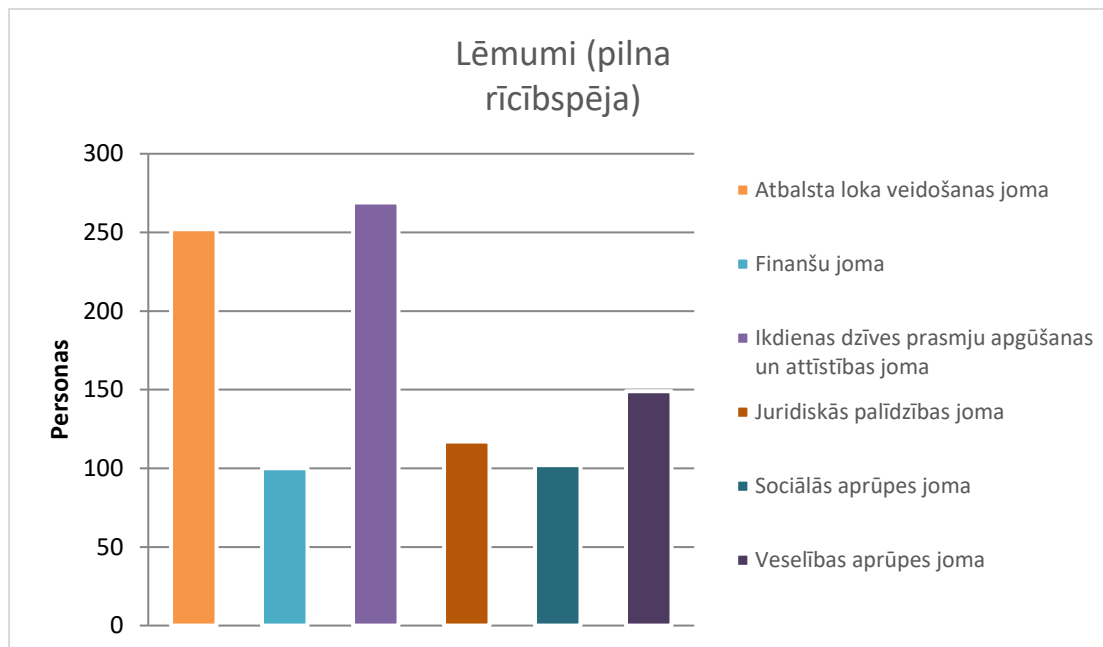
Atbalsta jomas un dzimums



22 550 ieraksti (91.3%) no datu bāzes par pieņemtajiem lēmumiem attiecās uz personām ar pilnu rīcībspēju.

252 personas ar pilnu rīcībspēju pieņēma lēmumus atbalsta loka veidošanas jomā (84.28%), 100 personas – finanšu jomā (33.44), 269 personas – ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomā, 117 personas – juridiskās palīdzības jomā, 102 personas – sociālās aprūpes jomā, 149 personas – veselības aprūpes jomā (skat. 49. attēlu).

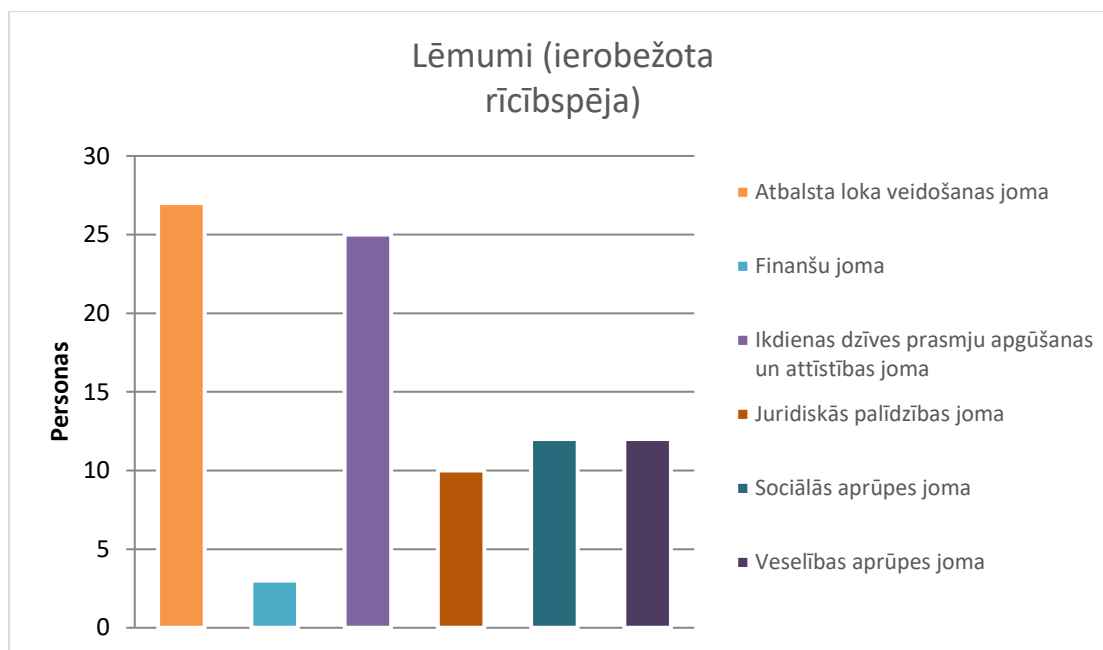
Jomas, kurās atbalstāmās personas ar pilnu rīcībspēju pieņēma lēmumus



2151 ieraksts (8.7%, kas sakrīt ar šādu dalībnieku procentuālo daļu projektā) no datu bāzes par pieņemtajiem lēmumiem attiecās uz personām ar ierobežotu rīcībspēju.

27 personas ar ierobežoto rīcībspēju pieņēma lēmumus atbalsta loka veidošanas jomā, 3 personas – finanšu jomā, 25 personas – ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomā, 10 personas – juridiskās palīdzības jomā, 12 personas – sociālās aprūpes jomā, 12 personas – veselības aprūpes jomā (skat. 50. attēlu).

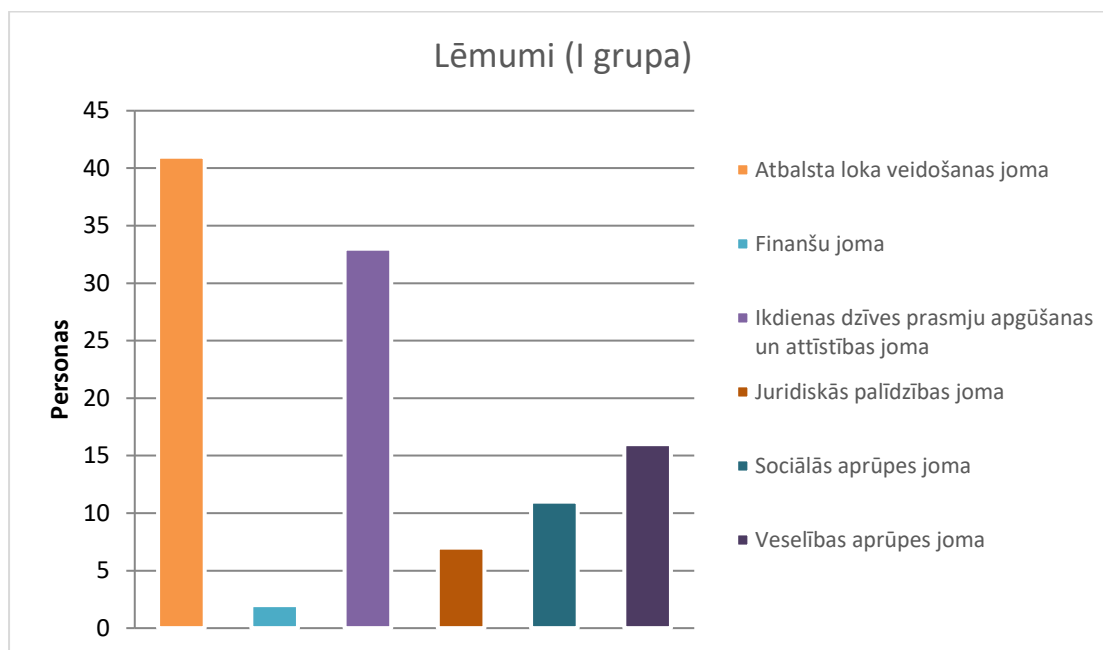
Jomas, kurās atbalstāmās personas ar ierobežotu rīcībspēju pieņēma lēmumus



1719 ieraksti (6.96%, kas ir divreiz mazāk par šādu dalībnieku procentuālo daļu projektā) no datu bāzes par pieņemtajiem lēmumiem attiecās uz personām ar I invaliditātes grupu.

41 persona ar I invaliditātes grupu pieņēma lēmumus atbalsta loka veidošanas jomā, 2 personas – finanšu jomā, 33 personas – ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomā, 7 personas – juridiskās palīdzības jomā, 11 personas – sociālās aprūpes jomā, 16 personas – veselības aprūpes jomā (skat. 51. attēlu).

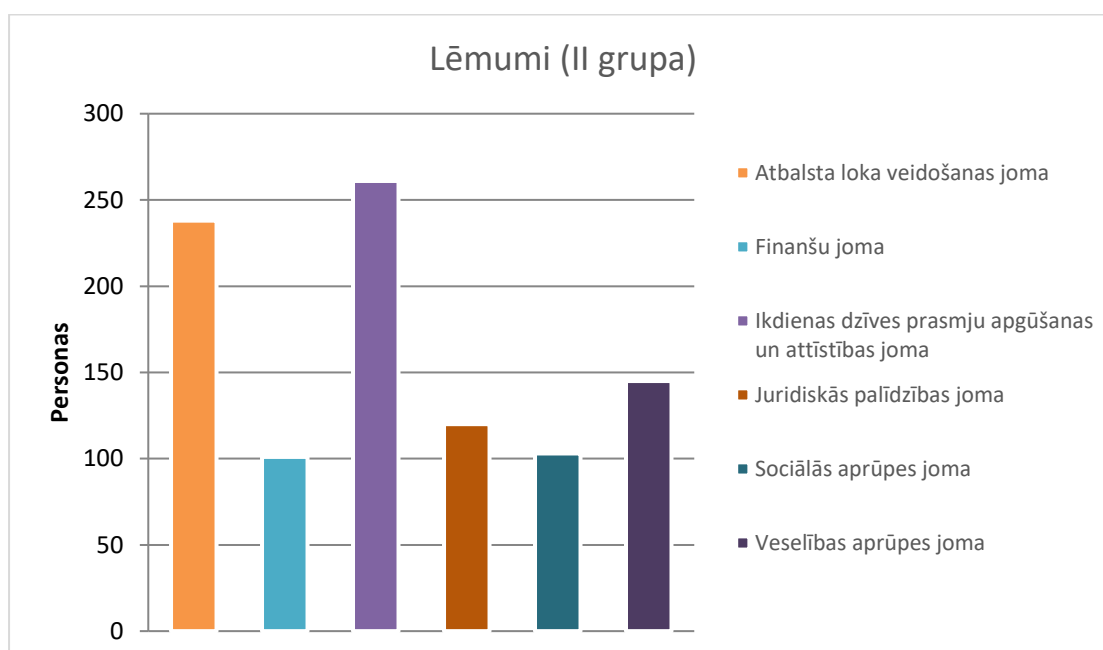
Jomas, kurās atbalstāmās personas ar I invaliditātes grupu pieņēma lēmumus



20831 ieraksts (93.04%) no datu bāzes par pieņemtajiem lēmumiem attiecās uz personām ar II invaliditātes grupu.

238 personas ar II invaliditātes grupu pieņēma lēmumus atbalsta loka veidošanas jomā, 101 personas – finanšu jomā, 261 personas – ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomā, 120 personas – juridiskās palīdzības jomā, 103 personas – sociālās aprūpes jomā, 145 personas – veselības aprūpes jomā (skat. 52. attēlu).

