

## SOCIĀLĀS REHABILITĀCIJAS PAKALPOJUMA “MĀJOKLIS VISPIRMS” APRAKSTS

### VISPĀRĒJA INFORMĀCIJA

“Sociālās rehabilitācijas pakalpojuma Mājoklis vispirms pakalpojuma apraksts” izstrādāts Atbalsta pasākumu sniegšanas bezpajumtniekiem izmēģinājumuprojekta (turpmāk – izmēģinājumuprojekts), kas tiek realizēts Eiropas Savienības fondu darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 9.1.4. specifiskā atbalsta mērķa "Palielināt diskriminācijas riskiem pakļauto personu integrāciju sabiedrībā un darba tirgū" 9.1.4.4. pasākuma “Dažādības veicināšana (diskriminācijas novēršana) projekta “Dažādības veicināšana” (projekta identifikācijas Nr. 9.1.4.4./16/I/001) ietvaros.

PASŪTĪTĀJS:  
IZPILDĪTĀJS:  
DATUMS:

Sabiedrības integrācijas fonds  
Biedrība “Latvijas Samariešu apvienība”  
Iesniegts, 2022.gada 25. augustā.  
Pēdējoreiz atjaunināts 2023. gada 22.  
septembrī.

Izmēģinājumuprojekta īstenošana izmantojot Mājoklis vispirms pieeju (turpmāk – *Mājoklis vispirms*), tiek veikta Līguma Nr. 1-32/2022/66 (turpmāk – Līgums) ietvaros, kas noslēgts starp Sabiedrības integrācijas fondu (SIF) un Biedrību „Latvijas Samariešu apvienība” (LSA) Izmēģinājumuprojektā piedalās Rīgas valstspilsētas pašvaldība, Liepājas valstspilsētas pašvaldība un Valmieras novada pašvaldība. Pašvaldības līdzdarbojas izmēģinājumuprojekta īstenošanas gaitā ar mērķi kopīgi ar SIF un LSA izveidot iespējami pieejamu un jēgpilnu atbalsta pakalpojumu bezpajumtniekiem. Pašvaldības pārstāvji veic mērķa grupas atlasī, piedalījās darba grupās – dizaina domāšanas darbnīcās, seko līdzī atbalsta pakalpojumu bezpajumtniekiem īstenošanai, kā arī devās pieredzes apmaiņas braucienos, lai iepazītos ar ārvalstu pieredzi līdzīga pakalpojuma īstenošanā.

Ņemot vērā, ka Līgumu sniegšanu paredzēts īstenot kā izmēģinājumuprojektu, pielietojot dizaina domāšanas pieeju, – veicot prototipēšanu un testēšanu, ka izmēģinājuma laikā tika veiktas izmaiņas un papildinājumi atbalsta pakalpojumu aprakstā.

## PAKALPOJUMA APRAKSTA SATURA RĀDĪTĀJS

---

---

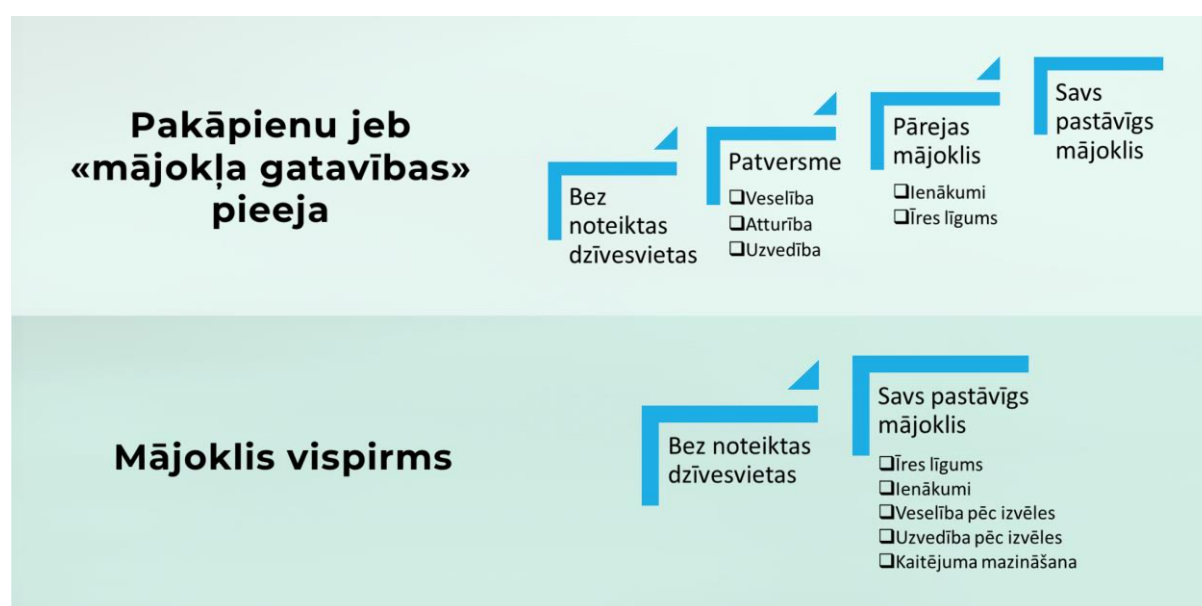
|  |    |
|--|----|
| 1.MV Pakalpojuma nosacījumi, mērķi, mērķa grupa un uzdevumi                  | 3  |
| 2. Pakalpojuma saturs, apjoms un iesaistītie speciālisti                     | 8  |
| 3.Pakalpojuma ieviešanas algoritmi   | 14 |
| 4. Pakalpojuma ietvaros sasniedzamie rezultāti, to uzraudzība un izvērtēšana | 18 |
| 5. Citi nosacījumi   | 23 |

---

# 1. MV PAKALPOJUMA NOSACĪJUMI, MĒRĶI, MĒRĶA GRUPA UN UZDEVUMI

*Mājoklis vispirms* (MV) ir starptautiski plaši izmantots un izvērtēts atbalsta pakalpojums personām bez pastāvīgas dzīvesvietas, kas kā primāro atbalstu izklūšanai no bezpajumtniecības stāvokļa nosaka personīga mājokļa nodrošināšanu, kas tiek kombinēts ar klienta vadītiem dažāda tipa atbalsta pakalpojumiem. MV programmas uzrāda augstus mājokļa saglabāšanas rādītājus (70-95%), kā arī krīzes pakalpojumu izmantošanas samazinājumu personām ar augstām atbalsta vajadzībām, kurām citi atbalsta pakalpojumi ilgtermiņā mēdz būt neefektīvi<sup>1</sup>. Pašreizējā pieredze rāda, ka MV programmām ir būtiska loma sistēmiskā virzībā uz bezpajumtniecības izskaušanu<sup>2</sup>.

MV modelis piedāvā paradigmas maiņu – sākt bezpajumtniecības rehabilitāciju ar mājokļa piešķiršanu, nevis ar uzvedības korekciju pagaidu mājoklī. MV pieejā mājoklis tiek uzskatīts par cilvēka pamattiesībām un drošības sajūtas garantu, kas nav sasaistāms ar personas “gatavību mājoklim” vai sniedzams kā atalgojums par iesaisti cita veida atbalsta pakalpojumu saņemšanā (skat. 1. attēlā). Jebkurš cilvēks tiek uzskatīts par gatavu savam pastāvīgam mājoklim.



1. Attēls Mājoklis vispirms pieejas raksturojums

Tajā pašā laikā, lai nodrošinātu personu vajadzības, modelī ir pieejams holistisks darbs ar gadījumu un pakalpojumu klāsts, ko klients var izvēlēties, esot galvenais savas dzīves pārmaiņu aģents<sup>3</sup>. MV pakalpojums ir vērsts uz darbu ar personas stiprajām pusēm un nehierarhisku attiecību veidošanu, tādēļ pakalpojuma ietvaros arī par darbu ar atkarībām tiek

<sup>1</sup> Woodhall-Melnik, J.R. & Dunn, J.R. (2016) A systematic review of outcomes associated with participation in Housing First programs, *Housing Studies*, 31:3, 287-304, DOI: 10.1080/02673037.2015.1080816

<sup>2</sup> Demos Helsinki (2022) *A new systems perspective to ending homelessness* <https://demoshelsinki.fi/wp-content/uploads/2022/05/HF-Systems-Change-Report.pdf>

<sup>3</sup> Padgett, D., Henwood, B. F., & Tsemberis, S. J. (2016). *Housing First: Ending homelessness, transforming systems, and changing lives*. New York: Oxford University Press.

domāts caur kaitējuma mazināšanas prizmu<sup>4</sup>. Rezumējot, galvenos *MV* pakalpojuma principus veido:

- 1) ikvienas personas tiesības uz mājokli,
- 2) mājokļa nodalīšana no atbalsta,
- 3) uz personu un tās brīvo gribu vērsta pieeja,
- 4) elastīgi, individuāli piemēroti atbalsta mehānismi,
- 5) klienta iesaiste rehabilitācijas procesā bez piespiedšanas,
- 6) kaitējuma mazināšanas pieeja darbā ar atkarībām.

*MV* atbalsta pakalpojumu īsteno komanda, kuru veido sociālais darbinieks – gadījuma vadītājs, sociālais mentors, kā arī dažādi citi pēc personu holistiskajām vajadzībām un vēlmēm piesaistīti speciālisti (piemēram, psihiatrs, psihologs, narkologs, karjeras konsultants, jurists, kā arī noteiktu jautājumu risināšanā – Sociālā dienesta sociālais darbinieks pieaugušām personām). Pakalpojums ir sabiedrībā balstīts un tā ietvaros veikto atbalsta pasākumu apjoms tiek noteikts, tiecoties klientu nepārslogot. Galvenais pakalpojuma sasniezamais rezultāts ir mājokļa stabilitāte, kamēr citus mērķus pakalpojuma sniedzējs veido kopā ar klientu.

***MV* ir komplekss atbalsta pakalpojums personai bez noteiktas dzīvesvietas<sup>5</sup>, kas par pirmo sniedzamo pakalpojumu uzskata personiskas dzīvesvietas nodrošināšanu, bet dzīvesvietas saglabāšanai un citu vajadzību risināšanai tiek izmantots personas vadīts un brīvprātīgi izvēlēts holistisks darbs ar gadījumu<sup>6</sup>.**

**Pakalpojuma mērķis** ir palīdzēt mērķa grupas personām izkļūt no bezpajumtniecībai raksturīgo problēmu loka, nodrošinot personīgo dzīvesvietu un veicinot personu sociālo iekļaušanos sabiedrībā.

**Pakalpojuma mērķa grupa ir personas bez noteiktas faktiskās dzīvesvietas ar kompleksām atbalsta vajadzībām.**

Prioritāte mērķa grupas atlasē piemērojama personām, kurām:

- ilgstoši nav noteiktas dzīvesvietas;
- ir ilgstoša patversmes pakalpojuma lietošanas pieredze;
- ir atkarības;
- ir GRT (un pietiek ar atbalstu dzīvesvietā);
- ir ieslodzījuma vietas pieredze.

**Pakalpojuma uzdevumi** tiek izvirzīti attiecībā uz dzīvesvietas (mājokļa) saņemšanu un atbalsta pasākumu kopuma (sociālās rehabilitācijas pakalpojuma) saņemšanu:

<sup>4</sup> Young, M.G., Manion, K. (2017). Harm reduction through housing first: an assessment of the Emergency Warming Centre in Inuvik, Canada. *Harm Reduct J* 14, 8 (2017). <https://doi.org/10.1186/s12954-016-0128-8>  
<https://harmreductionjournal.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12954-016-0128-8>

<sup>5</sup> Latvijā normatīvajos aktos nav noteikts, kāda persona tiek uzskatīta par bezpajumtnieku. „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums” nenosaka, kas ir bezpajumtnieks, bet nosaka, kas ir patversme, kā arī to personu loku, kuri var saņemt patversmes pakalpojumu.

