



---

# Kurzemes plānošanas reģiona sociālo pakalpojumu attīstības programmas 1.daļa

---

2011.-2018.

---

**METODIKA**  
**Sociālajiem dienestiem**  
**1.daļa**

---

Projektu līdzfinansē Eiropas Savienība



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



## Saturs

Sociālā pakalpojuma nepieciešamības izvērtēšana un nodrošināšana .....	5
1. Metodiskie ieteikumi klienta individuālo vajadzību izvērtēšanai.....	5
2. Metodiskie ieteikumi starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai sociālo pakalpojumu nodrošināšanā .....	9
3. Metodiskie ieteikumi klienta individuālajām vajadzībām atbilstoša sociālā pakalpojuma nodrošināšanai .....	16
Pielikumi.....	23

## Ievads

Metodika ir Kurzemes plānošanas reģiona sociālo pakalpojumu programmas 2011. – 2018.gadam V daļa.

Metodika izstrādāta projekta „Sociālo pakalpojumu sistēmas attīstība Kurzemes plānošanas reģionā” ietvaros, kas tiek finansēts no Eiropas Sociālā fonda līdzfinansējuma un valsts budžeta līdzekļiem (Projekta identifikācijas Nr.1DP/1.4.1.2.4./09/IPIA/NVA/004).

Šī dokumenta mērķis ir sniegt metodiskos ieteikumus sociālo pakalpojumu sniedzējiem, lai varētu virzīties uz alternatīvu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu nodrošināšanu, izmantojot esošo sociālo pakalpojumu klāstu. Tā pamatā ir vajadzība nodrošināt personu ar funkcionāliem traucējumiem un citu sociālās atstumtības riskam pakļauto iedzīvotāju grupu sociālo un funkcionālo prasmju attīstību un integrāciju sabiedrībā.

Pirms šīs metodikas izstrādes apkopota informācija par jau izstrādātajām metodikām, tajā skaitā tām, ko izmanto Kurzemes sociālo pakalpojumu sniedzēji, un tās ir šādas:

1. BGLM metodiskie ieteikumi bāriņtiesām un pašvaldības sociālajiem dienestiem par bāriņtiesas un sociālā darba speciālista darbam ar ģimeni un citu speciālistu sadarbību;
2. SPP “metodiskie ieteikumi vienotu SAC klientu drošību regulējošo iekšējo normatīvo aktu izstrādei”, *ar dokumentu paraugiem*;
3. SPP “metodiskie ieteikumi vienotu SAC iekšējo normatīvo aktu izstrādei sociālā pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanai”, *ar dokumentu paraugiem*;
4. SPP “metodiskie ieteikumi sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesa atspoguļošanai klienta kartē” *ar dokumentu paraugiem*;
5. D.Vanagas metodiskais materiāls - Riska faktoru novērtēšanas kritēriji nelabvēlīgās ģimenēs (Darbā ar ģimenēm un bērniem);
6. Uzvedības korekcijas apmācību programmas augsta riska grupas vecākiem (Darbā ar ģimenēm un bērniem);
7. Sociālā darba procesa novērtējuma metodika darbā ar sociālo gadījumu;
8. Metodiskie ieteikumi bāriņtiesām, kas pieejami Bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas mājas lapā: [www.bti.gov.lv](http://www.bti.gov.lv).

Pirms šīs metodikas izstrādes veikts apkopojums arī par rokasgrāmatām, tajā skaitā tām, ko izmanto Kurzemes reģiona sociālo pakalpojumu sniedzēji, un tās ir šādas:

1. Alternatīvās aprūpes rokasgrāmata, (ar piemēriem: dienas aprūpes centra gada plāns, līgums par aprūpi mājās, aprūpes mājas biroja nolikums);
2. Klientu apkalpošanas rokasgrāmata;
3. Rokasgrāmata “Kvalitatīva aprūpe mājās”;
4. Rokasgrāmata sociālā darba speciālistiem;
5. Rokasgrāmata par supervīziju;
6. Rokasgrāmata speciālistiem darbā ar riska grupu bērniem;
7. Rokasgrāmata “Psihosociālās rehabilitācijas programma patstāvīgā dzīve psihiatrijas pakalpojumu lietotājiem” *ar dokumentu paraugiem un ieteikumiem darbam*;
8. Rokasgrāmata “Grāmata par aprūpi” (Baka A. un Grunnevalds K.).

Visi sociālie pakalpojumi, kas netiek sniegti ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās, ir alternatīvie sociālos pakalpojumi, piemēram, aprūpe mājās vai dienas aprūpes centra, krīzes centra vai citi pakalpojumi.

Metodikai ir 3 daļas:

*1.daļa ir metodiskie ieteikumi sociālajiem dienestiem un tai ir 3 nodaļas:*

- 1) metodiskie ieteikumi klienta individuālo vajadzību izvērtēšanai,

- 2) metodiskie ieteikumi starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai sociālo pakalpojumu nodrošināšanā;
- 3) metodiskie ieteikumi klienta individuālajām vajadzībām atbilstoša sociālā pakalpojuma nodrošināšanai.