Jomas, kurās atbalstāmās personas ar II invaliditātes grupu pieņēma lēmumus



Stundas, kas pavadītas ceļā, lai nodrošinātu pakalpojuma sniegšanu, un stundas, kas pavadītas, aprakstot atbalstītās lēmumu pieņemšanas procesu

Atbalsta personas datu bāzē norādīja gan laiku, ko tās pavadīja ceļā, lai sniegtu pakalpojumu konkrētai atbalstāmajai personai, gan laiku, ko tās pavadīja, aprakstot atbalstītās lēmumu pieņemšanas procesu.

Projekta laikā visas atbalsta personas kopā ceļā pavadīja 8 812.54 stundas. Pēc apkopotajiem datiem, vidējais mēnesī ceļā pavadītais laiks uz vienu atbalstāmo personu bija 2.17 stundas. Vidējais mēnesī ceļā pavadītais laiks uz vienu atbalstāmo personu, kas dzīvo nacionālās attīstības centrā, bija 2.28 stundas, savukārt vidējais mēnesī ceļā pavadītais laiks uz vienu atbalstāmo personu, kas dzīvo dažāda lieluma novados, bija 2.15 stundas. Lai sniegtu atbalstu lēmumu pieņemšanas procesā, vidēji mēnesī viena atbalsta persona ceļā pavadīja 20.6 stundas.

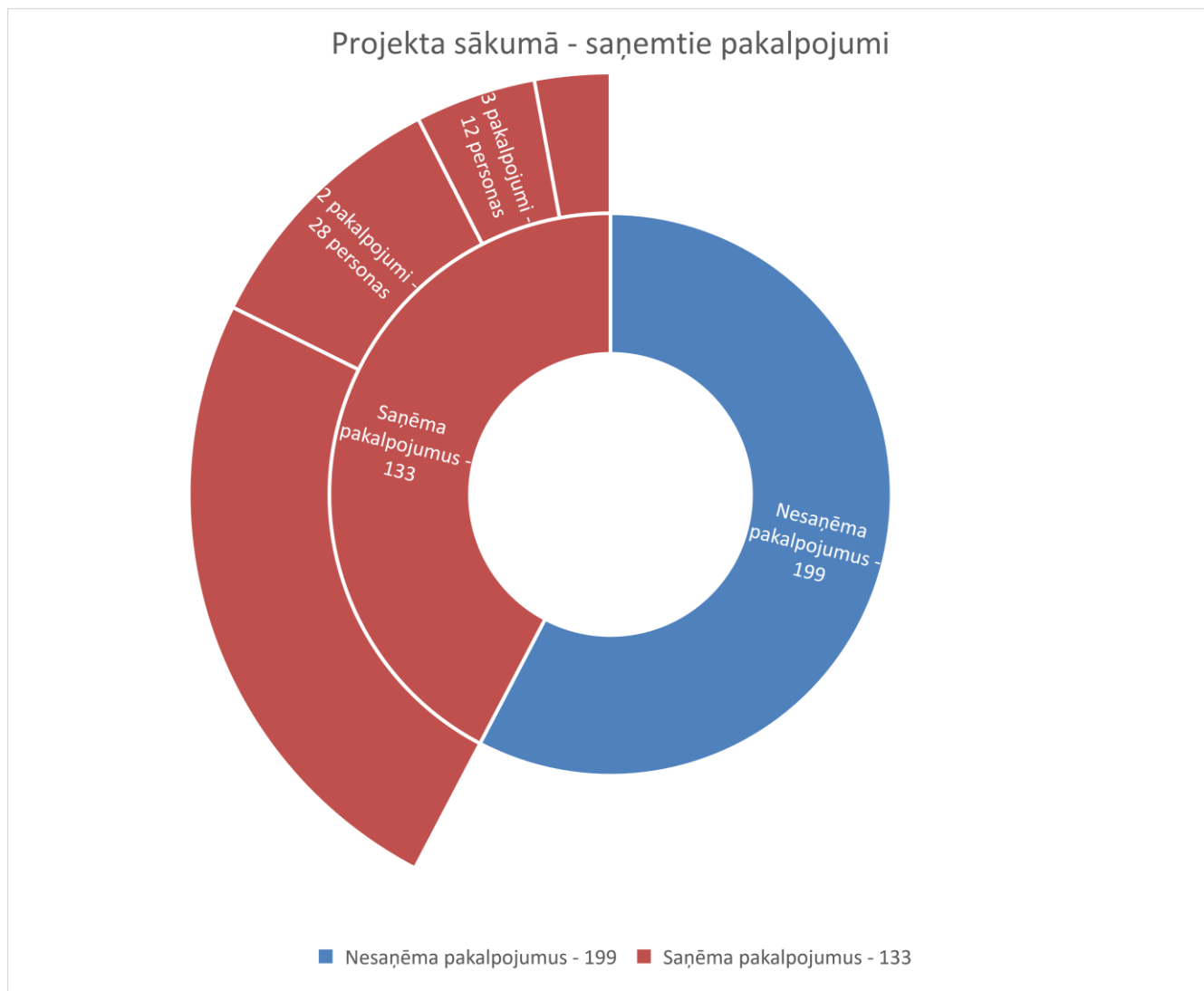
Visvairāk stundu ceļā (>30 stundas mēnesī) pavadīja 4 atbalsta personas no Rīgas reģiona, kuru lielākā daļa atbalstāmo personu nedzīvoja Rīgā un kuras izmantoja sabiedrisko transportu, kā arī viena atbalsta persona no Kurzemes reģiona, kura atbalstīja daudzas atbalstāmās personas no attālinātām pašvaldībām un darbā izmantoja privāto transportu. Vismazāk stundu ceļā (<10 stundas mēnesī) pavadīja viena persona no Rīgas plānošanas reģiona, viena persona no Zemgales plānošanas reģiona un 2 personas no Latgales plānošanas reģiona, galvenokārt tāpēc, ka atbalstāmās personas dzīvoja ļoti tuvu atbalsta personas dzīvesvietai vai atbalsta personas bieži izmantoja biroja vai citas telpas, lai tiktos ar atbalstāmajām personām.

Atbalstītās lēmumu pieņemšanas procesa aprakstam atbalsta personas kopā veltīja 4 619.49 stundas. Vidējais laiks mēnesī, kas veltīts aprakstot atbalstītās lēmumu pieņemšanas procesu attiecībā uz vienu atbalstāmo personu, bija 1.2 stundas (vidēji 6 ieraksti, katram atvēlot 0.2 stundas vai vidēji 12 minūtes).

Sabiedrībā balstīti sociālie pakalpojumi

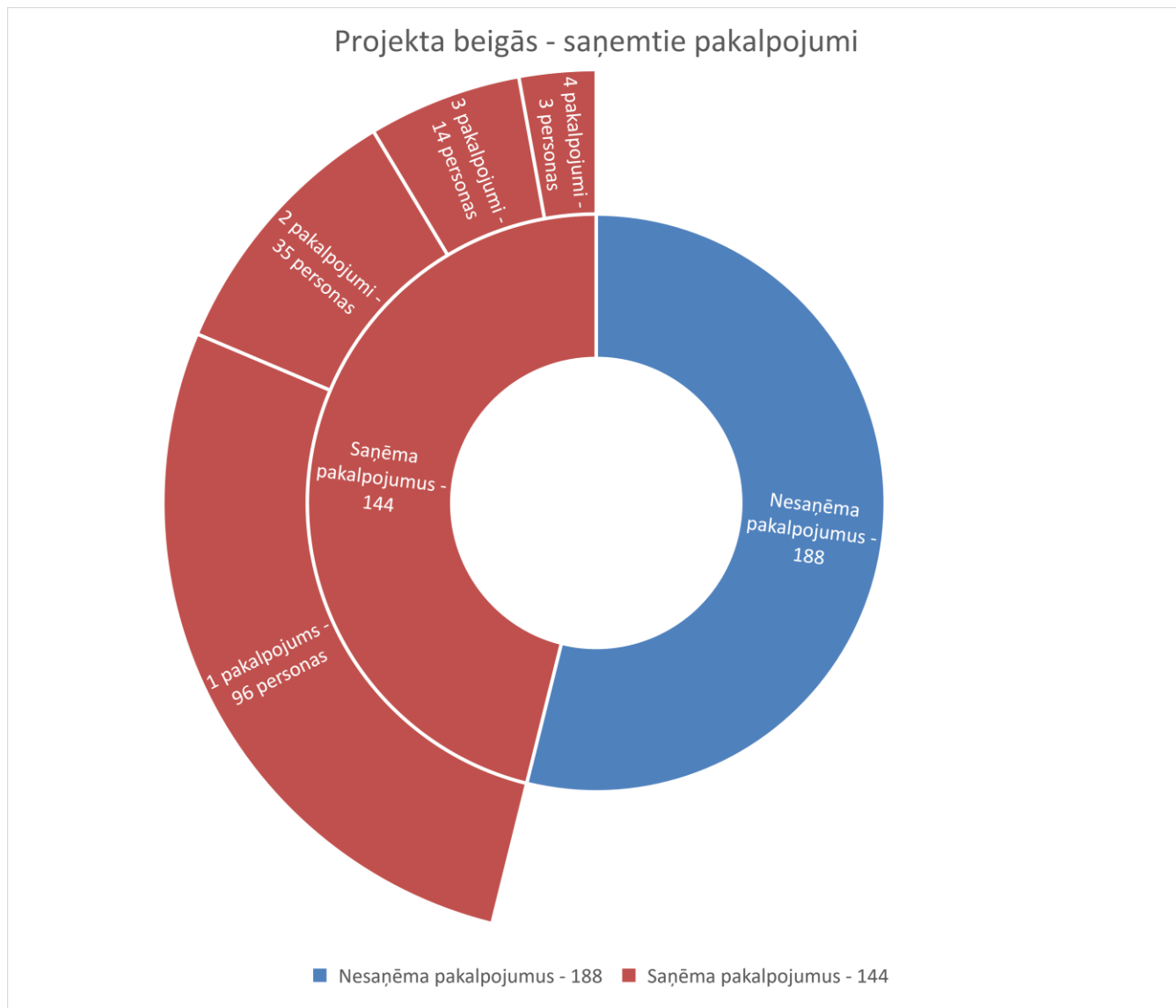
Uzsākot dalību projektā, 199 atbalstāmās personas nesaņēma nevienu sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu (turpmāk – SBSP). No 133 atbalstāmajām personām, kas saņēma kādu no SBSP, 92 atbalstāmās personas saņēma 1 pakalpojumu, 28 atbalstāmās personas – 2 pakalpojumus, 12 atbalstāmās personas – 3 pakalpojumus, 1 atbalstāmā persona saņēma 4 pakalpojumus (skat. 53. attēlu).

Saņemtie sabiedrībā balstītie sociālie pakalpojumi, uzsākot dalību projektā



Projekta noslēgumā 184 atbalstāmās personas nesaņēma nevienu SBSP. No 148 atbalstāmajām personām, kas saņēma SBSP, 96 atbalstāmās personas saņēma 1 pakalpojumu, 35 atbalstāmās personas – 2 pakalpojumus, 14 atbalstāmās personas – 3 pakalpojumus, 3 atbalstāmā persona saņēma 4 pakalpojumus (skat. 54. attēlu).

Projekta beigās saņemtie sabiedrībā balstīti sociālie pakalpojumi



Dalībnieku skaits, kas saņēma pakalpojumus, pieauga par 11,27%, savukārt dalībnieku skaits, kuri nesaņēma pakalpojumus, samazinājās par 5,52%.¹⁶⁸ Personu skaits, kuri saņēma 1 pakalpojumu, pieauga par 4,34%, personu skaits, kuras saņēma 2 pakalpojumus, pieauga par 25%, personu skaits, kuras saņēma 3 pakalpojumus, palielinājās par 16,66%, savukārt personu skaits, kuras saņēma 4 pakalpojumus, pieauga par 200%.