<sup>6</sup> Ņemot vērā, ka Latvijā šāds pakalpojums tiek sniegts pirmo reizi, izmēģinājumu projekta laikā šis pakalpojums tiek reģistrēts kā “Sociālās rehabilitācijas pakalpojums Mājoklis vispirms”.

- A. Uzdevumi dzīvesvietas (mājokļa) pakalpojuma ietvaros:
- i. radīt iespējas personai izvēlēties kādu no pieejamajiem mājokļiem (ja iespējams) un nodrošināt pamatlietu pieejamību dzīvoklī;
  - ii. sniegt atbalstu īres un komunālo maksājumu segšanā un mājokļa uzturēšanā;
  - iii. veikt regulāras un iepriekš norunātas mājas vizītes, noskaidrojot personas vajadzības un novērtējot dzīvesvietas stāvokli.
- B. Uzdevumi atbalsta pasākumu kopuma (sociālās rehabilitācijas pakalpojuma) ietvaros:
- i. balstoties uz personas iesniegumu, iegūt informāciju par personas vecumu, izglītību, darba pieredzi, veselību, vajadzībām u.c. jautājumiem nepieciešamā atbalsta izvērtēšanai;
  - ii. identificēt un novērtēt personas sociālos, veselības un finansiālos resursus, grūtības un vajadzības, nepieciešamības gadījumā piesaistot to risināšanai vajadzīgos speciālistus;
  - iii. informēt un konsultēt personu par sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības saņemšanas iespējām un kārtību personai piemērotā veidā un valodā;
  - iv. saskaņā ar personas izteikto gribu, veikt personas sociālās funkcionēšanas spēju novērtējumu un izstrādāt personas individuālo sociālās rehabilitācijas plānu atbilstoši personas vajadzībām un izvērtēšanas rezultātiem;
  - v. saskaņā ar personas izteikto gribu, sniegt personai psihosociālo palīdzību un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, lai sekmētu sarežģītu situāciju pārvarēšanu un veicinātu personas iekļaušanos sabiedrībā;
  - vi. saskaņā ar personas izteikto gribu, sekmēt personas nodarbinātības jautājuma risināšanu, sadarbojoties ar valsts un pašvaldības iestādēm un uzņēmumiem.

**Izmēģinājumprojektā īstenošanas pieeja paredz, ka iesaistītās pašvaldības definē kritērijus,** kas tiek piemēroti personu atlasē dalībai izmēģinājumprojektā. Ārvalstu pieredze un dizaina darbnīcu rezultāti tiks ņemti vērā kritērijus adaptējot turpmākajās pakalpojuma ieviešanas fāzēs.

Rīgas valstspilsētas pašvaldības noteiktie kritēriji pakalpojuma saņemšanai izmēģinājumprojektā:

1. Nav patstāvīgas dzīvesvietas;
2. Persona darbspējīgā vecumā;
3. Ir motivēta dzīvot patstāvīgi;
4. Ir motivēta nelietot atkarību izraisošās vielas;
5. Perspektīvā ir motivēta veikt algotu darbu (iespējams jau ir darba attiecībās);
6. Persona pensijas vecumā.

Valmieras novada pašvaldības noteiktie kritēriji pakalpojuma saņemšanai izmēģinājumprojektā:

1. Persona bez noteiktas dzīvesvietas;
2. Persona, kura pakļauta bezpajumtniecības riskam (lielas komunālo maksājumu parādsaistības u.c.);
3. Persona, kura ir motivēta uzlabot savu sociālo situāciju un risināt sociālās problēmas;
4. Persona, kura piekrīt dalībai pilotprojektā.

Liepājas valstspilsētas pašvaldības noteiktie kritēriji pakalpojuma saņemšanai izmēģinājumprojektā:

1. Atbilst darbspējas vecuma grupai (no 18 līdz 63);

2. Liepājas Nakts patversmes klients;
3. Multiplas sociālās problēmas;
4. Motivēts iesaistīties projektā;
5. Nav savas patstāvīgas dzīvesvietas un reģistrētu īpašumu valdījumā;
6. Ieinteresēts līdzdarboties atkarības problēmu novēršanā, apmeklējot Atkarības profilakses centra speciālistus vai atbalsta grupas;
7. Spēj veikt ikdienas pienākumus, rūpēties par personīgo higiēnu un risināt jautājumus, kas saistīti ar veselības stāvokļa uzlabošanu;
8. Spēj uzņemties atbildību par savām parādsaistībām un tās risināt, ja tādas ir;
9. Sadarbojas ar Nakts patversmes sociālo darbinieku, lai risinātu savas sociālās problēmas;
10. Izrāda iniciatīvu un ieinteresētību sakārtot dokumentus, deklarēt dzīvesvietu, reģistrēties Nodarbinātības valsts aģentūrā gan kā bezdarbnieks, gan kā darba meklētājs.

**MV pakalpojumu Eiropā veido 8 pamatprincipi<sup>7</sup>**, no kuriem izriet mājokļa un atbalsta pakalpojuma sniegšana. Pamatprincipi gan veido pakalpojuma dizainu, gan kalpo kā vadlīnijas attiecību veidošanā ar klientu.

#### *1. Mājoklis ir ikviena cilvēka pamattiesības*

MV īsteno starptautiskos un nacionālajos tiesību aktos, piemēram, ANO Vispārējā cilvēktiesību deklarācijā, ANO Starptautiskajā paktā par ekonomiskajām, sociālajām un kultūras tiesībām 11.pantā, Pārskatītās Eiropas Sociālās Hartas 16. un 31.pantā, likumā „Par palīdzību dzīvokļa jautājumu risināšanā”, likumā „Par dzīvojamo telpu īri” noteiktās tiesības<sup>8</sup>. Līdz ar to personai nav jāpierāda “gatavība mājoklim”, pirms MV piešķiršanas uzsākot citus rehabilitācijas pakalpojumus vai uzrādot noteiktas prasmes, lai saņemtu pakalpojumu.

#### *2. Klientam ir izvēle un kontrole pār atbalsta pakalpojumu*

Klientam ir izvēles brīvība visās pakalpojuma sniegšanas fāzēs. Primāri tiek sniegts atbalsts pildīt īres līguma saistības, kamēr cits atbalsts ir klienta izvēle. Pakalpojuma sniegšana ir balstīta klienta izvēles brīvībā un pieņemumā, ka klientiem, kuriem ir vardarbības un traumas pieredze, kā arī neveiksmīga pieredze ar citiem pakalpojumiem, varētu būt vajadzīgas vairākas mājas vizītes līdz viņi nodibina labu kontaktu ar uzticības personu un vēlas citas pārmaiņas.

#### *3. Mājoklis un atbalsta pakalpojumi ir atdalīti*

Mājokļa pakalpojums netiek nodrošināts sociālās aprūpes vai rehabilitācijas institūcijā un nav atkarīgs no tā, vai klients iesaistās citās rehabilitācijas programmās. Ja iespējams, mājokļu atlasē tiek izmantots izkliešanas princips, nekonzentrējot pakalpojuma klientus vienā ēkā. Tajā pašā laikā, ja persona vēlas dzīvot grupu dzīvoklī, šī vēlme, izvērtējot drošības un veselības apsvērumus, tiek atbalstīta.

#### *4. Orientācija uz sociālo rehabilitāciju*

MV piedāvā sociālajai rehabilitācijai nepieciešamos resursus, bet to apjomu, saturu un labbūtības kritērijus nosaka klients. Ja persona to uzskata par vajadzīgu, pakalpojums piedāvā nepieciešamos resursus personas vispārējās labbūtības uzlabošanai, kas ietver gan fizisko un mentālo veselību, gan atstumtības mazināšanu un sociālo iekļaušanos sabiedrībā, piemēram, darbu ar Labsajūtas atgūšanas rīcības plānu.

<sup>7</sup> Pleace, N. (2016). *Housing First Guide Europe*. Brussels: FEANTSA.

<sup>8</sup> Arklone, I. (2019). *Bezpajumtniecība Latvijā*. Rīga: Latvijas Republikas tiesībsargs.

### 5. *Kaitējuma mazināšanas pieeja darbā ar atkarībām*

Kaitējuma mazināšanas pieeja atkarības uzskata kā izrietošas no citām personas vajadzībām un sociālajiem lietošanas kontekstiem, kas jārisina holistiski. Pieejas primārais mērķis ir samazināt kaitējumu, ko persona lietojot nodara sev un citiem, kamēr lietošanas izbeigšana ir sekundāra. Līdzīgi kā citu jautājumu risināšanā, darba ar atkarībām pamatā ir motivējoša intervēšana un nelielu uzvaru atzīmēšana, nevis prasība pēc atturības. Tajā pašā laikā tiek veicināta sadarbība ar speciālistiem un klienti bieži izvēlas uzsākt atkarību rehabilitāciju.

### 6. *Aktīva klienta iesaiste bez piespiešanas mehānismiem*

Pētījumi rāda, ka MV efektivitāte balstās tajā, ka klienti ir gatavāki pieņemt pārmaiņas, ja viņi ir galvenie noteicēji par turpmākajiem mērķiem. Pārmaiņas tiek uzskatītas par vajadzīgām tāpēc, ka tās ir svarīgas klientam, nevis tāpēc, ka tas ir noteikums mājokļa saņemšanai. Darbā ar klientu tiek lietota traumas izpratnē balstīta aprūpe un uz personu centrēta plānošana.

### 7. *Atbalsts ir balstīts uz klienta stiprajām pusēm, mērķiem un vēlmēm*

Katram MV klientam tiek pielietota individuāla pieeja, un tiek izstrādāts individuālais sociālās rehabilitācijas plāns. Klients tiek informēts par atbalsta pakalpojumiem un sociālās rehabilitācijas plāns tiek izstrādāts speciālistam apzinot un izvērtējot klienta vēlmes. Sociālās rehabilitācijas plāna izveide un neviens atbalsta pakalpojums netiek tieši vai netieši uzspiests.

### 8. *Elastīgs atbalsts ir paredzēts kamēr tas ir nepieciešams.*

MV programmās atbalsts tiek paredzēts, kamēr tas ir nepieciešams, paredzot to ilgtermiņā. Izmēģinājumu projekta ilgums ir no 01.09.2022. - 30.08.2023.