*2.daļa ir metodiskie ieteikumi visiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem, kas ietver vienu nodaļu – metodiskie ieteikumi sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidošanai.*

*3.daļa ir metodiskie ieteikumi ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām, kas ietver trīs nodaļas:*

- 1) metodiskie ieteikumi institūcijas, darbinieku un klientu sagatavošanai alternatīviem sociāliem pakalpojumiem;
- 2) metodiskie ieteikumi alternatīvo sociālo pakalpojumu nodrošināšanai bērniem;
- 3) metodiskie ieteikumi alternatīvo sociālo pakalpojumu nodrošināšanai pieaugušajiem.

Metodikas autori: Inga Kalniņa (metodikas izstrādes vadītāja), Solvita Rudoviča, Gunta Gumbina un Inese Slūka.

Izmantojot metodikas materiālus, atsauce uz pirmavotu obligāta.

Pasūtītājs: Kurzemes plānošanas reģions

Izpildītājs: SIA „NK Konsultāciju birojs”

Līgums Nr. 4-5/1DP/1.4.1.2.4./09/004-11 no 2009.gada 21.decembra

## Sociālā pakalpojuma nepieciešamības izvērtēšana un nodrošināšana

### *1. Metodiskie ieteikumi klienta individuālo vajadzību izvērtēšanai*

Klienta individuālo vajadzību kvalitatīva izvērtēšana ir visnozīmīgākā sociālā darba speciālistu profesionālo uzdevumu sastāvdaļa. Kvalitatīvi veikts klienta individuālo vajadzību izvērtējums nodrošina klientam piemērotu sociālā pakalpojuma saņemšanu, viņa sociālās funkcionēšanas spēju attīstīšanu un vienlaicīgi arī racionālu valsts, pašvaldības, privātu institūciju, kā arī indivīdu resursu izlietojumu. Būtiska loma ir klienta vajadzību izvērtēšanai sociālajos dienestos, kur tiek saņemta pirmā informācija par kādu personu un tās problēmu. Tāpēc, pirms pieņemt lēmumu par sociālā pakalpojuma piešķiršanu vai sniegšanu, vai sociālā pakalpojuma nomaiņu ar citu, tajā skaitā alternatīvu sociālo pakalpojumu, ir būtiski precīzi izvērtēt klienta individuālās vajadzības. Tā kā divām vienāda vecuma un/vai dzimuma personām var būt atšķirīgas vajadzības, tad katras personas situācija jāizvērtē atsevišķi. Lai piemērotu sociālā pakalpojuma izvēli pēc iespējas mazāk ietekmētu darbinieka personīgā nostāja, ir būtiski izmantot vienotus kritērijus klienta vajadzību izvērtēšanai. Piemēram, gadījumā, kad klients vēlas saņemt sociālās aprūpes pakalpojumu, vispirms ir jānoskaidro, kādas ir klienta fiziskās un garīgās spējas veikt savu aprūpi. Liela nozīme ir klienta resursu izvērtēšanai. Jebkuras saņemtās informācijas un veiktā darba, tajā skaitā novērtējuma, dokumentēšana var tikt izmantota par pierādījumu kvalitatīva sociālā pakalpojuma sniegšanā.

Šie metodiskie ieteikumi izstrādāti, lai veidotu vienotu rīcību, nodrošinot klienta individuālo vajadzību izvērtēšanu.

#### **1. Par klienta vajadzību izzināšanu un vēlmju uzklauššanu no klienta vai personas, kura informē par klientu:**

- 1.1. Darbiniekam, kurš saņēmis informāciju par personu (turpmāk tekstā "klients") un tās vēlmēm un/vai vajadzībām pēc sociāla pakalpojuma (no šīs vai citas personas), to vispirms ir jāfiksē attiecīgā rakstveida dokumentā saskaņā ar normatīvos aktos noteikto. (*1.pielikums – Klienta iesnieguma paraugs.*)
- 1.2. Fiksējot informāciju rakstveidā (saņemtu no citas personas), noteikti jānorāda sākotnējās informācijas sniedzējs (piemēram, informācijas sniedzēja vārds, uzvārds, telefona Nr.), saņemtā informācija un tās saņemšanas datums.
- 1.3. Darbiniekam, kurš saņēmis sākotnējo informāciju par klientu no trešās personas, šo informāciju ir jāpārbauda, sazinoties ar klientu vai apmeklējot/apsekojot to.
- 1.4. Darbiniekam ir jāizrāda cieņa pret klientu un viņa izteikto vēlmi vai nosaukto vajadzību, pat, ja darbiniekam ir pamats domāt, ka tā nav atbilstoša klienta situācijai vai nodrošināma.
- 1.5. Darbiniekam ir jāizskaidro klientam viņam saprotamā veidā process, kas ir jāveic, lai varētu nodrošināt klienta vēlmes vai vajadzību pēc sociālā pakalpojuma.
- 1.6. Sociālā pakalpojuma piešķiršanas vai saņemšanas kārtību apraksta iekšējos vai ārējos normatīvajos aktos (piemēram, likumos, pašvaldības saistošajos noteikumos, institūciju kārtībās vai citos dokumentos).
- 1.7. Informācijas apmaiņai starp darbinieku un klientu jānotiek, ievērojot klienta vajadzības, abpusēju cieņu un konfidencialitāti.
- 1.8. Informācijas iegūšanai no klienta un sniegšanai darbiniekam jāatvēr pietiekams laiks.