16 personas, kuras nekad nebija saņēmušas SBSP, sāka saņemt vismaz vienu šādu pakalpojumu:

- 1 persona sāka saņemt aprūpe mājās pakalpojumu,

¹⁶⁸ Ir svarīgi atzīmēt, ka ne visām atbalstāmajām personām bija noteikts atbalsts sociālajā jomā, un ne viss šis atbalsts bija saistīts ar sociālo pakalpojumu nokārtošanu.

- 1 persona sāka saņemt īslaicīgās uzturēšanās mītnes pakalpojumu,
- 1 persona sāka saņemt speciālista konsultācijas,
- 1 persona sāka saņemt patversmes pakalpojumu,
- 2 personas sāka saņemt dienas aprūpes centra pakalpojumu,
- 2 personas sāka saņemt ģimenes asistenta pakalpojumu,
- 3 personas sāka saņemt asistenta pakalpojumu,
- 5 personas sāka saņemt pakalpojumus *individuālā budžeta modeļa* izmēģinājumprojektā.

11 personas, kuras saņēma vienu SBSP, sāka saņemt divus:

- 1 persona sāka saņemt ģimenes asistenta pakalpojumu,
- 2 personas sāka saņemt dienas aprūpes centra pakalpojumu,
- 3 personas sāka saņemt asistenta pakalpojumu,
- 5 personas sāka saņemt pakalpojumus *individuālā budžeta modeļa* izmēģinājumprojektā.

5 personas, kuras saņēma divus SBSP, sāka saņemt trīs:

- 1 persona sāka saņemt speciālista konsultācijas,
- 1 persona sāka saņemt asistenta pakalpojumu,
- 1 persona sāka saņemt dienas aprūpes centra pakalpojumu,
- 2 personas sāka saņemt pakalpojumus *individuālā budžeta modeļa* izmēģinājumprojektā.

2 personas, kuras saņēma trīs SBSP, sāka saņemt četrus:

- 1 persona sāka saņemt grupu dzīvokļa pakalpojumu,
- 1 persona sāka saņemt pakalpojumus *individuālā budžeta modeļa* izmēģinājumprojektā.

2 personas, kas projekta laikā sāka saņemt pakalpojumus (1 – patversmes pakalpojumu, 1 – īslaicīgās uzstutēšanās mītnes pakalpojumu), vēlāk to nomainīja uz citu pakalpojumu (grupu dzīvoklis).

1 persona, uzsākot dalību projektā, nesaņēma nevienu pakalpojumu, bet projekta laikā sāka saņemt uzreiz trīs – asistenta pakalpojumu, grupu dzīvokļa pakalpojumu un specializētās darbnīcas pakalpojumu.

Jāsecina, ka kopumā Latvijā trūkst pieejamu sociālo pakalpojumu personām ar garīga rakstura traucējumiem.¹⁶⁹

Visbiežāk izmantotie SBSP ir:

1) Valsts apmaksātais asistents pašvaldībā

Visa projekta laikā tas bija visbiežāk izmantotais pakalpojums: kādā no projekta posmiem šo pakalpojumu saņēma 72 personas (41,14% no personu kopskaita, kuras projekta laikā saņēma kādu pakalpojumu). 3 personas pārtrauca saņemt šo pakalpojumu, bet 8 uzsāka saņemt. Viens cilvēks sāka saņemt pakalpojumu, bet pēc tam pārtrauca, jo asistents no viņa atteicās un citu kandidātu vietā atrast nebija iespējams.

2) Dienas aprūpes centra pakalpojums

¹⁶⁹ Pat ja cilvēks vēlējās saņemt pakalpojumu, pašvaldībā šāda iespēja netika piedāvāta.

Projekta laikā dienas aprūpes centra pakalpojumus saņēma 56 personas (32% no personu kopskaita, kuras projekta laikā saņēma kādu pakalpojumu). Projekta laikā 2 personas pārtrauca saņemt šo pakalpojumu (viena konflikta dēļ, otra darba uzsākšanas dēļ), bet 7 – uzsāka saņemt.

3) Specializētās darbnīcas pakalpojums

Projekta laikā specializētās darbnīcas pakalpojumu saņēmušas 18 personas (10,28% no personu kopskaita, kuras projekta laikā saņēma kādu pakalpojumu). Projekta laikā 1 persona pārtrauca saņemt pakalpojumu (konflikta dēļ) un 1 – uzsāka.

4) Grupu dzīvokļa pakalpojums

Projekta laikā grupu dzīvokļa pakalpojumu saņēma 24 personas (13,71% no personu kopskaita, kuras projekta laikā saņēma kādu pakalpojumu). Projekta laikā pakalpojumu sāka saņemt 4 personas. Viens cilvēks pakalpojumu zaudēja, jo dzīvoja īrētos dzīvokļos, kopmītnē, uz ielas, pie saimnieka, bet pēc tam to atjaunoja – sāka saņemt citā pašvaldībā.

5) Ģimenes asistenta pakalpojums

Projekta laikā ģimenes asistenta pakalpojumu saņēma 24 cilvēki (8% no personu kopskaita, kuras projekta laikā saņēma kādu pakalpojumu). Projekta laikā pakalpojumu sāka saņemt 3 personas.

6) Aprūpe mājās pakalpojums

Projekta laikā aprūpe mājās pakalpojumu saņēma 11 cilvēki (6,28% no personu kopskaita, kuras projekta laikā saņēma kādu pakalpojumu). Projekta laikā pakalpojumu sāka saņemt 1 persona.

7) Individuālā budžeta pilngadīgām personām ar GRT izmēģinājumuprojekta ietvaros saņemtie pakalpojumi

Projekta laikā 17 šī projekta dalībnieki sāka saņemt pakalpojumus individuālā budžeta pilngadīgām personām ar GRT izmēģinājumuprojekta ietvaros (9,71%).

IV. ATBALSTĀMO PERSONU DZĪVES KVALITĀTES IZMAIŅU ANALĪZE

Dzīves kvalitātes novērtēšanai tika izmantots itāļu autoru (*Antonella Gigantesco* un *Massimo Giuliani*) izstrādātais Subjektīvais dzīves kvalitātes instruments,¹⁷⁰ pielāgojot to izmantošanai Latvijas kontekstā. Aptaujā iekļauti statistikas jautājumi, kuru rezultāti analizēti citās pētījuma nodaļās. Šajā nodaļā tiek analizētas atbildes tikai par dzīves kvalitāti.

Atbalstāmā persona sniedza atbildi uz katru jautājumu, izvēloties skaitli no 0 līdz 10 (zemākais un augstākais vērtējums). Personām, kurām grūtības sagādāja skaitļi, kā alternatīva tika piedāvāta skala ar skumjām un smaidošām sejām (visstumjākā seja – 0, vislaimīgākā – 10). Ņemot vērā, ka aptauja ir subjektīvās dzīves kvalitātes instruments, atbalstāmā persona aizpildīja aptauju patstāvīgi. Ja atbalstāmajai personai bija nopietnas grūtības ar verbālo komunikāciju, viņa nespēja komunicēt un sniegt savas atbildes uz aptaujas jautājumiem, atbalsta persona vērsās pie atbalstāmās personas dabiskā atbalsta sniedzēja, lai viņa aizpilda aptauju, interpretējot atbalstās personas viedokli.

Vairākas atbalstāmās personas dažādu iemeslu dēļ (tajā skaitā garīgās veselības traucējumi un krīze, atbalstāmās personas nāve, vai pārtraukums komunikācijā ar atbalsta personu) dzīves kvalitātes anketu aizpildīja tikai vienu reizi – vai nu pakalpojuma sākumā, vai beigās, vai arī atteicās to pildīt. Līdz ar to analizē tika iekļautas tikai to personu anketas, kuras aizpildīja gan sākuma, gan noslēguma aptaujas. No 289 analizē iekļautajām anketām (skat. 55. attēlu), 266 aizpildīja pašas personas, savukārt 23 – viņu radnieki. Analīzes pamatā ir pakalpojuma saņēmēju sākuma un noslēguma aptaujas. Sākuma aptaujas tika aizpildītas pakalpojuma saņemšanas sākumā pēc vienošanās parakstīšanas, savukārt noslēguma aptaujas tika aizpildītas pakalpojuma saņemšanas beigās (katrā gadījumā individuāli, atkarībā no vienošanās darbības laika). Kopumā vidēji atbalstāmās personas pakalpojumu saņēma 14.45 mēnešus. Aptaujas anketas tika apstrādātas ar datu apstrādes programmu – SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

Instrumenta lietošanas mērķis ir izmērīt subjektīvo dzīves kvalitāti pakalpojumu saņemšanas procesā. Līdz ar to šis instruments tiešā veidā nemēra atbalsta personas pakalpojuma kvalitāti, tomēr atbalsta personas pakalpojumu var uzskatīt par vienu no faktoriem, kas ietekmēja subjektīvās dzīves kvalitātes izmaiņas. Iegūtie dati ir svarīga informācija, lai novērtētu izmēģinājumuprojekta ietekmi uz atbalstāmo personu dzīvi kopumā, taču lai vērtētu pakalpojuma kvalitāti šī instrumenta izmantošanu būtu ieteicams apvienot ar citiem instrumentiem, piemēram, pakalpojuma saņēmēju aptaujas par apmierinātību ar pakalpojumu kvalitāti (kas tika izmantots arī izmēģinājumuprojekta laikā), vai citi specifiskāki instrumenti (piemēram, “*Progress in Personalised Care and Support Planning Checking Your Progress in Delivering*

¹⁷⁰ Antonella Gigantesco and Massimo Giuliani, Quality of life in mental health services with a focus on psychiatric rehabilitation practice// ANN IST SUPER SANITA 2011, Vol.47, No.4: 363-372, <http://www.scielosp.org/pdf/aiss/v47n4/a07v47n4.pdf>

*Personalised Care and Support Planning*¹⁷¹, *“Mental Health Statistics Improvement Program (MHSIP) Consumer Survey”*¹⁷²).

Izvērtējot Subjektīvajās dzīves kvalitātes anketās iekļauto informāciju, jāsecina, ka projekta dalībnieki visbiežāk savā dzīvē un aprūpē vēlējās uzlabot lietas, kas saistītas ar darbu, veselību un labklājību (kā finansiālā, tā sadzīves apstākļu ziņā):

- atrast darbu un strādāt (17%) (*“lai nedomātu kā izdzīvot, darbiņš nepilnu dienu, lai būtu kopā ar cilvēkiem, strādāt un nopelnīt naudu, lai pietiek nauda nepieciešamajām lietām”; “gribētu, lai darba devēji rastu iespēju ļaut strādāt personām ar invaliditāti nepilnu nedēļu”*);
- uzlabot dzīvesvietas apstākļus (14.9%) (*“veikt plīts remontu, nopirkt elektrisko zāģi, zāles pļāvēju, mājā kosmētisko remontu, negribētu nonākt institūcijā”; “gribētu uzlabot sadzīves apstākļus – lai mājās būtu siltais ūdens, duša, tualete”*);
- uzlabot finanšu stāvokli un palielināt ienākumus (14.2%) (*“būtu labi ja nebūtu parādu, tad arī būtu naudas vairāk. Pamazām jānorēķinās ar tiesu izpildītājiem”; “gribas ātrāk nomaksāt kredītu, lai būtu vairāk līdzekļu ģimenei”; “gribētu, lai ir lielāka pensija, lai nav jāaizņemas produktus veikalā uz parāda”*);
- uzlabot veselību un apmeklēt ārstus (13.5%) (*“uzlabot veselību, rehabilitāciju mugurai, normālas zāles, lai nav sasprindzinājuma, lai nav jādomā par slimnīcu, sliktas atmiņas”; “medicīnas pakalpojumu, invaliditātes uzlabošana - stomatologs, okulists, sanatorija un rehabilitācijas pakalpojumu pieejamība valsts apmaksātās programmās”; “gribētu apmeklēt mūzikas terapiju, taču individuāli nepiedāvā apmeklēt, pašam maksāt sanāk par dārgu”; “dzīvi uzlabotu labi piemeklētas zāles ar mazākiem blakusefektiem”*);
- biežāk satikties ar draugiem, radniekiem un/ vai bērniem, tādējādi uzlabojot arī savstarpējās attiecības un pašsajūtu (12.8%) (*“vēlos uzlabot attiecības ar meitu, mammu un draugu, vēlos, lai mans draugs vairāk mani aprūpētu kā draudzeni”; “es gribētu atrast draugus un nebaidīties no cilvēkiem, lai nākotnē varētu sasniegt mērķus un sapņus. Ja mana dzīve kļūtu interesantāka un pilnīgāka, es domāju, ka tas palīdzētu man atveseļoties”; “gribētu, lai dēls nelieto alkoholu, jo reibumā viņš kaujas, man tad ir bailes. Lai jaunākais dēls atbrauc ciemos.”; “vairāk kontaktēties ar cilvēkiem, kas palīdz uzlabot omu un psiholoģisko pašsajūtu, jauni iesaisti un emocijas palīdz uzlabot dzīves kvalitāti”*).