MV pakalpojuma pamatprincipi ir izstrādāti atbilstoši augstākminētajiem principiem:

| Izmēģinājumu projekta dzīvesvietas (mājokļa) sniegšanas pamatprincipi  | Izmēģinājumu projekta atbalsta pakalpojuma (sociālās rehabilitācijas pakalpojuma) sniegšanas pamatprincipi  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Mājoklis tiek nodrošināts caur pašvaldības dzīvokļu fondu vai privātajā mājokļu tirgū. Būtiski, ka mājoklis neatrodas sociālās aprūpes vai rehabilitācijas institūcijā.</li><li>- Klients slēdz īres līgumu par dzīvesvietu atbilstoši Dzīvojamo telpu īres likumam un pilda tā saistības. MV neuzliek īpašas īres līguma saistības. Privātajā īres tirgū pieļaujams, ka īres līgumu slēdz pakalpojuma sniedzējs, ja citādi sadarbību izveidot neizdodas. Pašvaldība var izvēlēties arī citu saistību formu, piemēram, pieņemšanas nodošanas aktu.</li><li>- MV atbalsta komandai ir pienākums atbalstīt īres līguma saistību pildīšanu, t.sk. mājas vizītēs preventīvi novērtējot mājokļa stāvokli un konfliktu gadījumā komunicējot ar izīrētāju, izlikšanu uzskatot par galējo risinājumu. Sākotnējais mehānisms mājokļa apsaimniekošanas sarežģītumu gadījumā ir brīdinājums.</li><li>- Ja klientam kāda iemesla dēļ neizdodas sadarbība ar izīrētāju un līgums tiek laužts, tad klientam tiek atrasts jauns mājoklis.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Atbalsts personai tiek sniegts lēmumu pieņemšanā, izmantojot uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metodes, kad plānots tiek kopā ar personu nevis personas vietā, ņemot vērā savstarpēju mijiedarbību:<ul style="list-style-type: none"><li>a. "Kas svarīgi personai" – viss, kam, pēc personas domām, ir kāda vērtība un ko uzskata par svarīgu savā dzīvē, kas dara laimīgu vai apmierinātu;</li><li>b. "Kas svarīgi personas interesēs" – viss, kas nodrošina personas labklājību, tostarp nepieciešamais atbalsts.</li></ul></li><li>- Lai piešķirtu sociālās rehabilitācijas pakalpojumu, netiek izvērtēti personas ienākumi vai uzvedība.</li><li>- Sastādot personas individuālo sociālās rehabilitācijas plānu, ir jāievēro samērīgums un jāizvērtē alternatīvas.</li><li>- Personas individuālā sociālās rehabilitācijas plāna īstenošanai tiek piesaistīti profesionāli speciālisti atbilstoši personas vajadzībām, to noslogojums tiek plānots atbilstoši personas vajadzībām.</li></ul> |

## 2. PAKALPOJUMA SATURS, APJOMS UN IESAISTĪTIE SPECIĀLISTI

### 2.1. PAKALPOJUMA SATURS

Atbalsts atkarībā no personas vajadzībām un sociālās rehabilitācijas plāna tiek nodrošināts sešās dzīves jomās. Primāri personai tiek sniegts atbalsts saistībā ar mājokļa pārvaldīšanu, bet pēc personas intereses atbalsts ir pieejams arī citās dzīves jomās (2. attēlā atzīmētas ar \*). Atbalsts mājokļa jomā paredzēts, balstoties MV atbalsta sniegšanas principos<sup>9</sup>, kamēr citu jomu saraksts veidots, balstoties dzīves jomu iedalījumā, kas izmantots profilēšanas anketā (pielikums nr. 5.2.) un personas stipro pušu identificēšanā<sup>10</sup>, kas, papildinot ar interešu aizstāvību, veidots saskaņā ar atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojuma atbalsta jomām<sup>11</sup>.



2. attēls Pakalpojuma satura komponentes

i. *Atbalsta sniegšana mājokļa pārvaldīšanas jomā, piemēram:*

- Veicot īres un komunālos maksājumus;
- Komunicējot ar izīrētāju un nepieciešamības gadījumā ar kaimiņiem;
- Informējot par veicamajiem darbiem un tiem nepieciešamajiem rīkiem mājokļa uzkopšanā;
- Organizējot mājoklī nepieciešamos darbus (piemēram, komunikācija ar izīrētāju, remonta speciālistu piesaiste);

<sup>9</sup> Pleace, N. (2016). *Housing First Guide Europe*. Brussels: FEANTSA.

<sup>10</sup> Tsemberis, S. (2020). *A Housing First Manual for Ireland*. Dublin: Dublin Region Homeless Executive.

<sup>11</sup> Leimane-Veldmeijere, I., Pavlovska, A., Sigita Zankovska-Odiņa, S., Pūce, S. 2020. *10. nodevums "Gala ziņojums "Atbalsta personas pakalpojuma apraksta, organizēšanas un finansēšanas kārtības izstrāde"*". Rīga: ZELDA.



- Atbalstot mājokļa uzkopšanā un uzkopšanas prasmju apguvē;
- Asistējot ar mājokļa iekārtošanu un nodrošinot pamatlietu būšanu dzīvoklī.

*ii. Atbalsta sniegšana tiesību un interešu aizstāvības jomā, piemēram;*

- Nodrošinot jurista pakalpojumus, ja tas ir nepieciešams;
- Informējot personu par savām tiesībām un pienākumiem;
- Atbalstot personas dokumentu sakārtošanu;
- Atbalstot dokumentu sagatavošanā, lai vērstos valsts un pašvaldības iestādēs;
- Atbalstot dokumentu sagatavošanā un pārstāvības nodrošināšanai tiesā;
- Gadījumā, ja persona cietusi no noziedzīga nodarījuma vai izdarījusi administratīvu pārkāpumu vai noziedzīgu nodarījumu.

*iii. Atbalsta sniegšana ikdienas dzīves un atbalsta loka jomā, piemēram:*

- Atbalstot pašaprūpes prakses, kas saistītas ar personīgo un apkārtējās vides higiēnu;
- Lēmumu pieņemšanā par brīvā laika pavadīšanu, pasākumu apmeklēšanu un hobiju izvēli;
- Sociālo prasmju uzlabošanā un saikņu atjaunošanā ar ģimeni un sabiedrību;
- Pozitīvu attiecību uzturēšanā ar kaimiņiem un vietējo kopienā;
- Kopienā pieejamo resursu apzināšanā.

*iv. Atbalsta sniegšanu veselības un sociālās aprūpes jomā, piemēram:*

- Nodrošinot psihiatra, narkologa u.c. speciālistu pieejamību pakalpojuma ietvaros, ja tas ir nepieciešams;
- Informējot par un palīdzot piekļūt personai pieejamajiem sociālajiem un veselības aprūpes pakalpojumiem savu pamatvajadzību apmierināšanai;
- Lēmumu pieņemšanā par pasākumiem mentālās veselības uzlabošanai;
- Lēmumu pieņemšanā un nepieciešamo veselības aprūpes pakalpojumu izvēlē.

*v. Atbalsta sniegšana izglītības un nodarbinātības jomā, piemēram:*

- Veicinot personas nodarbinātību, atbalstot darba meklēšanā un noturēšanā;
- Veidojot sadarbības ar darba devējiem, t.sk. piedāvājot nepilna laika nodarbinātības iespējas;
- Uzlabojot personas darba prasmes (t.sk. digitālās prasmes), veicinot darba tikumu, iesaisti brīvprātīgajā darbā un kursu apmeklēšanā;
- Lēmumu pieņemšanā pilnveidot personas kognitīvās prasmes.

*vi. Atbalsta sniegšanu finanšu jomā, piemēram:*

- Ikmēnešas vai ikmēneša budžeta plānošanā;
- Lēmumu pieņemšanā par nepieciešamajiem produktiem;
- Saistībā ar kredītsaistību uzņemšanos, parādu atmaksāšanu un komunikāciju ar parādu piedzinējiem un patērētājus aizstāvošajām iestādēm, t.sk. piesaistot speciālista atbalstu.

Klienta vajadzības gadījumā atbalsts var tikt sniegts arī šeit neuzskaitītā jautājumā.

## **2.1. PAKALPOJUMA SNIEGŠANAS APJOMS, LAIKS UN VIETA**

Izmēģinājumu projekta laikā sociālās rehabilitācijas pakalpojumu MV tiek plānots nodrošināt indikatīvi 100 mērķa grupas personām, sadarbībā ar Rīgas, Liepājas un Valmieras pašvaldībām.

Izmēģinājumu projektā tiek noteikts šāds sociālās rehabilitācijas **pakalpojuma apjoms vienai personai:**

- personas iesaiste Izmēģinājumu projektā ir 12 (divpadsmit) mēneši (1.09.2022-30.08.2023.);
- persona Izmēģinājumu projekta laikā var piedalīties vismaz 6 (sešus) mēnešus 12 (divpadsmit) mēnešu periodā;
- persona Izmēģinājumu projekta laikā var saņemt ne vairāk kā 300 (trīs simti) kontaktstundas ar LSA nodrošinātiem ekspertiem/speciālistiem;
- persona var saņemt ne vairāk kā 3 (trīs) kontaktstundas dienā (ieskaitot saziņu klātienē un telefoniski);  
izņēmuma gadījumos persona var saņemt vairāk pār 3 (trīs) kontaktstundām dienā, pamatojoties uz sociālā darbinieka vai mentora rakstisku situācijas aprakstu.

Atbalsta pakalpojuma intensitāte veidota, balstoties MV pieejā piedāvāt atbilstošu pakalpojumu personām ar augstām atbalsta vajadzībām, bet arī tiecoties klientu nepārslogot un ievērojot klienta izvēles principu. Atbalsta pakalpojuma obligāto apjomu veido atbalsta komandas iknedēļas vizītes, bet pārējo atbalsta intensitāti nosaka klients.

Optimālais pakalpojuma sniegšanas apjoms un intensitāte tiks analizēta un precizēta izmēģinājumu projekta īstenošanas laikā.

**Darba laiks:** pēc nepieciešamības, saskaņā ar atbalstāmās personas vajadzībām, atbalsta personai savstarpēji vienojoties ar atbalstāmo personu.

**Pakalpojuma sniegšanas vieta** pamatā ir atbalstāmās personas dzīvesvieta, kā arī dažādas iestādes un pakalpojumu sniegšanas vietas sabiedrībā, piemēram, pakalpojuma sniedzēja telpas, veikali, bankas, veselības aprūpes iestādes, darba vietas, NVA, sociālo pakalpojumu sniegšanas vietas, u.c. Nepieciešamības gadījumā pakalpojumu var sniegt arī attālināti.

## **2.3. PAKALPOJUMA SNIEGŠANĀ IESAISTĪTIE SPECIĀLISTI**

Pakalpojuma sniegšanā tiek iesaistīti pamata speciālisti un papildu speciālisti. Pamata speciālisti šī pakalpojuma ietvaros ir:

---

### **A. Eksperts sociālo gadījumu vadīšanā darbības robežas:**

---

- Pārrauga un nodrošina pakalpojuma īstenošanas koordinēšanu un kopējo vadību;
- Pārrauga un koordinē sociālo darbinieku darbu, atbalstot darbiniekus ikdienas situāciju risināšanā;
- Sniedz regulāru profesionāļu komandām nepieciešamo profesionālo atbalstu (apmācības, supervīziju u.c.);
- Sadarbībā ar sociālajiem darbiniekiem, individuāli izvērtē mērķa grupas individuālās situācijas dinamiku;
- Paredz un plāno sociālā darbinieka un citu iesaistīto speciālistu aizvietošanu;

- Nodrošina, ka darbiniekiem tiek nodrošināts nepieciešamais atbalsts un resursi emocionāli izaicinošās situācijās (piemēram, klienta nāves gadījumā) un atpūtai no intensīva darba;
- Sniedz SIF aktuālo informāciju par pakalpojuma nodrošināšanu.

---

#### **B. Sociālā (-o) darbinieka (-u) – (līdz 10 personām uz 1 darbinieku) darbības robežas;**

---

- Vada katras personas sociālo gadījumu;
- Veic pierakstus personas individuālajā sociālās rehabilitācijas plānā (personas lietā) par pakalpojuma sniegšanas procesu un progresu;
- Sniedz personai atbalstu saskarsmē ar citām fiziskajām un juridiskajām personām;
- Sadarbībā ar sociālo mentoru sniedz atbalstu personai ikdienas situāciju risināšanā, organizējot un piesaistot nepieciešamos resursus;
- Piesaista un koordinē iesaistīto speciālistu, piemēram, psihologa, jurista un citu speciālistu sniegtos pakalpojumus;
- Vada profesionāļu komandu, kas nodrošina atbalsta pasākumus klienta vajadzību nodrošināšanai;
- Reizi sešos mēnešos pārvērtē klienta sociālās funkcionēšanas spējas.