Tāpat atbalstāmajām personām bija vēlmes sakārtot privātās attiecības un atrast mīlestību (8%) (*“lai mani mīl, vēlos dabūt vīru”, “apprecēties un dzīvot normālu cilvēcīgu dzīvi”*), iegūt izglītību (6.6%) (*“mācīties par pavāra palīgu”; “apgūt jaunas prasmes, iespējams profesiju”; “apmeklēt kursus un celt kvalifikāciju”*) un kopā ar citiem doties ekskursijās vai aiziet uz kādu pasākumu (6.2%) (*“lai biežāk kopā ar kādu varētu kaut kur aizbraukt, kaut ko jaunu apskatīties, jo vienai man ir bailes kaut kur braukt, bet gribētos jau arī kaut ko vēl apskatīt, kādās ekskursijās aizbraukt”; “interesanti pasākumi, iespēja piedalīties dažādos pulciņos, iespēja*

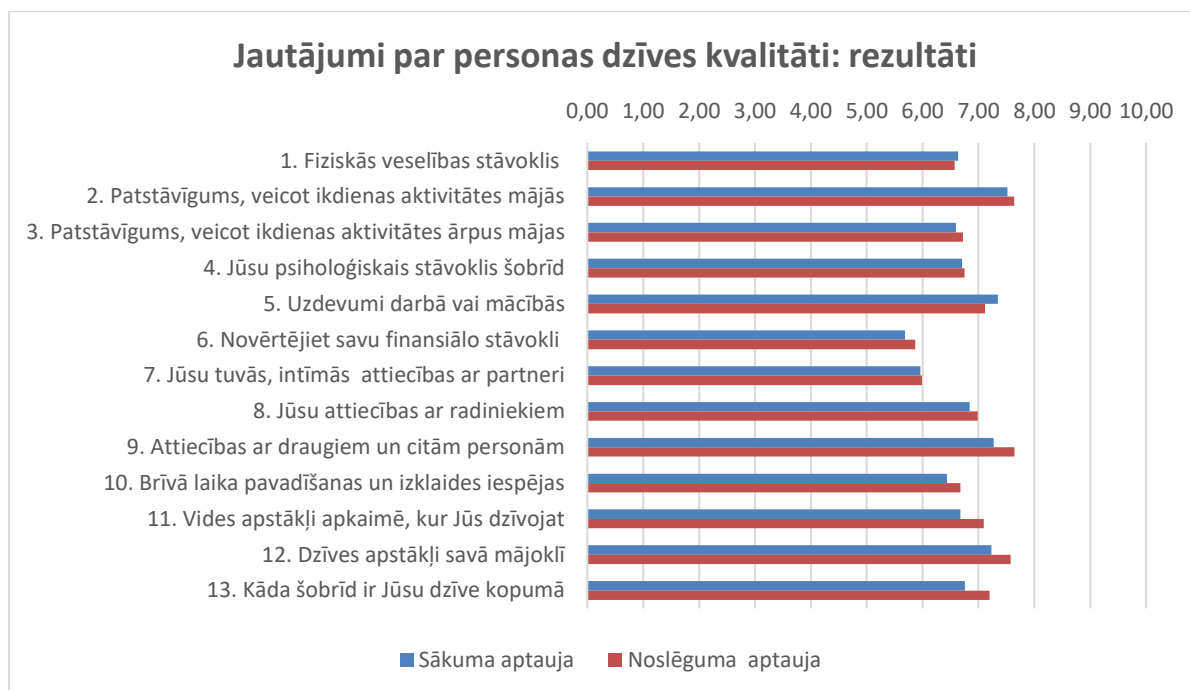
¹⁷¹ Progress in Personalised Care and Support Planning Checking your progress in delivering Personalised Care and Support Planning: <http://helensandersonassociates.co.uk/wp-content/uploads/2017/04/progressinpersonalisedcareandsupportplanning.pdf>

¹⁷² Mental Health Statistics Improvement Plan (MHSIP) Consumer Survey Annual Report FY2014 https://www.shadac.org/sites/default/files/CO_2014_MHSIP_Meth.pdf

kaut kur kopīgi aizbraukt ekskursijās”). Vairāk kā pieci procenti pakalpojuma saņēmēju uzsvēruši radu un sabiedrības atbalsta nepieciešamību problēmu risināšanā (5.2%) (“es vēlos daudz draugus un kaimiņus, lai man palīdzētu dzīvē”; “lai mani neatstāj vienu ar manām problēmām, jo nespēju risināt tās viena pati”; “lai būtu palīdzība arī pēc vecmamma nāves, lai būtu kur palūgt padomu, palīdzību, lai kaut ko neizdarītu nepareizi”).

55. attēls

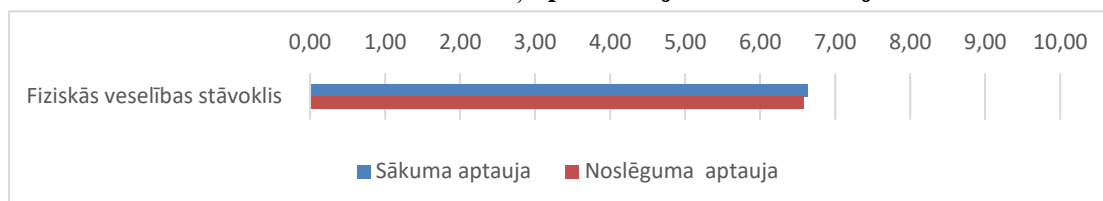
Subjektīvās dzīves kvalitātes izmaiņu analīze



Apkopojot visus jautājumus, vidējais rādītājs sākuma aptaujas posmā bija 6.74, noslēguma aptaujas posmā – 6.91, salīdzinoši noslēguma aptaujas posmā tas pieauga par 1,7%. Kopumā subjektīvās dzīves kvalitātes kopējais procentuālais pieaugums ir 2.52%.

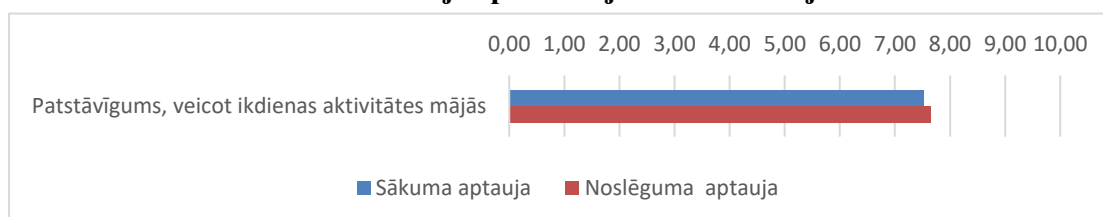
1. *Lūdzu, novērtējiet savu fiziskās veselības stāvokli (tostarp fiziskās sāpes un blakusparādības no medikamentiem, kādi Jums jālieto)*

Sākuma aptaujas posmā uz šo jautājumu atbildēja 287 personas, bet 2 personas neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 6.63. Noslēguma aptaujas posmā atbildēja 286 personas, savukārt 3 personas izvēlējās neatbildēt. Vidējais vērtējums bija 6.57. Tādējādi rezultāts samazinājās no 66.3% līdz 65.7%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (samazinājums – 0.6%). Kopumā procentuālais samazinājums ir 0.9% (skat. 56. attēlu). Šim samazinājumam varētu būt vairāki izskaidrojumi, piemēram, pakalpojuma saņemšanas rezultātā atbalstāmās personas sāka labāk apzināties savu fiziskās veselības stāvokli (t.sk., cēloņus un sekas); atbildes sniegšanas laikā respondentiem bija veselības problēmu saasinājums, vai, apmeklējot speciālistus, tika atklātas papildu problēmas. Tomēr jānorāda, ka samazinājums nav kritiski nozīmīgs.

Fiziskās veselības stāvokļa pašvērtējuma salīdzinājums

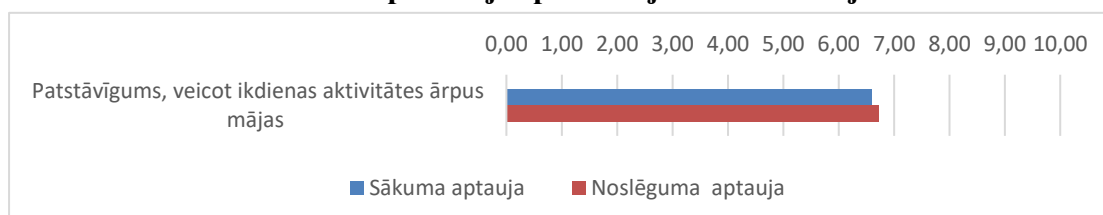
2. Lūdzu, novērtējiet, cik patstāvīgs/a Jūs esat, veicot ikdienas aktivitātes mājās (piemēram, ēst gatavošana un ēšana, mazgāšanās un tualetes izmantošana, ģērbšanās, mājas uzkopšana)

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 288 personas, bet 1 persona neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 7.52. Noslēguma aptaujas posmā atbildēja 288 personas un 1 persona uz jautājumu izvēlējās neatbildēt. Vidējais vērtējums bija 7.64. Tādējādi rezultāts palielinājās no 75.2% līdz 76.4%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 1.2%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 1.59% (skat. 57. attēlu).

Patstāvības mājās pašvērtējuma salīdzinājums

3. Lūdzu novērtējiet, cik patstāvīgs Jūs esat, veicot ikdienas aktivitātes ārpus mājas (piemēram, sabiedriskā transporta lietošana, iestāžu apmeklēšana, iepirkšanās)

Sākuma aptaujas posmā atbildēja 288 personas, bet 1 persona uz jautājumu neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 6.6. Noslēguma aptaujas posmā atbildēja 287 personas un 2 personas izvēlējās uz jautājumu neatbildēt. Vidējais vērtējums bija 6.72. Tādējādi rezultāts palielinājās no 66% līdz 67.2%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 1.2%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 1.81% (skat. 58. attēlu).

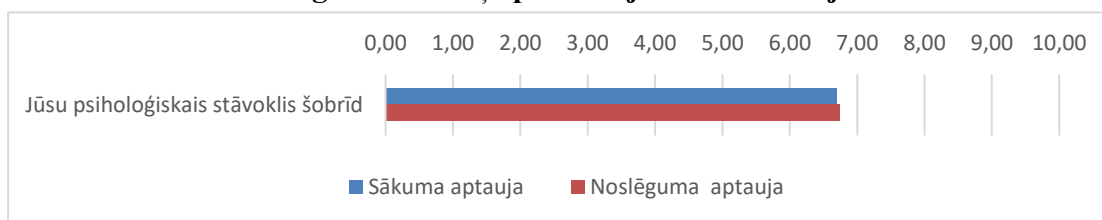
Patstāvības ārpus mājas pašvērtējuma salīdzinājums

4. *Lūdzu novērtējiet Jūsu psiholoģisko stāvokli šobrīd (Jūs jūtaties priecīgs, vai gluži otrādi Jūs jūtaties nomākts un skumjš, sasprindzināts, nemierīgs vai pārlietu uztraukts?)*

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 288 personas, bet 1 persona uz jautājumu neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 6.7. Noslēguma aptaujas posmā atbildēja 287 personas, savukārt 2 personas neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 6.75. Tādējādi rezultāts palielinājās no 67% līdz 67.5%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 0.5%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 0.75% (skat. 59. attēlu).