---

#### **C. Sociālā mentora – (līdz 7 personām uz 1 darbinieku) darbības robežas**

---

- Veic iknedēļas mājas vizītes, noskaidrojot klienta aktuālās vajadzības un piesaistāmos resursus;
- Kopā ar klientu plāno turpmākās darbības saistībā ar atbalstu un labbūtības veicināšanas pasākumiem, bet nedara un nepieņem lēmumus klienta vietā;
- Atbalsta klientu mājokļa iekārtošanā un saziņā ar iesaistītajām pusēm, t.sk. novērtējot mājokļa stāvokli mājas vizītēs;
- Atbalsta klientu saziņā ar dažādiem pakalpojumu sniedzējiem;
- Informē sociālo darbinieku par klienta sociālo situāciju un aktuālajiem jautājumiem, kopīgi izvērtējot turpmākās darbības, bet neveic sociālo darbu ar gadījumu;
- Ja klienta vēlmes un sociālā darbinieka norādījumi to paredz, seko līdzi sociālās rehabilitācijas plāna uzdevumiem;

Atbilstoši personas vajadzībām, atbalsta komanda var tikt sastādīta dažādos veidos:

- Atbalstu nodrošina sociālais darbinieks (zemas atbalsta vajadzības).
- Atbalstu nodrošina sociālais darbinieks un mentors (vidējas atbalsta vajadzības).
- Atbalstu nodrošina sociālais darbinieks un citi speciālisti (augstas atbalsta vajadzības).

Sociālā darbinieka un mentora slodzes ir jāplāno atbilstoši viņu lomai atbalsta komandās. Ja atbalstu sniedz sociālais darbinieks un mentors, tad mentors var uzņemties biežāku iknedēļas vizīšu veikšanu, sociālajam darbiniekam ar klientu tiekoties retāk, tādējādi pieļaujot lielāku klientu skaitu. Ja sociālais darbinieks ar klientiem primāri strādā viens, tad nav vēlams pārsniegt 7 klientu skaitu. Klientu skaits var būt lielāks, ja sociālais darbinieks strādā ar klientiem, kuriem ir zemākas atbalsta vajadzības, jo, piemēram, viņi pakalpojumu saņem jau vairāk kā gadu. Strādājot ar personām ar augstām atbalsta vajadzībām (GRT un atkarības), vēlams darbs komandā, izmantojot kopienas pastiprinātā atbalsta pieeju.

Atbilstoši profilēšanas rezultātiem Pakalpojuma sniedzējs atbalsta komandā iesaista papildu speciālistus, lai nodrošinātu pilnvērtīgu un atbilstošu sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu<sup>12</sup>.

## 2.4. PRASĪBAS PAKALPOJUMA SNIEDZĒJAM

Prasības pakalpojuma sniedzējam tiek noteiktas atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām prasībām sociālo pakalpojumu sniedzējam: <https://likumi.lv/ta/id/291788-prasibas-socialo-pakalpojumu-sniedzjiem>. Darbinieku prasmes var tikt attīstītas, nodrošinot apmācības pēc pieņemšanas darbā, bet pirms darba uzsākšanas. Izmēģinājumu projektā pakalpojuma sniedzējs ir biedrība "Latviešu Samariešu apvienība".

| Prasības pakalpojuma sociālajam darbiniekam:  | Prasības pakalpojuma sociālajam mentoram:  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● otrā līmeņa profesionālā augstākā vai akadēmiskā izglītība sociālajā darbā;</li> <li>● izpratne par Mājoklis vispirms darbības principiem;</li> <li>● zināšanas un pieredze darbā un komunikācijā ar personām bez noteiktas dzīvesvietas, vēlama pieredze darbā ar personām ar GRT;</li> <li>● zināšanas par personalizētiem sabiedrībā balstītiem sociālajiem pakalpojumiem;</li> <li>● izpratne par sociālo sistēmu un personām pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem;</li> <li>● zināšanas un pieredze uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metožu izmantošanā;</li> <li>● zināšanas par kaitējuma mazināšanas pieredzi darbā ar atkarībām;</li> <li>● vēlama pieredze motivējošās intervēšanas metožu lietošanā;</li> <li>● valodu prasmes: latviešu valodas – obligāti, krievu un angļu valodas – vēlamas;</li> <li>● prasme pielietot normatīvos aktus;</li> <li>● prasme strādāt komandā un veicināt sadarbību;</li> <li>● sadarbības prasmes, augsta saskarsmes kultūra un prasme kontaktēties ar cilvēkiem.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● izpratne par Mājoklis vispirms darbības principiem;</li> <li>● zināšanas uz personu vērstās domāšanas un plānošanas metožu izmantošanā;</li> <li>● zināšanas un izpratne par sociālajiem pakalpojumiem;</li> <li>● vēlamas pamatprasmes un pieredze darbā un komunikācijā ar personām ar GRT;</li> <li>● zināšanas par kaitējuma mazināšanas pieredzi darbā ar atkarībām;</li> <li>● vēlama pieredze motivējošās intervēšanas metožu lietošanā;</li> <li>● valodu prasmes: latviešu valodas – obligāti, krievu un angļu valodas – vēlamas;</li> <li>● prasme reaģēt krīzes situācijās (t.sk. pirmās palīdzības prasmes);</li> <li>● prasme strādāt komandā un veicināt sadarbību;</li> <li>● sadarbības prasmes, augsta saskarsmes kultūra, empātija un prasme kontaktēties ar cilvēkiem;</li> <li>● bezpajumtniecības pieredze tiek uzskatīta par priekšrocību.</li> </ul> |

<sup>12</sup> Pieejami: <https://m.likumi.lv/ta/id/330046-grozijumi-ministru-kabineta-2016-gada-9-februara-noteikumos-nr-102-darbibas-programmas-izaugsmes-un-nodarbinatiba-9-1-4-specifis>

## 2.5. PUŠU TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

---

### Pakalpojuma saņēmēja tiesības:

---

- saņemt informāciju, kas nepieciešama lēmumu pieņemšanai, sev saprotamā veidā un valodā;
  - ja mājokļu klāsts to atļauj, izvēlēties dzīvesvietu no pakalpojuma sniedzēja piedāvājuma;
  - saņemt apmierinošas kvalitātes dzīvojamo platību ar pamata ērtībām (ūdens, apkure, elektrība) no izīrētāja;
  - (ja iespējams) tikties ar izīrētāju vai pakalpojuma sniedzēju uz mājokļa apskati sev pieejamā laikā, iepriekš to sarunājot;
  - saņemt atbalstu, veidojot attiecības ar izīrētāju, un konflikta situācijās ar izīrētāju;
  - saņemt informāciju par sev pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem;
  - saņemt atbalstu juridiskos, finanšu, sociālajos un veselības jautājumos sevis izvēlēta apjomā;
  - sadarbībā ar sociālo darbinieku izstrādāt personas individuālo sociālās rehabilitācijas plānu un saņemt atbalstu tā īstenošanā;
  - iepazīties ar informāciju, kuru par pakalpojuma saņēmēju glabā pakalpojuma sniedzējs;
  - pēc nepieciešamības, mainīt sociālo mentoru;
  - atteikties no atbalsta saņemšanas, par to informējot pakalpojuma sniedzēju.
- 

### Pakalpojuma saņēmēja pienākumi:

---

- ja to paredz sākotnējā vienošanās, un pakalpojuma saņēmējs paudis gatavību, nomaksāt īri un komunālos maksājumus noteiktajā laikā atbilstoši subsīdijas un pabalsta apjomam un formai (līdzmaksājums Izmēģinājumprojektā ir brīvprātīgs);
  - neapdraudēt pakalpojuma atbalsta sniedzēja veselību vai dzīvību;
  - ļaut izīrētājam apskatīt mājokli, kad panākta vienošanās par atbilstošu laiku;
  - uzturēt mājokli labā stāvoklī;
  - veidot cieņpilnas attiecības ar kaimiņiem;
  - sadarboties ar atbalsta komandu;
  - informēt atbalsta sniedzēju par vēlmi pārskatīt vai pārtraukt sadarbību.
- 

### Pakalpojuma sniedzēja tiesības:

---

- sniegt priekšlikumus pakalpojuma pilnveidei un darba uzlabošanai;
  - pārbaudīt dzīvokli, ja klients neatrodas mājoklī un nav sasniedzams 15 dienas (vai citā laika periodā, vienojoties ar klientu);
  - uz saprātīgu darbinieku darba slodzi, kas nodrošina darba un privātās dzīves līdzsvaru;
  - pārtraukt vai apturēt atbalsta pakalpojumu, ja aizskarta darbinieka veselība un tiesības.
- 

### Pakalpojuma sniedzēja pienākumi:

---

- ne retāk kā reizi nedēļā veikt mājas vizīti klienta dzīvesvietā;
- atbalstīt klienta dzīvošanu mājoklī un mājokļa stabilitāti, t.sk. nepieciešamības gadījumā komunicējot ar izīrētāju un kaimiņiem (atbalsts uzkopšanā, skaitītāju mērījumu nolasīšanā u.c.);
- identificēt klienta stiprās puses un vēlamos mērķus viņa dzīves pieredžu kontekstā un sadarbībā ar klientu plānot uzdevumus izvirzīto mērķu sasniegšanai;
- sniegt klientam informāciju par viņam pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem un resursiem;
- apkopot, analizēt un reģistrēt informāciju klienta lietā;

- sadarbībā ar klientu un saskaņā ar klienta vēlmēm veicināt klienta pašaprūpes, sadzīves, finanšu un sociālo prasmju apgūšanu (personīgā higiēna, mājokļa uzkopšana, budžeta plānošana, resursu izmantošana, saskarsme un komunikācija ar fiziskām un juridiskām personām; savu interešu aizstāvība);
- sadarbībā ar klientu sniegt atbalstu un palīdzību veselības problēmu risināšanā. (palīdzēt atrast nepieciešamos resursus, palīdzēt komunikācijā ar veselības aprūpes speciālistu, izvērtēt veselības aprūpes speciālistu sniegtos norādījumus u.c.)
- atbilstoši klienta mērķiem sniegt atbalstu un palīdzību nodarbinātības un izglītības jautājumu risināšanā (palīdzēt klientam veidot sadarbību ar institūcijām nodarbinātības jautājumu risināšanai; sniegt informāciju par resursiem, izglītības iespējām, pārkvalifikācijas un darba iespējām);
- ja klients to vēlas, sniegt atbalstu un palīdzību atkarības problēmu risināšanā (palīdzēt atrast nepieciešamos resursus un programmas, mazināt lietošanas radīto kaitējumu personai);
- ja klients to vēlas, sniegt atbalstu saišu atjaunošanā ar ģimeni, jaunu draugu un paziņu meklēšanā, palīdzot atrast interešu izglītības un brīvā laika pavadīšanas iespējas.

### 3.PAKALPOJUMA IEVIEŠANAS ALGORITMI

---

MV pakalpojuma sniegšana sastāv no trīs posmiem – pakalpojuma piešķiršana, pakalpojuma saņemšana un pakalpojuma izbeigšana, taču klients var atkārtoti pieteikties pakalpojuma piešķiršanai, ja pakalpojums tiek pārtraukts vai izbeigts kādu apstākļu dēļ, tādēļ iespējamas vairākas nelineāras iterācijas pakalpojuma sniegšanas procesā.

Zemāk aprakstīts pakalpojuma sniegšanas algoritms. Izmēģinājumu projekta laikā šis algoritms var tikt pilnveidots, to saskaņojot ar SIF.

#### 3.1.PAKALPOJUMA PIEŠĶIRŠANA

**3.1.1.** Atbilstoši pašvaldības noteiktajiem kritērijiem persona tiek uzrunāta pakalpojuma saņemšanai vai persona (pilngadīga, bez noteiktas faktiskās dzīvesvietas) pēc savas iniciatīvas vēršas pašvaldības sociālajā dienestā ar vēlmi saņemt pakalpojumu;

**3.1.2.** Pašvaldības sociālais dienests izvērtē personas atbilstību mērķa grupai un viņu informē par atbilstību, neatbilstības gadījumā informējot par citiem pieejamajiem pakalpojumiem;

**3.1.3.** Ja persona atbilst kritērijiem, klients raksta iesniegumu **pašvaldības sociālajam dienestam un pašvaldībai** par pakalpojuma piešķiršanu (ietver īsu anketu par personas vajadzībām saistībā ar mājokli).