59. attēls

Psiholoģiskā stāvokļa pašvērtējuma salīdzinājums

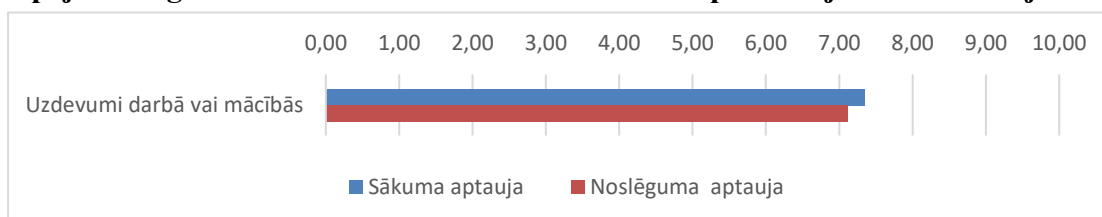


5. *Lūdzu novērtējiet, kā jums izdodas tikt galā ar uzdevumiem darbā vai mācībās (atbildiet uz šo jautājumu, tikai tad, ja Jūs strādājat, mācāties, vai strādājat brīvprātīgo darbu)*

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 95 personas, bet 194 personas neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 7.35. Noslēguma aptaujas posmā atbildēja 94 personas, savukārt 195 personas izvēlējās uz jautājumu neatbildēt. Vidējais vērtējums bija 7.12. Tādējādi rezultāts samazinājās no 73.5% līdz 71.2%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (samazinājums – 2.3%). Kopumā procentuālais samazinājums ir 3.12%. Iespējamais šī samazinājuma izskaidrojums ir tāds, ka daudzi projekta dalībnieki projekta laikā atrada vai zaudēja darbu, kā arī sāka vai beidza mācības, tāpēc pastāv iespēja, ka pirmajā un otrajā posmā respondenti nebija vienas un tās pašas personas. Līdz ar to atšķiras arī situācijas vērtējums (skat. 60. attēlu).

60. attēls

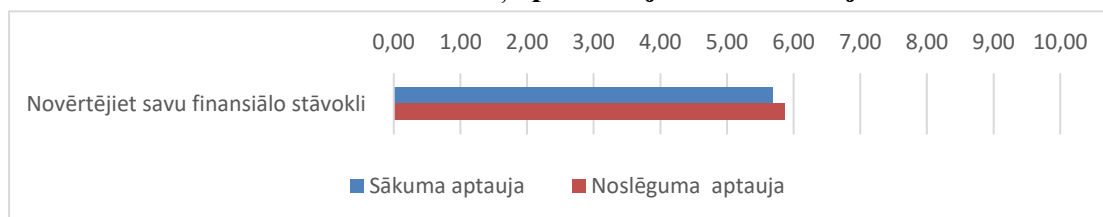
Spējas tikt galā ar uzdevumiem darbā vai mācībās pašvērtējuma salīdzinājums



6. *Lūdzu novērtējiet savu finansiālo stāvokli*

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 284 personas, bet 1 persona uz jautājumu neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 5.69. Noslēguma aptaujas posmā atbildēja 284 personas, savukārt 5 personas atbildi nesniedza. Vidējais vērtējums bija 5.87. Tādējādi rezultāts palielinājās no 56.9% līdz 58.7%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 1.8%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 3.16% (skat. 61. attēlu).

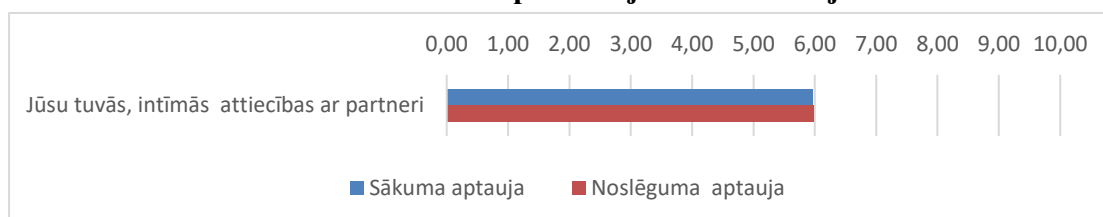
Sava finansiālā stāvokļa pašvērtējuma salīdzinājums



7. Lūdzu novērtēties Jūsu tuvās un intīmās, seksuālas attiecības ar partneri (vīru, sievu, mīļoto personu)

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 102 personas, bet 187 personas izvēlējās uz jautājumu neatbildēt. Ņemot vērā, ka jautājums ir ļoti personīgs un jūtīgs, lielākā daļa personu, kurām nebija attiecību, kā arī personas, kuras nevēlējās atklāt informāciju, izvēlējās uz to neatbildēt. Vidējais vērtējums bija 5.96. Noslēguma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 103 personas, bet 186 personas neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 5.99. Tādējādi rezultāts palielinājās no 59.6% līdz 59.9%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 0.3%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 0.5% (skat. 62. attēlu).

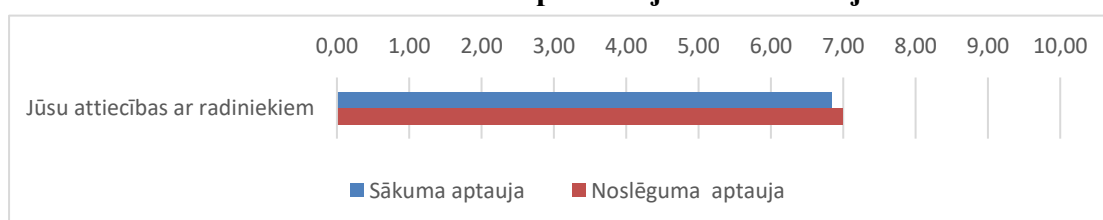
Savu intīmo attiecību pašvērtējuma salīdzinājums



8. Lūdzu, novērtēties Jūsu attiecības ar radniekiem (brāļi, māšas, vecāki, krustvecāki, vecvecāki, tantes, onkuļi, utt.)

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 267 personas, bet 22 personas neatbildēja uz šo jautājumu.¹⁷³ Vidējais vērtējums bija 6.84. Noslēguma aptaujas posmā atbildi sniedza 268 personas, bet 21 persona neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 6.99. Tādējādi rezultāts palielinājās no 68.4% līdz 69.9%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 1.5%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 2.19% (skat. 63. attēlu).

Attiecību ar radniekiem pašvērtējuma salīdzinājums



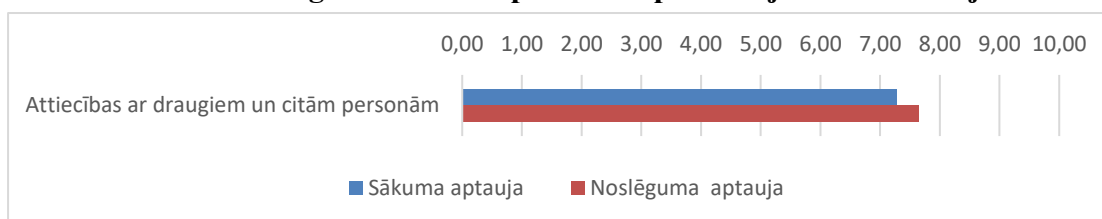
¹⁷³ Dažas personas, kas neatbildēja uz šo jautājumu, komentēja, ka viņiem nav radnieku.

9. *Lūdzu, novērtējiet Jūsu attiecības ar draugiem un citām personām (piemēram, ar kolēģiem)*

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 273 personas, bet 16 personas uz jautājumu neatbildēja.¹⁷⁴ Vidējais vērtējums bija 7.27. Noslēguma aptaujas posmā atbildi sniedza 275 personas, savukārt 14 personas izvēlējās neatbildēt. Vidējais vērtējums bija 7.64. Tādējādi rezultāts palielinājās no 72.7% līdz 76.4%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 3.7%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 5.09% (skat. 64. attēlu).

64. attēls

Attiecību ar draugiem un citām personām pašvērtējuma salīdzinājums

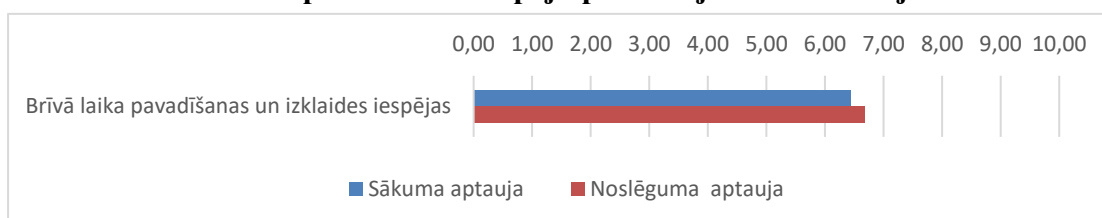


10. *Lūdzu, novērtējiet savas brīvā laika pavadīšanas un izklaides iespējas*

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildes sniedza visas personas, kas aizpildīja anketas, t.i. 289 personas. Vidējais vērtējums bija 6.44. Noslēguma aptaujas posmā atbildēja 288 personas, savukārt 11 persona atbildi nesniedza. Vidējais vērtējums bija 6.68. Tādējādi rezultāts palielinājās no 64.4% līdz 66.8%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 2.4%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 3.73% (skat. 65. attēlu).

65. attēls

Brīvā laika pavadīšanas iespēju pašvērtējuma salīdzinājums

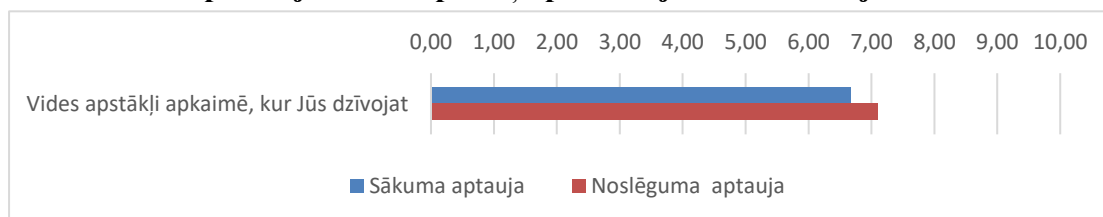


11. *Lūdzu, novērtējiet vides apstākļus apkaimē, kur Jūs dzīvojat (sociālie, atpūtas un kultūras pasākumi, drošība no zādzībām un citiem noziegumiem, vardarbība, iebiedēšana vai kaimiņu pieklājība)*

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 286 personas, bet 3 atbildi nesniedza. Vidējais vērtējums bija 6.67. Noslēguma aptaujas posmā atbildes sniedza 285 personas, savukārt 4 personas neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 7.09. Tādējādi rezultāts palielinājās no 66.7% līdz 70.9%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 4.2%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 6.27% (skat. 66. attēlu).

¹⁷⁴ Dažas personas, kas neatbildēja uz šo jautājumu, komentēja, ka viņiem nav draugu.

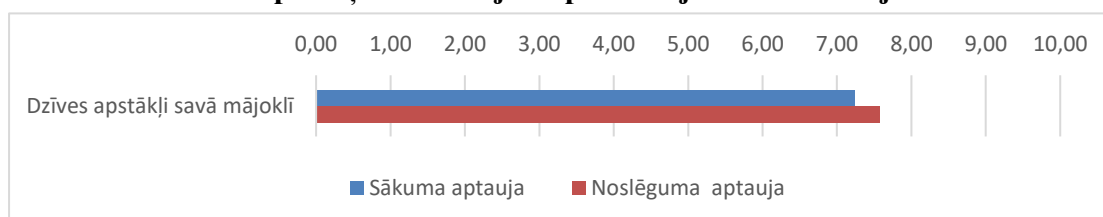
Apkārtējās vides apstākļu pašvērtējuma salīdzinājums



12. Lūdzu, novērtējiet dzīves apstākļus savā mājoklī

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 287 personas, bet 2 personas atbildi nesniedza. Vidējais vērtējums bija 7.23. Otrajā posmā atbildi sniedza 286 personas, savukārt 3 personas izvēlējās neatbildēt. Vidējais vērtējums bija 7.57. Tādējādi rezultāts palielinājās no 72.3% līdz 75.7%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 3.4%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 4.7% (skat. 67. attēlu).

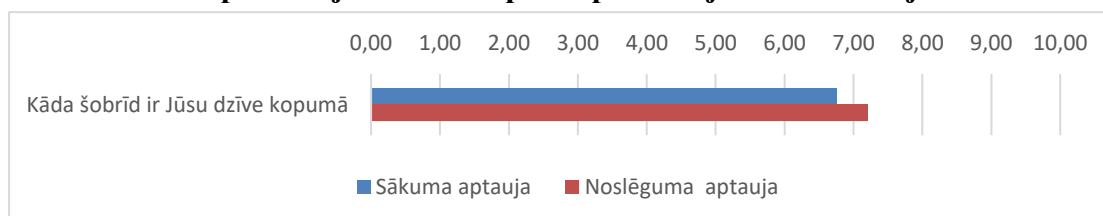
Dzīves apstākļu savā mājoklī pašvērtējuma salīdzinājums



13. Lūdzu, novērtējiet, kāda šobrīd ir Jūsu pašreizējā dzīve kopumā

Sākuma aptaujas posmā uz jautājumu atbildēja 286 personas, bet 3 personas atbildi nesniedza. Vidējais vērtējums bija 6.76. Noslēguma aptaujas posmā atbildi sniedza 286 personas, savukārt 3 personas neatbildēja. Vidējais vērtējums bija 7.2. Tādējādi rezultāts palielinājās no 67.6% līdz 70.2%, izejot no maksimālā iespējamā līmeņa (pieaugums – 2.6%). Kopumā procentuālais pieaugums ir 6.5% (skat. 68. attēlu).

Savas pašreizējās dzīves kopumā pašvērtējuma salīdzinājums



V. SECINĀJUMI UN IETEIKUMI

Kopsavilkums

Izmēģinājumu projekta ietvaros atbalsta personas pakalpojums tika nodrošināts 332 personām, no kurām lielākā daļa par pakalpojumu uzzināja no sociālajiem darbiniekiem (135 personas) vai RC ZELDA (80 personas). Atbalstāmo personu vidū bija līdzīgs skaits sieviešu (173) un vīriešu (159), ar vidējo vecumu no 36-50 gadiem (123 personas). Lielākā daļa atbalstāmo personu bija ar pilnu rīcībspēju, t.i. personām nebija ar tiesas nolēmumu ierobežota rīcībspēja un nebija iecelts aizgādnieks (299 personas) un II invaliditātes grupu (289 personas). Atbalsta personas pakalpojumu saņēmušas gan personas ar intelektuālās attīstības traucējumiem (103), gan psihiskām saslimšanām (159). Atbalstāmās personas pārsvarā nebija precējušās (253 personas) un dzīvoja kopā ar saviem ģimenes locekļiem (192), galvenokārt, vecākiem. Lielākā daļa atbalstāmo personu bija ieguvušas pamatizglītību (107) un, uzsākot saņemt pakalpojumu, nebija nodarbinātas (205 personas). Atbalstāmās personas sazinājās galvenokārt latviešu valodā (256 personas). Izmēģinājumu projekta laikā atbalstāmajām personām saskaņā ar projekta metodiku pārsvarā piešķirts 1. un 2. atbalsta intensitātes līmenis¹⁷⁵ un lēmumu pieņemšanas process visbiežāk bija saistīts ar ikdienas dzīves prasmju apgūšanu un attīstību (44.94% no visiem pieņemtajiem lēmumiem).

Saskaņā ar Subjektīvās dzīves kvalitātes analīzi, divu gadu laikā ir pieaudzis atbalstāmo personu pašvērtējums par savu dzīves kvalitāti. Ja uzsākot dalību izmēģinājumu projektā, vidējais vērtējums, atbildot uz jautājumu: “*Kāda šobrīd ir Jūsu pašreizējā dzīve kopumā?*”, bija 6.76 (10 ballu skalā), tad projekta noslēgumā šis vērtējums bija 7.2. Jomas, kurās vērojams lielākais uzlabojums, ir attiecības ar draugiem un citām personām, dzīves apstākļi mājoklī un finanšu stāvoklis.

Atbalstāmo personu galvenie problēmjautājumi un ieguvumi no izmēģinājumu projekta (*Atbalstāmo personu tipiskie lēmumi un to īstenošana*):

Juridiskās palīdzības joma:

- Juridiskās palīdzības un finanšu jomā viens no galvenajiem atbalstāmo personu problēmjautājumiem bija parādu piedziņa nebanku kredītu jomā un sadarbība ar zvērinātiem tiesu izpildītājiem, t.sk. kārtējot jautājumus, kas saistīti ar izlikšanu no mājokļa parādu dēļ. Izmēģinājumu projekta laikā daudzas atbalstāmās personas apzināja savu kredītu apjomu un vienojās ar kredītu piedziņas uzņēmumiem par jaunu un personas finanšu iespējām atbilstošu parādu atmaksas grafiku. Kopumā projekta ietvaros vismaz 18 personas uzsāka maksāt un pilnībā vai daļēji atmaksāja paņemtos kredītus.
- Liela daļa sadarbības starp atbalstāmajām un atbalsta personām bija saistīta ar dažādām iestādēm (piemēram, Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde, VSAA, VDEĀVK, pašvaldību iestādes (sociālais dienests, bāriņtiesa), Valsts zemes dienests, Ceļu satiksmes drošības direkcija, Uzņēmumu reģistrs, Būvvalde,

¹⁷⁵ Izmēģinājumu projekta ietvaros tika izmantoti 3 atbalsta intensitātes līmeņi: 1. līmenis – minimālā atbalsta intensitāte – līdz 6 stundām mēnesī, ar iespēju īpašās situācijās izmantot papildus 10 atbalsta stundas mēnesī; 2. līmenis – vidēja atbalsta intensitāte – līdz 16 stundām mēnesī, ar iespēju īpašās situācijās izmantot papildus 10 atbalsta stundas mēnesī; 3. līmenis – maksimālā atbalsta intensitāte – līdz 30 stundām mēnesī, ar iespēju īpašās situācijās izmantot papildus 10 atbalsta stundas mēnesī.

notārs u.c.), kurās atbalstāmā persona tika atbalstīta gan sarunās ar iestāžu darbiniekiem, gan dažādu dokumentu projektu gatavošanā.

- Aktuāls jautājums juridiskās palīdzības jomā bija bērnu aprūpes tiesību saglabāšana un atjaunošana, kā arī atbalsta sniegšana sadarbībā ar bāriņtiesām. Vienā gadījumā atbalstāmajai personai izdevās atjaunot aprūpes tiesības un bērns no audžuģimenes atgriezās ģimenē. Vairākos gadījumos atbalstāmās personas, kurām bija atņemtas aizgādības tiesības, atjaunoja saikni ar saviem bērniem un audžuģimenēm. Savukārt vienā gadījumā tika panākts, ka atbalstāmajai personai, kurai ir daļēji ierobežota rīcībspēja, ar bāriņtiesas lēmumu tiek iecelts aizgādnieks, kas viņai netika iecelts vairāk kā trīs gadus.
- Vairākām atbalstāmajām personām bija nepieciešams atbalsts sadarbībā ar policiju vai tiesu. Atbalsta rezultātā uzsākti vai atjaunoti vairāki kriminālprocesi, kuros atbalstāmās personas atzītas par cietušajiem, kā arī sniegts atbalsts vairākos vardarbības ģimenē gadījumos, t.sk. vienā gadījumā persona saņēma tiesas lēmumu par pagaidu aizsardzību pret vardarbību. Izmēģinājumuprojekta laikā divām atbalstāmajām personām tiesā izskatīts jautājums par medicīniska rakstura piespiedu līdzekļa grozīšanu, no kuriem vienā gadījumā tiesa pieņēma lēmumu par ambulatorās piespiedu ārstēšanas atcelšanu, tādējādi nodrošinot personas ar garīga rakstura traucējumiem cilvēktiesības un īstenojot ANO Konvencijā par personu ar invaliditāti tiesībām paredzēto.

Finanšu joma:

- Ņemot vērā atbalstāmo personu zemos ienākumus un naudas tērēšanas paradumus, viens no aktuālākajiem jautājumiem finanšu jomā bija budžeta plānošana. Atsevišķos gadījumos sadarbības rezultātā ar atbalsta personu, atbalstāmās personas apguvušas prasmī ne tikai labāk plānot savus ikmēneša izdevumus, bet arī veidot nelielus uzkrājumus.

Ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstīšanas joma

- Uzsākot projektu, lielākā daļa atbalstāmo personu nestrādāja un nebija reģistrējušās Nodarbinātības valsts aģentūrā. Projekta laikā 52 personas atrada darbu un sāka strādāt, savukārt 40 personas reģistrējās NVA. Tādējādi personas ar GRT spēja ne tikai labāk īstenot savu tiesībspēju un rīcībspēju dažādās dzīves jomās, bet arī kļuva ekonomiski patstāvīgākas. Ļoti bieži atbalstāmajām personām, ņemot vērā viņu veselības stāvokli, bija vēlme strādāt nepilna laika darbu un darbu, kas atrodas tuvu personas dzīvesvietai. Šie bija vieni no apstākļiem, kas būtiski apgrūtināja un ierobežoja darba atrašanu, jo realitātē šāda iespēja praktiski netiek piedāvāta. Sava loma ir arī darba devēju un kolēģu aizspriedumiem pret personām ar garīga rakstura traucējumiem. Kopumā atbalsta personas pakalpojuma rezultātā tomēr mazinājās sabiedrības, t.sk. darba devēju, aizspriedumi un veidojās labāka izpratne par personas ar GRT spējām (tādējādi atbalsta personas pakalpojums veicināja sabiedrības izpratni, kā tas noteikts ANO Konvencijas par personu ar invaliditāti tiesībām 8. pantā). Daudzām atbalstāmajām personām trūka motivācijas meklēt oficiālu algotu darbu, jo tad viņas zaudētu savu trūcīgās vai maznodrošinātās personas statusu, līdz ar to arī palīdzību un atbalstu no sociālā dienesta.

- Lai pilnveidotu darbam nepieciešamās prasmes, 26 atbalstāmās personas izgāja profesionālās piemērotības noteikšanu SIVA, no tām 13 personas uzsāka un pabeidza mācības. Savukārt 10 personas pabeidza dažādus kursus, t.sk. 3 no tām ieguva profesionālo kvalifikāciju – mūrnieks, sociālais aprūpētājs, masieris. Vairākās atbalstāmās personas uzsāka mācības profesionālās izglītības iestādēs vai turpināja mācīties, lai iegūtu vidējo izglītību.
- Vairākām projektā iesaistītajām atbalstāmajām personām viņu invaliditātes dēļ bija ļoti ierobežotas lasīšanas, rakstīšanas vai matemātiskās prasmes, kā arī ievērojami apgrūtināta komunikācija. Ņemot vērā, ka personām ar GRT speciālā pedagoga atbalsts nav pieejams vai pieejams tikai atsevišķu projektu ietvaros, atbalsta persona palīdzēja atbalstāmajām personām apgūt un pilnveidot iepriekšminētās prasmes.
- Ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstīšanas jomā atbalstāmajām personām bieži bija nepieciešams atbalsts un motivācija apkārtējās vides sakopšanā un ēst gatavošanas prasmju pilnveidošanā. Lai arī atbalstu šo prasmju pilnveidošanā atbalstāmajām personām varētu sniegt aprūpētājs (pakalpojuma “Aprūpe mājās” ietvaros), lielai daļai atbalstāmo personu šis pakalpojums nebija pieejams.