**3.1.4.** Ja persona ir tiesīga saņemt pakalpojumu, persona 30 dienu laikā tiek pievienota gaidīšanas rindai uz pakalpojumu, informēta par pozitīvu lēmumu un dokumentiem, kas būs jāiesniedz pakalpojuma sniedzējam pirms persona varēs sākt saņemt pakalpojumu (dokumenti uzskaitīti 3.1.6.punktā).

**3.1.5.** Kad pašvaldības dzīvojamā fonda pārvaldītājs vai kāds, ar ko pašvaldība vienojusies par mājokļa nodrošināšanas funkcijas veikšanu privātajā tirgū (piemēram, pakalpojuma sniedzējs vai sociālās īres aģentūra), ir atradis personas vajadzībām piemērotu mājokli, LSA lūdz personai iesniegt nepieciešamos dokumentus. Ja ir pieejami vairāki mājokļi, kas atbilst personas vajadzībām, personai tiek piedāvāts izvēlēties vienu no šiem mājokļiem. Sociālais dienests informē personu līdz 3 pieejamajiem un personas vajadzībām atbilstošajiem mājokļiem un to galvenajām atšķirībām (lokācija, stāvs, labiekārtojums).

**3.1.6.** Lai piešķirtu sociālās rehabilitācijas pakalpojumu, persona iesniedz LSA dokumentus saskaņā ar Ministru kabineta noteikto sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības saņemšanas kārtību<sup>13</sup> (izmēģinājumuprojekta laikā šos dokumentus nav nepieciešams pieprasīt un iesniegt):

3.1.6.1. personu apliecinošu dokumentu;

3.1.6.2. citus dokumentus, ja tie nepieciešami lēmuma pieņemšanai pakalpojuma piešķiršanai;

**3.1.7.** Pēc 3.1.6. apakšpunktā minēto dokumentu saņemšanas:

3.1.7.1. LSA sociālais darbinieks informē personu par personas datu apstrādi, pakalpojuma saņemšanas kārtību un nosacījumiem;

3.1.7.2. Pašvaldība/LSA ar personu **slēdz līgumu** par pakalpojumu, informējot par tā nosacījumiem;

3.1.7.3. LSA sociālais darbinieks izveido klienta lietu un reģistrē to klienta lietu pilngadīgo klientu reģistrā LSA;

3.1.7.4. Pašvaldība personai nozīmē pašvaldības sociālo darbinieku, ja personai jau nav sadarbības ar konkrētu pašvaldības sociālo darbinieku vai ja persona iepriekš sadarbojās ar naktspatversmes sociālo darbinieku;

3.1.7.5. Pirms ievākšanās mājoklī LSA sociālais darbinieks veic vajadzību un situācijas sākotnējo izvērtēšanu, fiksējot to klienta lietā un noskaidrojot: (1) steidzami risināmos jautājumus (piemēram, pārtikas paka, trūcīgā statuss garantētā minimālā ienākuma pabalsta saņemšanai, saziņas ierīce), tos risinot sadarbībā ar pašvaldības sociālo darbinieku; (2) klienta mērķus un vēlmes; un (3) klienta sociālo situāciju, resursus, mēbeles, apdraudējumu, funkcionēšanas spējas un atbalsta vajadzības. Sociālais darbinieks ar klientu vienojas par dzīvoklī ievākšanās plānu un nepieciešamo. Tiek atbildēts uz ar pakalpojuma sniegšanu saistītiem jautājumiem, ja tādi personai rodas.

3.1.7.6. Atbilstoši noskaidrotajai informācijai LSA izvērtē atbalsta komandas lieluma nepieciešamību (piemēram, (1) sociālais darbinieks; (2) sociālais darbinieks un mentors; (3) sociālais darbinieks, psihiatrs, jurists u.c.) un sadarbībā ar mājokļa nodrošinātāju veic nepieciešamās aktivitātes mājokļa sagatavošanai dzīvošanai, izvērtējot kuras pamatlietas jānogādā pirms ievākšanās vai kopā ar klientu ievākšanās dienā.

**3.1.8.** LSA sociālais darbinieks iepazīstina klientu ar atbalsta komandu un atbilstoši lomu sadalījumam atbalsta komandas pārstāvis pavada personu uz izvēlēto mājokli. Atbalsta komanda ar klientu vienojas par sadarbības principiem un rīcību kritiskās situācijās (piemēram, izmantojot rezerves atslēgu), atstājot nepieciešamo kontaktinformāciju. Atbalsta komanda instruē personu par mājokļa aprīkojumu un tā lietošanas noteikumiem (piemēram, sadzīves tehniku), informē par sociālās rehabilitācijas plāna un pakalpojumu un pārliecinās, vai mājoklī netrūkst kas būtisks dzīvošanai. Ja tam ir iespēja, var kopīgi apmeklēt sadzīves preču veikalu.

**3.1.9.** Atbilstoši pašvaldības iekšējiem normatīviem, iespējams paredzēt parakstīt papildu dokumentus par mājokļa nodošanu un pieņemšanu, piemēram, pieņemšanas-nodošanas aktu par mājokļa stāvokli un aprīkojumu. Pieņemšanas-nodošanas akta paraugs pievienots pielikumā, taču tas ir tikai ilustratīvs – iespējams veidot atšķirīgu, piemēram, detalizētāku vai mazāk detalizētu aktu, piemēram, uzskaitot visus mājoklī esošos priekšmetus un pievienojot mājokļa fotofiksācijas.

**3.1.10.** Mājokļa durvju atslēgas nepieciešams uzturēt 2 kopijās (papildu mājokļa īpašnieka, t.sk. pašvaldības pārstāvja, esošajām atslēgām), vismaz pa vienai atslēgai sniedzot personai un atbalsta komandai. Atslēgas lietošana (piemēram, veselības apdraudējuma riska gadījumos, kad klientu nav iespējams sasniegt), ievācoties mājoklī, tiek atrunāta ar klientu. Ja klients

---

<sup>13</sup> <https://likumi.lv/ta/id/305995-noteikumi-par-socialo-pakalpojumu-un-socialas-palidzibas-sanemšanu>

kategoriski iestājas pret rezerves atslēgas lietošanu, mājokļa atvēršanai riska gadījumos tiek saukta policija.

### **3.2. PAKALPOJUMA SAŅEMŠANA**

**3.2.1.** Personai ir pienākums vismaz reizi nedēļā uzņemt mājoklī pie sevis atbalsta komandas darbinieku. Atbalsta komandai vēlams ar personu vienoties par vienu, nemainīgu nedēļas dienu un laiku, kurā šī vizīte notiks. Ja tas nav iespējams, saziņas rezultātā tiek izvēlēti dažādi laiki. Mājas vizītē tiek fiksēts mājokļa stāvoklis un personas stāvokļa izmaiņas, ar personu aprunājoties (klienta psihoemocionālais stāvoklis, objektīvas vai subjektīvas sūdzības, veselības stāvoklis, medicīnas pakalpojumu nepieciešamība, raizes, vēlmes, gaidas, kā arī tehniskie jautājumi (piemēram, piloši krāni un tamlīdzīgi ar mājokļa nolietojumu saistīti bojājumi)). Darbinieka saruna ar personu var būt gan neilga, gan padziļināta, izvērtējot atbilstošāko sarunas formātu konkrētajā gadījumā un situācijā. Darbinieks fiksē faktuālo informāciju darba pārskatā. Ja persona to vēlas noteiktu mērķu sasniegšanai vai ir nonākusi krīzes situācijā, kad ir nepieciešams pastiprināts atbalsts, saziņa ir iespējama biežāk, risinot konkrētus aktuālos jautājumus.

**3.2.2.** Personai MV pakalpojuma saņemšanas laikā ir pienākums dzīvot mājoklī. Ja persona, iepriekš par to nebrīdinot, neatrodas mājoklī iknedēļas mājas vizītes laikā, atbalsta komanda cenšas personu sasniegt citos veidos, piemēram, telefoniski. Ja tas neizdodas, situācija tiek fiksēta darba pārskatā un darbinieks atgriežas mājoklī nākamajā regulārajā laikā, vēlākais pēc nedēļas. Ja persona, iepriekš par to nebrīdinot, neatrodas mājoklī vizītes laikā otro nedēļu pēc kārtas vai apzinoties riskus personas veselībai – ātrāk, darbiniekam ir tiesības iekļūt mājoklī, lai pārliecinātos, ka nav noticis kāds negadījums un personas veselība nav apdraudēta. Pēc 15 dienām vai, savstarpēji vienojoties ar personu – citā laika periodā, darbinieks drīkst apmeklēt mājokli arī citā nedēļas dienā un vairākas reizes nedēļā, lai vairotu iespējas personu satikt un sniegt tai atbalstu. Kad atbalsta komandai izdodas tikties ar personu, tiek veiktas pārrunas, lai izzinātu situācijas cēloņus un mazinātu iespēju, ka pakalpojuma sniegšanu var nākties pārtraukt. Ja persona vismaz nedēļu nav bijusi sasniedzama dzīvesvietā, atbalsta komanda uz nākamo tikšanos ar klientu var ierasties pilnā sastāvā, lai mazinātu riska situācijas iesaistītajām pusēm. Ja mājokļa īpašnieks vēlas apmeklēt mājokli, viņš saskaņo savu apmeklējumu ar personu tieši vai caur atbalsta darbinieku. Ja īpašniekam ir vajadzība iekļūt mājoklī, bet persona nav sasniedzama, īpašniekam ir tiesības iekļūt mājoklī. Ja persona neatrodas mājoklī un/vai nav sasniedzama vienu mēnesi pēc kārtas, tiek izskatīta pakalpojuma pārtraukšana (skat. 3.3.3. punktu).

**3.2.3.** Pakalpojuma saņemšanas laikā persona ir tiesīga saņemt dažādus individuāli piemērotus atbalsta pakalpojumus, par kuriem sociālais darbinieks, pakalpojumu uzsākot, informē klientu. Pakalpojuma sniedzējs var nodarbināt dažādus speciālistus, kuri kļūst par atbalsta komandas darbiniekiem (piemēram, psihologs, narkologs, psihiatrs, jurists, karjeras konsultants, cits medicīnas speciālists, atbalsta grupa u.c.), ja šo speciālistu pieejamība ārpus pakalpojuma nav adekvāti pieejama. Lēmumu par atbalsta komandas rekomendēto pakalpojumu saņemšanu pieņem pati persona. Darbinieks informē personu, ka dažādo atbalsta pakalpojumu saņemšana ir personas izvēle un nav priekšnoteikums mājokļa saglabāšanai. Ja tiek novērots, ka persona piedāvāšanas brīdī nevēlas vai nav spējīga uztvert šo informāciju, ar to var dalīties citas vizītes laikā. Izvērtējot situāciju, atbalsta komanda var atstāt mājoklī arī drukātu sarakstu ar attiecīgajā pašvaldībā pieejamajiem atbalsta pakalpojumiem un pakalpojuma sniedzēja lokā zināmajiem speciālistiem. Ja iknedēļas vizīšu laikā tiek redzēta iespēja, ka persona būtu ieinteresēta papildu atbalsta saņemšanā, persona par šo iespēju tiek informēta atkārtoti. Ja persona sākotnēji ir piekritusi kādam papildu atbalstam, bet sociālais darbinieks vai mentors redz, ka personai varētu noderēt vēl kāds atbalsts, persona tiek informēta, ka viņai ir pieejams arī šāds (ne tikai līdzšinējais) atbalsts.