Veselības aprūpes joma:

- Veselības aprūpes jomā atbalstāmajām personām nācās saskarties ar komunikācijas problēmām ar veselības aprūpes speciālistiem, kā rezultātā atbalstāmās personas bieži vien neizprata savu saslimšanu un laikus neuzsāka ārstēšanos. Tāpat bija vairāki gadījumi, kad baiļu un naudas trūkuma dēļ atbalstāmās personas nebija apmeklējušas nepieciešamos speciālistus pat vairākus gadus. Izmēģinājumuprojekta laikā vismaz 24 atbalstāmās personas apmeklēja nepieciešamos speciālistus, savukārt 14 personas apmeklēja stomatologu un salaboja zobus.
- Vairākām atbalstāmajām personām, kas bija atstājušas ilgstošas sociālās aprūpes institūciju un uzsākušas patstāvīgu dzīvi sabiedrībā, problēmas sagādāja atrast jaunu ģimenes ārstu un psihiatru. Dažos gadījumos, uzzinot, ka persona iepriekš dzīvojusi sociālās aprūpes institūcijā personām ar garīga rakstura traucējumiem, atbalstāmajām personām nācās saskarties ar atteikumu tikt reģistrētām pie ģimenes ārsta.
- Vairākām atbalstāmajām personām izmēģinājumuprojekta laikā stabilizējās garīgā veselība, piemēram, mazinājās paškaitējumi, bet 4 personas atzina, ka saņemtā atbalsta personas pakalpojuma rezultātā vairs nav bijis nepieciešams stacionēties vai samazinājies stacionēšanās biežums psihoneiroloģiskajā slimnīcā.

Sociālās aprūpes joma:

- Sociālās palīdzības jomā daudzas atbalstāmās personas līdz šim nebija sadarbojušās ar sociālo dienestu, līdz ar to tām sociālo pakalpojumu nebija vispār vai to bija ļoti maz, lai gan personai pienācās vairāki. Sadarbības ar atbalsta personu rezultātā 37 personas sāka saņemt jaunu sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu, bet 12 personas tika novērtētas deinstitucionalizācijas projekta ietvaros.

- Vairākos gadījumos atbalstāmās personas nezināja par iespēju, vai nebija nokārtojušas formalitātes, lai saņemtu apgādnieka zaudējuma pensiju, sociālā nodrošinājuma vai mājokļa pabalstus pašvaldībā, kā arī maznodrošinātās vai trūcīgās personas statusu. Izmēģinājumu projekta laikā 11 personas nokārtoja un sāka saņemt apgādnieka zaudējuma pensiju, 4 personas ieguva trūcīgās personas statusus, savukārt 1 persona ieguva maznodrošinātās personas statusu.

Atbalsta loka veidošana:

- Lai arī atbalsta loks ir viens no svarīgākajiem resursiem personām ar GRT, liela daļa atbalstāmo personu dzīvoja ļoti noslēgti un viņu draugu un paziņu loku veidoja pārsvarā cilvēki ar invaliditāti. Tāpat daudziem no viņiem bija problēmas ar uzticēšanos, t.sk., saviem ģimenes locekļiem, un apgrūtinātas prasmes saziņā ar citiem cilvēkiem, bet daļa atbalstāmo personu baidījās iziet ārpus savas mājas. Atbalsta personas pakalpojuma rezultātā 37 personas iepazīna daudz jaunus cilvēkus, 26 personas atrada hobijus, aktivitātes radošumam un pašizpaušmei, 10 personas atjaunoja vai uzlaboja attiecības ar ģimeni, 6 personas atrada partneri (2 no tām apprecējās), savukārt 3 personas satika savus radniekus, ar kuriem bija zaudēts kontakts.

Secinājumi un ieteikumi

Atbalsta personu apmācība un sagatavošana darbam

- Lai nodrošinātu personas vajadzībām atbilstoša pakalpojuma sniegšanu, izmantojot uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes¹⁷⁶, atbalsta personām tika nodrošināta mēnesi gara apmācība. Apmācību ietvaros tika izmantotas savstarpēji papildinošas interaktīvas metodes, t.sk. dodot iespēju intervēt personas ar GRT un vingrināties atbalsta plānu sagatavošanā.
- Neatkarīgi no tā, kāds pakalpojuma sniegšanas modelis nākotnē tiks ieviests un kas būs atbalsta persona – profesionālis vai tuvinieks, pirms atbalsta

¹⁷⁶ Uz personu vērsta domāšana un plānošana ir strukturētu metožu kopums, kas paredzēts atbalsta sniedzējiem, lai palīdzētu nodrošināt dzīves kvalitāti no atbalstāmās personas perspektīvas – lai plānotu kopā ar atbalstāmo personu, nevis atbalstāmās personas vietā. Šīs metodes var tikt izmantotas, lai palīdzētu atbalstāmajai personai domāt par to, kas šobrīd ir svarīgs atbalstāmās personas dzīvē un ko atbalstāmā persona vēlas sasniegt nākotnē. Plānojot, tiek veidots atbalstāmās personas atbalsta tīkls, ietverot visus cilvēkus, kas atbalstāmās personas dzīvē ir nozīmīgi. Šī metode skata atbalstāmo personu kā vienu veselumu un nefokusējas uz medicīnisko vai funkcionālo modeli, kuri „izlabo to, kas ir „nepareizs”. Tas ir veids, kā atklāt, aprakstīt un nodrošināt tādu dzīvi, kādu vēlas atbalstāmā persona, nevis atbalstāmās personas ģimenes locekļi vai sociālo pakalpojumu sniedzēji. Šo pieeju, sniedzot atbalstu lēmumu pieņemšanā, izmanto gan pilotprojektos Austrālijā, gan organizācija QUIP Čehijā. Plašāka informācija par metodi un tās izmantošanu pieejama: I.Leimane-Veldmeijere, A.Mazapša, A.Pavlovska, S.Skirmante, Rokasgrāmata: Pirmie soļi atbalstītās lemtspējas ieviešanā Latvijā, Rīga: RC ZELDA, 2016. gada aprīlis, 3. lpp., http://zelda.org.lv/wpcontent/uploads/ZELDA_LV_.pdf

sniegšanas uzsākšanas obligāti nepieciešama atbalsta personas apmācība un sagatavošana darbam.

- Apmācību ietvaros obligāti apgūstamās tēmas: (1) ievads saskarsmē ar personām ar GRT; (2) uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes; (3) atbalsta sniegšana personas ar GRT lēmumu pieņemšanas procesā; (4) atbalsta sniegšanas pamatprincipi un ētikas prasības atbalsta personām; (5) atbalsta personas pakalpojuma sniegšanas kārtība; (6) datu aizsardzības prasības darbā ar personām ar GRT.
- Svarīgi nodrošināt uz vajadzībām balstītu atbalsta personu apmācību visa darba procesa ietvaros. Lai to īstenotu, pakalpojuma koordinators jāveic regulāras atbalsta personu aptaujas, lai noskaidrotu aktuālās tēmas un jautājumus.

Pakalpojumu saņēmēju piesaiste

- Kopumā Latvijā trūkst pieejamu sociālo pakalpojumu personām ar garīga rakstura traucējumiem. Sniedzot pakalpojumu izmēģinājumuprojekta ietvaros, ir izdevies uzrunāt un sasniegt daudzus cilvēkus, kuri līdz šim nav saņēmuši sabiedrībā balstītus sociālos pakalpojumus un/vai nav sadarbojušies ar sociālo dienestu.
- Pakalpojumu saņēmēju piesaistei ieteicams izmantot dažādus sadarbības un komunikācijas kanālus: pašvaldību sociālie dienesti, veselības aprūpes pakalpojumu sniedzējus (piemēram, ārstus-psihiatrus, ģimenes ārstus), bāriņtiesas, tiesas (ja nākotnē tiek mainīts rīcībspējas institūta regulējums), plašsaziņas līdzekļus, u.c.

Izvērtēšanas un atbalsta plāna sastādīšanas process

- Katrai atbalstāmajai personai atbalsta plāns tika izstrādāts, ņemot vērā viņas individuālo situāciju un vajadzības. Līdz ar to tas ir individuāls universāls plāns, kas izmantojams tikai konkrētās personas mērķu sasniegšanai. Balstoties uz personas sākotnējo novērtējumu, atbalsta plānā noteiktas gan atbalsta sniegšanas jomas, gan atbalsta intensitāte.
- Plāna aizpildīšana sākās pirms lēmuma pieņemšanas par atbalsta personas pakalpojuma piešķiršanu, ar iespēju to papildināt visā izmēģinājumuprojekta īstenošanas laikā. Atbalsta plāna sagatavošanā tika iesaistīta gan pati atbalstāmā persona, gan cilvēki no atbalstāmās personas atbalsta loka.
- Atbalsta plāna izstrādei jābūt individualizētai, ņemot vērā konkrētās personas vēlmes un mērķus. Plāna sagatavošanai nepieciešams izmantoto vienotu, iepriekš izstrādātu un apstiprinātu veidlapu.
- Lai nodrošinātu atbalstāmās personas vajadzībām un situācijai atbilstošu pakalpojumu, ir svarīgi saglabāt atbalsta intensitātes līmeņus, paredzot katram

līmenim atbilstošu stundu skaitu. Tāpat jāparedz iespēju izmantot papildus stundas krīzes un pārmaiņu situācijās (piemēram, līdz 10 stundām mēnesī).

- Lai ņemtu vērā personas griba un vēlmes, kā arī, lai nodrošinātu atbalstu tikai tajās jomās, kurās personai tas nepieciešams un netiek jau sniegts no citu pakalpojumu sniedzēju puses, svarīgi saglabāt iespēju atbalsta plānā iekļaut tikai tās jomas, kas konkrētajai personai ir svarīgas viņas mērķu un vēlmju sasniegšanai.
- Ņemot vērā izmēģinājumuprojekta rezultātus un sniegtā atbalsta veidus/aktivitātes, neieciešams mainīt nosaukumus divām jomām: juridiskās palīdzības jomas nosaukumu ieteicams mainīt uz “tiesību un interešu aizstāvības joma”; ikdienas dzīves prasmju apgūšanas un attīstības jomas nosaukumu ieteicams mainīt uz “ikdienas dzīve”.