**3.2.4.** Darbs ar pārmaiņu veicināšanu primāri notiek caur motivējošo intervēšanu un citām pakalpojumā izmantotajām sociālā darba pieejām. Personai darbam ar labsajūtas veicināšanu tiek piedāvāts Labsajūtas atgūšanas rīcības plāns. Ja persona jebkurā brīdī MV pakalpojuma saņemšanas laikā piekrīt papildu atbalstam vai noteiktu mērķu sasniegšanai, persona kopā ar sociālo darbinieku izveido detalizētāku sociālās rehabilitācijas plānu, identificē galvenās problēmas, nosaka problēmu iespējamus risinājumus (ievērojot samērīgumu un izvērtējot dažādas alternatīvas) un sociālās rehabilitācijas mērķus. Pirmās iknedēļas vizītes laikā sociālais darbinieks pirmo reizi piedāvā izveidot sākotnējo sociālās rehabilitācijas plānu un informē par pieejamajiem atbalsta pakalpojumiem pakalpojuma ietvaros un ārpus tā atbilstoši personas mērķiem. Ja persona par sociālās rehabilitācijas plānu un citiem pakalpojumiem neizrāda interesi, atbalsta komanda neuzstāj uz plāna izveidi un papildu atbalsta saņemšanu.

**3.2.5.** Ja persona ir uzsākusi sekošanu individuālajam sociālās rehabilitācijas plānam, tā pārrunā plāna virzību ar atbalsta komandu iknedēļas mājas vizītes laikā. Kā minimums reizi divās nedēļās persona un sociālais darbinieks izvērtē, vai nepieciešamas kādas individuālā sociālās rehabilitācijas plāna izmaiņas vai papildu resursi plāna realizācijai. Lai gan individuālais sociālās rehabilitācijas plāns katrā gadījumā var atšķirties, tas var ietvert, piemēram, punktus par dokumentu sakārtošanu, fiziskās vai mentālās veselības problēmu risināšanu, atkarību rehabilitāciju, prasmju apgūšanu, darba meklēšanu, uzsākšanu vai noturēšanu, attiecību ar ģimeni atjaunošanu un citus jautājumus.

**3.2.6.** Ja persona nodara kaitējumu mājokļa labiekārtojumam un mantai, tā iespēju robežās tiek atjaunota. Tīša vai netīša kaitējuma nodarīšana mājokļa labiekārtojumam nav priekšnoteikums pakalpojuma pārtraukšanai. Ja persona pārkāpj īres līguma noteikumus, zaudējot iespējas sadarboties ar līdzšinējo izīrētāju, personai tiek atrasts jauns dzīvoklis, vienojoties par tā īres līguma prasību izpildi un pastiprinātu uzmanības pievēršanu tām.

**3.2.7.** Ja pakalpojuma sniegšanas gaitā atbalsta komanda un persona saskaras ar grūtībām, kas ietekmē/saistītas ar pakalpojuma sniegšanu un ko viņi nevar pārvarēt saviem spēkiem, viņi vēršas pie citiem kolēģiem grūtības risināt. Ja atbalsta komandas darbinieks/i jebkurā brīdī ar personu vairs nevar sastrādāties, pakalpojuma sniegšana netiek apturēta, bet, izvērtējot situāciju, tiek pieņemts lēmums par darbinieka/u maiņu, un pakalpojuma sniedzējs norīko citu/s darbinieku/s darbam ar attiecīgo personu.

### **3.3. PAKALPOJUMA PĀRTRAUKŠANA**

**3.3.1.** Mājokļa pakalpojuma sniegšana var tikt pārtraukta līdz ar pakalpojuma līguma termiņa beigām, vai pēc personas vēlmes (piemēram, ja persona atradusi citu dzīvesvietu), par to laicīgi (vismaz 1 nedēļu iepriekš) informējot atbalsta komandas darbinieku.

**3.3.2.** Lai gan atbalsta komanda dara visu iespējamo, lai persona varētu turpināt saņemt pakalpojumu (ieskaitot atbalsta darbinieka maiņu), pakalpojuma sniedzējs var pārtraukt pakalpojuma sniegšanu, ja personāls vai trešās puses tiek pakļautas vardarbībai (fiziskai, emocionālai – ieskaitot draudus). Lēmumu par pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanu no pakalpojuma sniedzēja puses var pieņemt tikai sociālais darbinieks kopā ar mentoru (nevis vienpersoniski) un vadītāju, iesaistītajām pusēm vērtējot, ka tālāka pakalpojuma sniegšana tiešām nav iespējama. Šādā gadījumā iesaistītās puses rakstiski fiksē, ka konstatēts šāds pārkāpums un to apliecina ar saviem parakstiem.

**3.3.3.** Ja persona neatrodas mājoklī un nav sasniedzama vienu mēnesi, tiek izvērtēta pakalpojuma sniegšana pārtraukšana. Atbalsta komanda var lemt par ilgāka gaidīšanas perioda piemērošanu individuālos gadījumos, nepārtraucot pakalpojuma saņemšanu, ja personu 1 mēnesi nav izdevies satikt mājoklī vai citādi sasniegt. Šis periods var ilgt vēl 1 mēnesi, un arī tā laikā mentors un sociālais darbinieks mēģina sasniegt personu. Ja lēmums par papildu periodu tiek pieņemts, tas tiek fiksēts klienta lietā.

**3.3.4.** Ja persona pēc pakalpojuma pārtraukšanas vēlas atsākt pakalpojuma saņemšanu, tad to ir iespējams piešķirt, sekojot pakalpojuma saņemšanas algoritmam (personai iesniedzot iesniegumu, persona tiek pievienota mājokļa gaidīšanas rindai), taču šādā gadījumā netiek garantēta iespēja personai atgriezties tieši tajā pašā mājoklī, kurā pirmoreiz uzsākta pakalpojuma saņemšana.

### **3.4 PAKALPOJUMA IETVAROS IZMANTOJAMIE DOKUMENTI**

Pakalpojuma sniegšanas laikā tiks izmantoti dokumenti un veidlapas, kas tiks specifiski piemēroti pakalpojuma specifikai:

| Nr   | Dokumenta nosaukums/ pielietojums  |
|------|--|
| 1.   | Klienta lieta - veidlapa kur tiek piefiksēts Klienta lietas identifikācijas numurs, konfidencialitātes nosacījumi un būtiskāka informāciju par klientu. (Lietu iekārto uzsākot pakalpojuma sniegšanu, turpina uzturēšanas un pārraudzības pakalpojuma sniegšanas laikā), kurā ietver:  |
| 1.1. | Klienta lietas titullapa - priekšpusē tiek fiksēts klienta lietas numurs (nedrīkst būt atspoguļoti sensitīvie dati par klientu).   |
| 1.2. | Klienta lietas titullapas otrā pusē tiek atspoguļota informācija: klienta lietas uzsākšanas un slēgšanas datums, tiek fiksēts klienta gadījuma vadītājs, identificējoša informācija par klientu: personas vārds un uzvārds, personas kods, adrese, tālrunis, e-pasts; cita informācija par klientu, ģimenes locekļiem un citām atbalsta personām); atrunāta informācija par klienta datu aizsardzību;  |
| 1.3  | Pakalpojuma piešķiršanu pamatojošos dokumentus:<br>novērtēšanas kartes kopija un citi klienta sociālās funkcionēšanas, patstāvīgās dzīves prasmju, fizisko un garīgo spēju izvērtējumi;<br>citu speciālistu atzinumi, ja tādi ir;  |
| 1.4. | līgumu ar klientu par pakalpojuma nodrošināšanu;   |
| 1.5. | individuālo sociālās rehabilitācijas plānu (izstrādātu pamatojoties uz funkcionālo spēju novērtējumu, vērstu uz to, lai nodrošinātu klientu individuālajām vajadzībām atbilstošu pakalpojumu sniegšanu, sekmējot klienta pašaprūpes un neatkarīgas dzīves iespējas), kuru sociālās rehabilitācijas laikā papildina un pilnveido, un, kas ietver:<br>sociālās rehabilitācijas ilgtermiņa un īstermiņa mērķus;<br>risināmās problēmas definējumu;<br>uzdevumus klientam sociālās problēmas risināšanai vai mazināšanai;<br>izpildes termiņu;<br>atbildīgo darbinieku par uzdevuma izpildi;<br>atzīme par izpildi/plānotais izvērtējums, rezultāts;<br>sociālās rehabilitācijas novērtējumu un rezultātu; |
| 1.6. | sociālā darba un citu speciālistu ar klientu veiktā darba pārskatu (pakalpojuma ietvaros vienam klientam viens vienots veiktā darba pārskats), kurā īsi konkrēti atspoguļoti mērķi, sarunas, konsultācijas vai intervijas temati un pārrunātie jautājumi, paveiktais, kā arī sasniegtie rezultāti, secinājumi, risinājumi, atzīmes par starpprofesionālo sadarbību, u.c.   |
| 2.   | Starpinsitucionālās sadarbības protokoli, ja tādi ir.  |
| 3.   | Pārskats par sociālās rehabilitācijas plāna sniegšanu.   |
| 4.   | Citi dokumenti, kas ir būtiski Pakalpojuma sniegšanai, kuros atspoguļota informācija par sociālā pakalpojuma nodrošināšanu vai izbeigšanu, klienta sociālo problēmu risināšanu.  |

## 4.PAKALPOJUMA IETVAROS SASNIEDZAMIE REZULTĀTI, TO UZRAUDZĪBA UN IZVĒRTĒŠANA

### 4.1.PAKALPOJUMA REZULTATĪVIE RĀDĪTĀJI

Pakalpojumam tika noteikti sekojoši rezultāti:

- A. *Mājoklis vispirms* pakalpojuma rezultātā atbalstītā persona uzsāk dzīvot personīgā un pastāvīgā dzīvesvietā, t.i., personai ir iespēja līdztiesīgi ar citiem īstenot savu rīcībbspēju un tiesībbspēju attiecībā pret mājokli un sociālo iekļaušanos sabiedrībā.
- B. *Mājoklis vispirms* pakalpojuma rezultātā personai ir sociālās un dzīves prasmes, kas nepieciešamas patstāvīgas dzīvesvietas saglabāšanai, iesaistei izglītības pasākumos un darba tirgū un spēja pilnvērtīgi orientēties vietējās kopienas dzīvē.

| Nr.p.k. | Individuālās programmas pakalpojumā iekļaujamie pasākumi un aktivitātes   | Sasniedzamais rezultāts  |
|---------|---|--|
| 1.      | Mājokļa saglabāšana;  | Klients dzīvo mājoklī izmēģinājumuprojekta periodā.  |
| 2.      | Atbalsts sociālo problēmu risināšanā (psihosociālais, asistēšana, praktiska palīdzība), prasmju un sadzīves iemaņu apgūšana, uzturēšana un pilnveide;   | Klients saņem savām vēlmēm un vajadzībām atbilstošu atbalsta programmu un nepieciešamo uzraudzību. Klients jūtas droši, ka atbilstoši savām vajadzībām, saņems nepieciešamo palīdzību vai atbalstu.  |
| 2.1.    | Sociālā mentora un darbinieka individuālās konsultācijas un atbalsts;   | Klienta situācija ir sistēmiski izvērtēta un atbalsts plānots un nodrošināts atbilstoši klienta stiprajām pusēm, vēlmēm un vajadzībām. Atbilstoši sociālās rehabilitācijas plānam un novērtējumam klients ir saņēmis vajadzībām atbilstošas speciālistu konsultācijas. |
| 2.2.    | Mājokļa jautājumu risināšanā un mājāsaimniecības vadīšanā;  | Klients ir apguvis savam vecumposmam un spējam atbilstošas dzīves prasmes patstāvīgai dzīvošanai mājoklī.  |
| 2.3.    | Pašaprūpes prasmju attīstīšana (ēst gatavošana, personīgā un apkārtējās vides higiēna, ārējais izskats un apģērbs, veļas mazgāšana, mājokļa uzkopšana un iekārtošana, laika plānošana u.c.); t.sk. sociālās aprūpes jautājumi;  |  |
| 2.4.    | Sociālo prasmju attīstīšana (sabiedrībai pieņemamu saskarsmes iemaņu apgūšana, saskarsme un komunikācija ar fiziskām un juridiskām personām, spēja noformulēt vajadzības, orientēšanās sociālajā vidē, spēja izmantot resursus, sociālās aktivitātes, konfliktu risināšanas pamati un prasmju apgūšana u.c.); | Klientam ir sniegta iespēja attīstīt sociālās prasmes.   |
| 2.5.    | Veselības jautājumu un problēmu risināšanā (atbalsta sniegšana nepieciešamo medicīnisko pakalpojumu izvēlē un nodrošināšanā, atbalsta   | Klientam ir piedāvātas iespējas saņemt nepieciešamos veselības aprūpes pakalpojumus un atbalsts to   |