Atbalsta sniegšanas modelis

- Atbalsta persona lēmumu pieņemšanā ir unikāls pakalpojums, jo tā mērķis ir palīdzēt personai īstenot savu tiesībspēju un rīcībspēju. Atbalsta personas galvenā prioritāte ir atbalstāmās personas griba un vēlmes, ņemot vērā nepieciešamos drošības pasākumus, bet ne ekspertu vērtējumus. Līdz ar to tas atšķiras no jebkura cita sabiedrībā balstīta pakalpojuma. Papildus jāuzsver, ka atbalsta persona nepieņem lēmumus personas ar GRT vietā (atšķirībā no aizgādņa), bet gan palīdz personai ar GRT izprast savas rīcības sekas un apstākļus, un pašai pieņemt lēmumu. Līdz ar to, atbalsta personas pakalpojuma būtība pilnībā atbilst ANO Konvencijas 12. panta trešajā daļā noteiktajam. Atbalstam jābūt tādām, lai pati persona varētu īstenot savu tiesībspēju un rīcībspēju, nevis kāda cita persona (aizgādnis, aprūpētājs vai cits rīkojās un pieņem lēmumus personas ar GRT vietā).
- Atbalsta personas pakalpojums padara jau darbojošos sistēmu daudz personalizētāku. Tas ir labs veids, kā mikro-līmenī pielāgot pakalpojumus personām ar garīga rakstura traucējumiem.
- Izmēģinājumuprojekta rezultāti liecina, ka nereti atbalsta persona bija vienīgā uzticības persona, kas ļāva atbalstāmajām personām orientēties daudzo valsts un pašvaldību pakalpojumu kopumā, izskaidrojot pieejamos pakalpojumus un atšķirības starp tiem, un sniedzot atbalstu lēmumu pieņemšanā, kas saistīts ar dažādu pakalpojumu kārtošanu.
- Atbalsta personas pakalpojums sniegts sekojošos atbalstītās lēmumu pieņemšanas posmos: atbalstāmās personas vēlmju/gribas noskaidrošana, informācijas iegūšana un sniegšana, iespēju apzināšana, lēmuma pieņemšana, īstenošana un novērtēšana. Kā izmēģinājumuprojekta laikā uzsvērušas gan atbalstāmās personas, gan atbalsta personas, būtiski, ka atbalsta personas sniegtais atbalsts personai ir pieejams ne tikai lēmuma pieņemšanā, bet arī lēmuma īstenošanas posmā, veicinot personas pašizaugsmi un motivējot īstenot savus lēmumus un reaģēt uz iespējamu diskrimināciju.

- Lai nodrošinātu kvalitatīvu un atbalstāmo personu vajadzībām un vēlmēm atbilstošu pakalpojuma sniegšanu, arī turpmāk nepieciešams nodrošināt atbalstu visos atbalstītās lēmumu pieņemšanas posmos, t.sk. īstenošanas posmā.

Pakalpojuma sniegšanas laikā sasniegtie rezultāti

- Izmēģinājumu projekta rezultāti liecina par būtiskiem psihoemocionāliem un sociālekonomiskiem uzlabojumiem atbalstāmo personu dzīvē, kas nākotnē var pozitīvi ietekmēt valsts un pašvaldību budžetus.
- Atbalsta personas pakalpojums var būtiski uzlabot atbalstāmo personu garīgo veselību, tādējādi ar laiku ievērojami samazinot iespējamās ārstniecības izmaksas.
- Lai nepasliktinātu personu ar GRT finanšu situāciju un nepakļautu vēl lielākam nabadzības riskam, būtu nepieciešami grozījumi normatīvajos aktos nebanku kredītu jomā, t.sk., pārskatot to piešķiršanas kritērijus. Šobrīd nebanku kredīti tiek piešķirti, neizvērtējot personas reālās atmaksas iespējas.

Atbalsts lēmumu pieņemšanā krīzes un pārejas periodā

- Neskatoties uz atbalsta plānā noteikto atbalsta intensitātes līmeni, krīžu un pārejas gadījumos ikvienai atbalstāmajai personai bija iespēja izmantot papildu 10 atbalsta stundas. Projekta īstenošanas laikā šī pieeja izrādījās pareiza.
- Atsevišķos gadījumos krīzes situāciju risināšanā nepietika tikai ar atbalsta personas un projekta administratīvā personāla iesaisti, bet bija nepieciešama visu atbildīgo pušu sadarbība un aktīva risinājumu meklēšana.
- Ņemot vērā, ka izmēģinājuma projekta laikā bija vismaz 3 gadījumi, kad sniegtā atbalsta intensitāte ievērojami pārsniedza atbalsta plānā noteikto, tika veikti grozījumi Rokasgrāmatā (neaprobētā versija), nosakot, ka “Iznēmuma gadījumos uz ierobežotu laika periodu (krīzes vai pārmaiņu situācijās) atbalsta apjoms var pārsniegt 40 stundas mēnesī, bet visi šādi gadījumi ir jāsaskaņo ar reģionālo koordinātoru un projekta vadītāju”. Šādu pieeju ieteicams izmantot arī turpmāk.

Konstatētās problēmas, nodrošinot atbalstu lēmumu pieņemšanā

- Sadarbības laikā starp atbalsta un atbalstāmajām personām konstatētas vairākas problēmas, kas ietekmējušas atbalsta personu darbu. Daļa no šīm problēmām bija saistīta ar atbalstāmās personas veselības traucējumiem, bet daļa – ar attiecību jautājumiem starp atbalsta un atbalstāmo personu, tuviniekiem un trešajām pusēm.

- Svarīgi, ka pakalpojumam ir koordinators, kurš savlaicīgi iesaistās konstatēto problēmu risināšanā. Arī pašas atbalsta personas var darboties kā savstarpējā atbalsta resurss.

Sadarbība ar dabisko atbalsta loku

- Izvērtējot iespēju, vai dabiskā atbalsta sniedzējs (piemēram, ģimenes loceklis) varētu darboties kā atbalsta persona, gan atbalstāmās personas, gan atbalsta personas šādu iespēju noraidīja un atzina, ka atbalsta personai būtu jābūt profesionālim. Atbalstāmās personas norādījušas, ka tuvinieki ir pārāk emocionāli saistīti ar atbalstāmo personu, tāpēc nespēj objektīvi izvērtēt cilvēka vajadzības un vēlmes, bieži vien pieņemot lēmumus viņa vietā, vai uzskatot, ka cilvēks ir slinks un nevēlas neko savā dzīvē mainīt. Tāpat uzsvērts, ka tuvinieku lokā nebūtu tāda cilvēka, kam varētu uzticēties un kas palīdzētu tā, kā to varēja profesionāla un neitrāla atbalsta persona. Atbalstāmās personas atzinušas, ka trešajām personām (sociālajiem dienestiem, bankām u.c.) bija lielāks respekts pret profesionālu atbalsta personu, nekā ja tas būtu ģimenes loceklis. Profesionāla atbalsta persona palīdzēja daudz labāk uzdrošināties mainīt dzīvi, pamēģināt ko jaunu, atšķirībā no ģimenes locekļiem, kas dažkārt tieši pretēji grib pasargāt un aizsargāt.
- Ja tiktu pieļauts, ka atsevišķos gadījumos atbalsta persona var būt tuvinieks, tad šajos gadījumos būtu nepieciešama nopietna apmācība un regulāra uzraudzība, lai novērstu risku, ka tuvinieks pieņem lēmumus un rīkojas atbalstāmās personas vietā (tādējādi tas ne ar ko neatšķirtos no aizgādņības, kura nodrošina aizvietoto lēmumu pieņemšanu pretēji atbalstītajai lēmumu pieņemšanai).

Sadarbība ar trešajām pusēm

- Attiecībās ar trešajām pusēm svarīgs bija atbalstāmo personu noslēgtais Līgums par atbalsta sniegšanu lēmumu pieņemšanā, kurā bija noteikts, ka atbalsta persona var palīdzēt atbalstāmajai personai iegūt informāciju; izprast pieejamās iespējas, lai atbalstāmā persona varētu pieņemt sev labvēlīgu lēmumu; pieņemt lēmumus dažādās dzīves jomās; palīdzēt informēt citus par atbalstāmās personas lēmumu; kā arī piedalīties sarunās pēc atbalstāmās personas izvēles.
- Nodrošinot atbalsta personas pakalpojumu, starp pakalpojuma sniedzēju un atbalstāmo personu nepieciešams noslēgt Līgumu par atbalstu lēmumu pieņemšanā. Līgums ir būtisks attiecībās ar trešajām pusēm (iestādēm, banku, tiesu, veselības aprūpes iestādēm u.c.), jo tas apliecina atbalsta personas statusu, lomu un atbildību un ļauj atbalsta personai piedalīties komunikācijā ar trešajām pusēm. Nākotnē varētu tikt risināts jautājums par nepieciešamo normatīvo aktu grozījumiem, lai šādu līgumu varētu apstiprināt tiesa (izskatot rīcībspējas jautājumu).
- Lai sniegtu atbalstāmajai personai nepieciešamo atbalstu komunikācijā ar veselības aprūpes speciālistiem, papildus Līgumam par atbalsta sniegšanu, atsevišķos gadījumos tika sagatavots papildus dokuments – pilnvara, kas

sagatavota saskaņā ar Pacientu tiesību likuma 10. panta otro daļu. Šāds risinājums Atbalsta personas lēmuma pieņemšanā pakalpojuma ietvaros būtu izmantojams arī turpmāk.

- Atsevišķos gadījumos, kad personai nebija ierobežota rīcībspēja, pakalpojuma sniedzēju rīcības rezultātā atbalstāmo personu situācija bija vērtējama kā rīcībspējas ierobežošana *de facto*, kam nebija likumiska pamata. Šādās situācijās atbalsta personai bija būtiska loma – palīdzēt atbalstāmajai personai izprast un aizstāvēt savas tiesības. Attīstot tālāk atbalsta personas pakalpojumu, ir būtiski neaizmirst, ka atbalsts lēmumu pieņemšanā un īstenošanā ietver sevī arī tiesību un interešu aizstāvības jomu, kuras viens no elementiem ir paš aizstāvības stiprināšana.
- Lai nodrošinātu efektīvu un uz rezultātu orientētu sadarbību ar citiem pakalpojumu sniedzējiem, t.sk. sociālajiem dienestiem, svarīgi, lai visas iesaistītās puses savā darbā izmantotu uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes.

Atbalsta personas pakalpojuma administrēšanas process

- Nozīmīga loma atbalsta persona pakalpojuma nodrošināšanā bija gan projekta vadītājam, gan reģionālajiem koordinatoriem, kas sniedz palīdzību un atbalstu atbalsta personām, kā arī organizēja un koordinēja atbalsta personas pakalpojuma sniegšanu konkrētos reģionos.
- Lai nodrošinātu profesionālu atbalsta personu darbu, atbalsta personām nepieciešams daudzveidīgs atbalsts – kovīzijas, supervīzijas un konsultācijas ar atbalsta personas pakalpojuma koordinatoru, kā arī konsultācijas ar atbalsta personu, kam jau ir pieredze šajā darbā. Tādējādi pieredzējušas atbalsta personas var kļūt par mentoru jeb padomdevēju atbalsta personām, kas tikko uzsākušas strādāt, nododot tālāk savu pieredzi un domāšanas veidu.

Atbalsta personas pakalpojuma finansējums

- Kopumā šāds pakalpojuma finansēšanas modelis izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā vērtējams, kā pozitīvs, jo tas veicināja atbalsta personas pakalpojuma aprobēšanu atbilstoši izstrādātajam atbalsta personas pakalpojuma aprakstam.
- Vērtējot šāda pakalpojuma ieviešanas iespējas turpmāk, varētu būt nepieciešams aprēķināt vidējās izmaksas uz vienu atbalstāmo personu par vienu pakalpojuma stundu¹⁷⁷. Atbilstošākā pakalpojuma organizēšanas un finansēšanas kārtība tiks noteikta pēc izvērtējuma par atbalsta personas pakalpojuma integrēšanas iespējām, kas tiks iekļauta 7. nodaļā

¹⁷⁷ 2020. gadā RC ZELDA sniedz atbalsta personas pakalpojumu individuālā budžeta izmēģinājumu projekta ietvaros 10 pašvaldībās, un pakalpojuma cena par 1 stundu tika aprēķināta, balstoties uz atbalsta personas izmēģinājumu projekta faktiskajām izmaksām. Aptuvenā cena par 1 h šobrīd varētu būt starp 16 līdz 20 EUR atkarībā no konkrētās pašvaldības, atbalsta personas un atbalstāmo personu dzīvesvietas, jo cenā tiek ietvertie prognozējamie mēneša transporta izdevumi.

“Izvērtējums par atbalsta personas pakalpojuma integrēšanas iespējām un tā organizēšanas un finansēšanas kārtību”.

1. pielikums – Atbalstāmo personu skaits pa pašvaldībām

2. pielikums – Informācija plašsaziņas līdzekļos un informatīvos pasākumos par atbalsta personas pakalpojuma izmēģinājumu projektu