|       |  |  |
|-------|--|--|
|       | sniegšana komunikācijā ar veselības aprūpes speciālistiem, piemēram, līdzdalība (tikai ar personas un ārsta piekrišanu) ārsta konsultācijas laikā, lai varētu precīzāk izskaidrot ārsta sniegto informāciju, līdzdalība (tikai ar personas un pakalpojuma sniedzēja piekrišanu) veicamo izmeklējumu vai rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanas laikā, lai varētu izskaidrot dotās instrukcijas un procedūru nepieciešamību.);  | saņemšanā, kā arī iespējas risināt atkarības jautājumus.   |
| 2.6.  | Atkarības jautājumu un problēmu risināšanā;  |  |
| 2.7.  | Budžeta plānošanā (iknedēļas vai ikmēneša budžeta plānošana vadība, atbalsta sniegšana lēmumu pieņemšanā par nepieciešamajiem pirkumiem, principiem, kādus ņemt vērā, izvēloties nepieciešamo produktu (īpaši tas attiecas uz lielākiem pirkumiem, kā arī kredītsaistību uzņemšanos));   | Klientam ir piedāvāts atbalsts budžeta plānošanā un juridisko jautājumu risināšanā, t.sk. iesaistot speciālistu.                 |
| 2.8.  | Juridisko jautājumu risināšanā. (atbalsta sniegšana personai, lai tā precīzāk izprastu savas tiesības un pienākumus, nodrošinot informētu lēmuma pieņemšanu, tādu lēmumu tiesisko seku izskaidrošana, kas rada saistības pret trešajām personām, ar rīcībspējas ierobežojumu pārskatīšanu un atjaunošanu saistītie jautājumi, tiesību un interešu pārstāvībā valsts un pašvaldību iestādēs, administratīvo aktu, citu valsts un pašvaldību iestāžu lēmumu un tiesas nolēmumu pārsūdzēšanā u.c.); |  |
| 2.9.  | Nodarbinātības jautājumu risināšanā (atbalsts darba meklēšanā, profesijas izvēle, izpratnes par darba attiecībām veidošana, u.c.);   | Klientam ir izpratne par darba meklēšanas iespējam un darba attiecību veidošanu, kā arī par daudzveidīgu brīvā laika pavadīšanu. |
| 2.10. | Integrācijas sabiedrībā veicināšanas pasākumi (piemēram, brīvā laika pavadīšana, atbalsts fiziski aktīva dzīvesveida veicināšanai, izbraukumi un sadraudzības pasākumi, kultūras pasākumu apmeklēšana un svētku svinēšana (t.sk. dzimšanas dienas, vārda dienas, valsts svētki), atbalsta loka veidošanā, personas motivēšana izmantot esošos sabiedrībā balstītus sociālos pakalpojumus savu sociālo problēmu risināšanai, u.c.);   |  |
| 2.11. | Informatīvi – izglītojošie pasākumi (piemēram, lekciju apmeklēšana (piemēram, par atkarības tēmu, budžeta plānošanu, vardarbību, u.c.), tikšanās ar dažādiem speciālistiem, u.c.);   | Klientam ir piedāvāta dalība izglītojošos pasākumos un atbalsta grupās.  |
| 2.12. | Preventīvi drošības pasākumi vardarbībā cietušām personām, lai mazinātu atkārtotas vardarbības riskus un draudus (piemēram, atbalsta grupas, u.c.).  |  |

## 4.2. PAKALPOJUMA NOVĒRTĒŠANAS INDIKATORI

Izmēģinājumu projekta ietvaros ir paredzēts novērtēt pakalpojuma efektivitāti mērķa grupas mājokļa stabilitātes veicināšanā. Indikatori mēra pakalpojumu saņēmušo klientu skaitu, pakalpojuma izmantošanas laiku, pakalpojuma pārtraukšanas galamērķi, klienta pašpietiekamību un krīzes pakalpojumu izmantošanu. Izmēģinājumu projekta indikatori sastādīti, balstoties Kanādas Mājoklis vispirms vadības izvērtēšanas vadlīnijās<sup>14</sup>.

A.Klientu skaits, kas piedalījušies programmā, attiecībā pret programmas kapacitāti. Izmēģinājumu projekta ietvaros maksimālā kapacitāte ir 100 personas.

B.Klienta programmas izmantošanas laiks. Indikators mēra pakalpojuma lietošanas laiku no saņemšanas brīža līdz izbeigšanai. Indikators paver iespējas analizēt pakalpojuma sniegšanas atšķirības dažādām mērķa grupām, un salīdzināt ilgumu ar citiem bezpajumtniecības pakalpojumiem. Izmēģinājumu projektā programmas maksimālais izmantošanas laiks ir viens gads.

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>i. Klientu īpatsvars, kuri dzīvo mājoklī pēc 6 mēnešiem</li><li>ii. Klientu īpatsvars, kuri dzīvo mājoklī pēc 12 mēnešiem</li></ol> |
|---|

C.Pakalpojuma pārtraukšanas galamērķis. Pakalpojuma mērķis ir nodrošināt mājokli un tā uzturēšanai nepieciešamos apstākļus un prasmes, tādēļ indikators fiksē, kādā mājoklī persona apmetas/turpina dzīvot, pakalpojumu pārtraucot. Personu īpatsvars, kas turpina dzīvot tirgus vai sociālajā mājoklī, parāda programmas efektivitāti bezpajumtniecības mazināšanā, kamēr personu īpatsvars, kas turpina patversmes pakalpojumu vai nakšņo uz ielas, var norādīt uz programmas nepilnībām vai uz makroekonomiskas problēmas mājokļu un/vai sociālā atbalsta sistēmā.

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>i. Tirgus dzīvoklis</li><li>ii. Sociālais dzīvoklis</li><li>iii. Patversme</li><li>iv. Nakšņo uz ielas</li></ol> |
|--|

C.Ienākumu līmenis, pakalpojumu pārtraucot, salīdzinājumā ar ienākumu līmeni, pakalpojumu sākot.

E.Pašpietiekamības indikatori mēra iesaisti aktivitātēs un prasmju apgūvē, kas sabiedrībā nepieciešamas mājokļa noturēšanai.

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>i. Klientu īpatsvars, kuri strādāja pilna vai nepilna laika darbu, pakalpojumu sākot, un īpatsvars, pakalpojumu pārtraucot.</li><li>ii. Klientu īpatsvars, kuri programmas gaitā iesaistījās prasmju un/vai kvalifikācijas apgūvē.</li><li>iii. Klientu īpatsvars, kuri iesaistījās brīvprātīgajā darbā, hobija un/vai kopienas aktivitātēs.</li><li>iv. Klientu īpatsvars, kuri uzsāka rehabilitāciju no atkarībām.</li></ol> |
|--|

<sup>14</sup> Turner, A. (2015). *Performance Management in a Housing First Context: A Guide for Community Entities*. Toronto: The Homeless Hub Press.

F.Krīzes pakalpojumu izmantošana mēra to, kā pakalpojums ietekmē klienta noslodzi krīzes pakalpojumu izmantošanā. Programmu uzsākot un pārtraucot, mēra:

- i. Hospitalizācijas reizes.
- ii. Dienas slimnīcā un stacionārā.
- iii. Neatliekamās medicīniskās palīdzības izsaukumi.
- iv. Saskarsmes reizes ar policiju.
- v. Reizes cietumā.

#### **4.3. KRITĒRIJI IZMĒĢINĀJUMPROJEKTA KVALITĀTES, APJOMA UN ATBILSTĪBAS SATURAM IZVĒRTĒŠANAI**

Kritēriji ir izveidoti, lai sniegtu atgriezenisko saiti par nepieciešamiem risinājumu uzlabojumiem. Kā arī, tiek paredzēts, ka pēc dizaina darbnīcām, pakalpojuma ieviešanas gaita var mainīties. Sekojot Plīsa piedāvātajam MV pakalpojuma izvērtēšanas modelim<sup>15</sup> un nodrošinot starptautisko salīdzināmību iepriekš minētajos indikatoros, pakalpojuma sniegšana tiks izvērtēta pēc sekojošiem kritērijiem:

- i. atbilstība *Mājoklis vispirms* oriģinālajiem pamatprincipiem jeb kā klientu atlase un pakalpojuma sniegšana atšķiras no citu valstu modeļiem (dizaina darbnīcas, intervijas un novērojums);
- ii. pakalpojuma funkcionēšana jeb kā pakalpojums tiek nodrošināts (klientu apmierinātība; kvalitātes novērtēšana; darbības pašnovērtējums; dizaina darbnīcas);
- iii. efektivitāte jeb atbalsta pasākumu ietekme uz personas spēju saglabāt dzīvesvietu (sociālās funkcionēšanas izvērtēšana; sociālās rehabilitācijas procesa izvērtēšana).

Izmēģinājumu projekta izvērtēšanai kopumā tiks izmantoti 8 rīki.

| Nr.p.k. | Novērtēšanas veids  | Regularitāte   |
|---------|---|--|
| 1.      | Sociālās situācijas un sociālās funkcionēšanas izvērtēšana (novērtēšanas karte – profilēšanas anketa) | Uzsākot pakalpojumu.<br>Atkārtoti pēc 6 mēnešiem   |
| 2.      | Klientu anketa indikatoriem nepieciešamo datu vākšanai  | Pakalpojuma sniegšanas pirmā mēneša laikā un mēnesi pirms pakalpojuma līguma termiņa beigām vai izbeidzot sniegt Pakalpojumu.  |
| 3.      | Sociālās rehabilitācijas procesa izvērtēšana (Pārskats par Individuālās programmas sniegšanu)         | Pēc nepieciešamības, bet ne retāk kā reizi 6 mēnešos no pakalpojuma līguma noslēgšanas datuma un 1 (vienu) mēnesi pirms pakalpojuma līguma termiņa beigām vai klientam izbeidzot sniegt Pakalpojumu. |
| 4.      | Klientu apmierinātības ar pakalpojumu novērtēšana (dokumentēta)                                       | Vienu mēnesi pirms pakalpojuma līguma termiņa beigām vai klientam izbeidzot sniegt Pakalpojumu.  |
| 5.      | Individuālās programmas pakalpojuma kvalitātes novērtēšana  | 1 (vienu) pirms pakalpojuma līguma termiņa beigām vai klientam izbeidzot sniegt Pakalpojumu.   |

<sup>15</sup> Pleace, N. (2016). *Housing First Guide Europe*. Brussels: FEANTSA.

|    |   |  |
|----|---|--|
| 6. | Pakalpojuma sniedzēja darbības pašnovērtējums   | 1 (vienu) mēnesi pirms pakalpojuma līguma termiņa beigām   |
| 7. | Periodisks pakalpojuma atbilstības lietotāju vajadzībām novērtējums dizaina domāšanas darbnīcu formā  | 3 (trīs reizes) izmēģinājumuprojekta laikā   |
| 8. | Padziļināts pakalpojuma sniedzēju un lietotāju pieredzes izvērtējums individuālu interviju ar sociālajiem mentoriem un pakalpojuma saņēmējiem formā | Vismaz 10 (desmit) intervijas 1 (vienu) reizi izmēģinājumuprojekta īstenošanas laikā (vismaz 4 intervijas ar pakalpojuma sniedzējiem, un vismaz 6 ar pakalpojuma saņēmējiem), līdzdalīgais pakalpojuma sniegšanas novērojums |

#### **4.4. PAKALPOJUMS SAŅĒMĒJU DATU UN REZULTATĪVO RĀDĪTĀJU UZKRĀŠANAS UN GLABĀŠANAS KĀRTĪBA**

Izmēģinājumuprojektā sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņēmēju dati, rezultatīvo rādītāju uzkrāšanas un glabāšanas kārtībai tiks izmantoti biedrības “Latvijas Samariešu apvienība” izstrādātais regulējums saskaņā ar biedrības “Latvijas Samariešu apvienība” iekšējie datu aizsardzības noteikumus.

Pakalpojuma sniedzējs nodrošina visas ar pakalpojuma sniegšanu saistīto datņu un dokumentācijas uzglabāšanu, tajā skaitā pakalpojuma saņēmēja datu un rezultatīvo rādītāju uzkrāšanu un glabāšanu, ievērojot Eiropas Savienības, Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētos dokumentu glabāšanas noteikumus un Līgumā ar SIF noteiktajām prasībām, t.sk. par personas datu aizsardzību un privātuma politiku. Attiecībā uz personas datu aizsardzību LSA ir izstrādāti iekšējie datu aizsardzības noteikumi, kas ir apstiprināti ar Rīkojumu Nr 1-4-2/51 no 2021. gada 1. oktobra.

Pakalpojuma sniegšanas laikā, parakstot Vienošanos/Līgumu ar mērķa grupas personu, tiks iegūta informētā piekrišana, ka persona piekrīt tās datu uzglabāšanai, apstrādei, pārbaudei, lai veiktu personas identifikāciju, nodrošināt atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām prasībām šādi datu apstrādei, ievērojot Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa regulas (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ direktīvu 95/46/EK prasības. Persona piekrīt, ka normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos, kārtībā un apjomā personas dati funkciju nodrošināšanai var tikt nodoti citām kompetentajām institūcijām, piemēram, SIF, Labklājības ministrijai, Centrālo finanšu un līgumu aģentūrai, Nodarbinātības valsts aģentūrai, pašvaldības un pašvaldību institūcijām u.c., ar mērķi nodrošināt kvalitatīvāka un piemērotāka atbalsta sniegšanu un pakalpojuma uzraudzību.

Ņemot vērā, ka Ministru kabineta 2016. gada 9. februāra noteikumi Nr. 102 "Darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 9.1.4. specifiskā atbalsta mērķa "Palielināt diskriminācijas riskiem pakļauto personu integrāciju sabiedrībā un darba tirgū" 9.1.4.4. pasākuma "Dažādību veicināšana (diskriminācijas novēršana)" īstenošanas noteikumi", t.i., 2022.gada 15.februāra MK noteikumos Nr.121, ar kuriem veikti grozījumi iepriekšminētajos MK noteikumos. Pieejami: <https://m.likumi.lv/ta/id/330046-grozijumi-ministru-kabineta-2016-gada-9-februara-noteikumos-nr-102-darbibas-programmas-izaugsme-un-nodarbinatiba-9-1-4-specifis...>, neparedz konkrētu rezultatīvo rādītāju sasniegšanu, tad pakalpojuma saņēmēja dati un rezultatīvie rādītāji tiks uzkrāti saskaņā ar šī pakalpojuma apraksta sadaļā „Pakalpojuma ietvaros sasniedzamie rezultāti” definētajām un saskaņotajām pozīcijām, atbilstoši kurām tiks izveidota excel datne, kurā tabulas veidā tiks ievadīta

informācija par katru pakalpojuma saņēmēju uz pakalpojuma pabeigšanas brīdi. Papildus minētā informācija par sasniegtajiem rezultātiem un pakalpojuma ietekmi izvērstā veidā tiks ietverta katra klienta lietā.

Izmēģinājumu projekta ietvaros plānotās pētnieciskās darbības veikšanai tiks izmantoti pseidoanonimizēti dati, kurus pakalpojuma veicējs nodos atbildīgajiem ekspertiem konkrēto pētniecības uzdevumu veikšanai.

Pēc projekta noslēgšanās, saskaņā ar Tehniskās specifikācijas 3.2.3.6.apakšpunktu, klienta lietas tiks nodotas SIF turpmākai glabāšanai, abpusēji parakstot pieņemšanas-nodošanas aktu. Vienlaikus ar klienta lietām tiks nodota datne ar pakalpojuma saņēmēja datiem un rezultatīvajiem rādītājiem.

## 5.CITI NOSACĪJUMI

### 5.1. ĒTIKAS PRASĪBAS PAKALPOJUMA SNIEDZĒJAM

Sociālās rehabilitācijas pakalpojuma aprakstā ir noteikti labvēlīgu attiecību veidošanas principi un ētikas prasības sociālās rehabilitācijas pakalpojuma sniegšanā iesaistītajām pusēm.

Organizējot un sniedzot sociālās rehabilitācijas pakalpojumu, ētikas prasības ir saistošas visiem darbiniekiem, kuri ir iesaistīti sociālās rehabilitācijas pakalpojuma administrēšanā, koordinēšanā un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanā.

Nosakot labvēlīgu attiecību veidošanas un ētikas pamatprincipus sociālās rehabilitācijas pakalpojuma sniegšanā iesaistītajiem speciālistiem, izmantoti sekojoši labvēlīgu attiecību un ētikas pamatprincipi<sup>16</sup>:



3.attēls Labvēlīgu attiecību veidošanas un ētikas pamatprincipi

<sup>16</sup> Labklājības ministrija., (2020) Labvēlīgu attiecību veidošanas principi. Metodiskais materiāls sociālajam darbam ģimenēm ar bērniem, 2020

Latvijas Sociālo darbinieku biedrība., (2022) Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss Latvijas Sociālo darbinieku biedrība (2022) Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss <https://www.lm.gov.lv/lv/media/19586/download>



### *Atbildība*

Atzīt kļūdas un savas robežas. Uzņemties atbildību tikai par sevi – par saviem impulsiem, noskaņojumu, emocijām, uzvedību, attieksmēm un vērtībām.

### *Sadarbība*

Jautāt nevis sagaidīt. Pieņemt lēmumus kopā. Būt gatavam uz kompromisiem. Otrā ideju nenosodišana un izprašana. Pieņemt pārmaiņas. Meklēt risinājumus konfliktos.

### *Godīgums*

Atvērta un atklāta komunikācija. Runāt arī par nepatīkamo. Kongurence – spēja brīvi piekļūt, apzināties un reflektēt par saviem iekšējiem procesiem, saglabāt “viengabalainību”, savu nostāju, domas attiecībās ar citiem.

### *Cieņa un empātija*

Labvēlīga izturēšanās pat vissarežģītākajās attiecībās. Cieņa pret otru cilvēku attiecībās realizējas caur atbildību, uzticēšanos, sadarbību, godīgumu un atbalstu. Empātija palīdz izprast otru cilvēku un paaugstina spēju cienīgi izturēties.

### *Atbalsts*

Atbalsts nenozīmē kontroli, darīt otra vietā vai uzņemties atbildību. Klausīties nenosodot. Atbalsts lēmumu pieņemšanā vērtību kontekstā. Saglabāt labvēlīgumu.

### *Uzticēšanās*

Akceptēt otra pasauli, pieredzi un domu gājieni. Akceptēt savas šaubas par otru. Uzticēšanās palīdz uzņemties atbildību par otru.

### *Drošība*

Skaidras vienošanās un robežas. Neizmantojot manipulācijas ar varu, situācijām, emocijām un lomām. Respektēt fizisko, emocionālo distanci, izpaust sevi nevardarbīgā veidā.

Sadarbības attiecību veidošana sākas ar pirmo kontaktu ar personu, neskatoties uz to, vai tā ir telefoniska vai klātienē saruna. Attiecību veidošanā un uzturēšanā ar personu jāņem vērā labvēlīgu attiecību veidošanas principi – godīgums, uzticēšanās, atbalsts, drošība, sadarbība, atbildība, cieņa un empātija. Sociālā darbinieka labvēlīgu attiecību izpaušana veicina ne tikai sadarbības alianses veidošanos, bet arī palīdz personai apgūt jaunus attiecību veidošanas modeļus.

Ētikas prasību mērķis ir nodrošināt sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanu atbilstoši profesionālajiem ētikas pamatprincipiem, lai veicinātu iesaistīto darbinieku godprātīgu rīcību saskaņā ar tiesību normām, profesionālajām sociālā darba pamatvērtībām un principiem. Ētikas prasības norāda, kādi apsvērumi jāņem vērā, izvērtējot profesionālās rīcības atbilstību.

Ētikas prasībās ietvertie profesionālās ētikas pamatprincipi un ētikas normas darbiniekam ir jāievēro savā profesionālajā darbībā attieksmē pret pilngadīgām personām bez noteiktas dzīves vietas, savstarpējā saskarsmē, kā arī attiecībās ar dažādām valsts un pašvaldības iestādēm, nevalstiskajām organizācijām, sadarbības partneriem un citām personām. Situācijās, kas nav minētas šajās ētikas prasībās, darbinieks rīkojas saskaņā ar vispārējām uzvedības normām.

Pakalpojuma sniegšanas laikā pakalpojuma sniedzēja speciālisti ievēros Latvijas Sociālo darbinieku biedrības (2022) izveidoto **Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodeksu**<sup>17</sup>.

## 5.2. BŪTISKĀKIE NORMATĪVIE AKTI UN ĀRVALSTU PIEREDZE

Mājoklis vispirms izmēģinājumuprojekta pieeja ir veidota, galvenokārt balstoties uz

- a) šādiem normatīvajiem aktiem:
  - i. Ministru kabineta 2016. gada 9. februāra noteikumiem Nr. 102 "Darbības programmas "Izaugsme un nodarbinātība" 9.1.4. specifiskā atbalsta mērķa "Palielināt diskriminācijas riskiem pakļauto personu integrāciju sabiedrībā un darba tirgū" 9.1.4.4. pasākuma "Dažādību veicināšana (diskriminācijas novēršana)" īstenošanas noteikumi", t.i., 2022.gada 15.februāra MK noteikumos Nr.121, ar kuriem veikti grozījumi iepriekšminētajos MK noteikumos. Pieejami: <https://m.likumi.lv/ta/id/330046-grozijumi-ministru-kabineta-2016-gada-9-februara-noteikumos-nr-102-darbibas-programmas-izaugsme-un-nodarbinatiba-9-1-4-specifis>
  - ii. Likumu „Par pašvaldībām”. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=57255>.
  - iii. Fizisko personu datu apstrādes likumu. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/300099-fizisko-personu-datu-apstrades-likums>
  - iv. Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumu. Pieejams: <http://likumi.lv/doc.php?id=68488>
  - v. Ministru kabineta 2017.gada 13.jūnija noteikumiem Nr.338 “Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”. Pieejami: <https://likumi.lv/ta/id/291788-prasibas-socialo-pakalpojumu-sniezējiem>

b) uz oriģinālo organizācijas Pathways to Housing izstrādāto modeli un citu valstu Mājoklis vispirms pieejas ceļvežiem:

- i. Padgett, D., Henwood, B. F., & Tsemberis, S. J. (2016). *Housing First: Ending homelessness, transforming systems, and changing lives*. New York: Oxford University Press.
- ii. Pleace, N. (2016). *Housing First Guide Europe*. Brussels: FEANTSA.
- iii. Tsemberis, S. (2020). *A Housing First Manual for Ireland*. Dublin: Dublin Region Homeless Executive.
- iv. Polvere, L., MacLeod, T., Macnaughton, E., Caplan, R., Piat, M., Nelson, G., Gaetz, S., & Goering, P. (2014). *Canadian Housing First toolkit: The At Home/Chez Soi experience*. Calgary and Toronto: Mental Health Commission of Canada and the Homeless Hub.
- v. Turner, A. (2015). *Performance Management in a Housing First Context: A Guide for Community Entities*. Toronto: The Homeless Hub Press.

---

<sup>17</sup> <https://www.lm.gov.lv/lv/media/19586/download>