- 1.9. Darbiniekam ir jāsniedz paskaidrojumi vai papildu informācija gadījumos, ja klients, pēc informācijas saņemšanas, maina sākotnējās vēlmes vai vajadzību formulējumu.
- 1.10. Darbiniekam ir jāsniedz paskaidrojumi vai papildu informācija par citiem sociālajiem pakalpojumiem, to piešķiršanas kārtību un nodrošināšanas iespējām, ja darbiniekam ir pamats domāt, ka cits sociālais pakalpojums atbildīs klienta individuālām vajadzībām.
- 1.11. Darbiniekam ir jāvienojas ar klientu par atkārtotas tikšanās laiku, ja viņam nepieciešams iegūt papildu informāciju par klientu un viņa resursiem vai prasīto sociālo pakalpojumu, tai skaitā no citām personām un/vai institūcijām.
- 1.12. Darbiniekam jāievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības par personīgās informācijas neizpaušanu un jāievēro konfidencialitāte, iegūstot papildus informāciju par klientu vai iespējamo sociālo pakalpojumu.
- 1.13. Darbiniekam ir jāievēro iekšējos un ārējos normatīvajos aktos noteiktās prasības par dokumentu, tai skaitā konfidenciālas informācijas iegūšanu, apstrādi un glabāšanu (piemēram, klientu lietas jāglabā slēgtā skapī, vēstules ar informāciju par klientu nedrīkst būt atstātas uz galda, u.c.).
- 1.14. Darbinieks nedrīkst apspriest klienta vajadzības vai izteiktās vēlmes ar citiem kolēģiem, kuri nav iesaistīti sociālā gadījuma risināšanā, un/vai runāt par klienta personīgām lietām publiskās vietās (piemēram, veikalā, uz ielas, pastā, baseinā, institūcijas koridorā, u.tml.) vai mājās.
- 1.15. Darbiniekam jāmeklē palīdzība pie darba devēja vai citiem profesionāļiem, gadījumos, kad sadarbība ar klientu nav produktīva, kļūst nekontrolējama, darbiniekam, klientam vai citai personai rodas vardarbības, diskriminācijas vai cits risks (piemēram, tiek draudēts ar vardarbīgu rīcību pret radnieku).
- 1.16. Darbiniekam ir jāvienojas ar darba devēju par turpmāko rīcību šī klienta vajadzību izvērtēšanā un sociālā pakalpojuma nodrošināšanā.

**2. Par klienta vajadzību novērtēšanu un novērtējuma dokumentēšanu (Ko un kādā secībā vērtē? Kā izvērtēt pakalpojuma nepieciešamību, lai vērtējot aprūpes nepieciešamību neizmanto kritērijus, pēc kuriem mēra sociālās rehabilitācijas nepieciešamību?):**

- 2.1. Darbiniekam klienta vajadzību izvērtēšanai ir jāizvēlas atbilstoša novērtējuma dokumentācija. (*2.pielikums – Personas vajadzību novērtēšanas kartes paraugs*).
  - 2.1.1. gadījumā, kad klients vēlēties saņemt sociālo palīdzību, jāizvēlas dokumenta forma vai veidlapa, kurā atspoguļojams klienta finanšu resursu apjoma novērtējums vai viņa atbilstība kritērijiem sociālās palīdzības saņemšanai;
  - 2.1.2. gadījumā, kad klients vēlēties saņemt sociālo aprūpi, jāizvēlas dokumenta forma vai veidlapa, kurā atspoguļojamas klienta spējas aprūpēt sevi (gan fiziskās, gan garīgās spējas);
  - 2.1.3. gadījumā, kad klients vēlēties saņemt sociālo rehabilitāciju, jāizvēlas dokumenta forma vai veidlapa, kurā atspoguļojama klienta nepieciešamība saņemt izvēlēto sociālās rehabilitācijas veidu un viņa atbilstība saņemšanas kritērijiem (piemēram, jāizskata klienta iesniegums sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanai, sociālā pakalpojuma nepieciešamības pamatojums un citi dokumenti (piemēram, ārsta izziņa)).
  - 2.1.4. gadījumā, kad klients vēlēties saņemt individuāla sociālā darba pakalpojumu, jāizvēlas dokumenta forma vai veidlapa, kurā atspoguļojama klienta nepieciešamība pēc sociālā darba pakalpojuma (piemēram, jāizskata klienta iesniegums un sociālā pakalpojuma nepieciešamības pamatojums), tajā skaitā viņa problēma un atbilstošu sociālā darba

metožu uzskaitījums šīs problēmas risināšanai (piemēram, 70 gadus vecas personas, kura regulāri nāk parunāties, problēma ir vientulība un šīs problēmas risināšanai atbilstoša metode būs regulāru tikšanos jeb atbalsta grupu organizēšana un vadīšana veciem cilvēkiem).

- 2.2. Darbiniekam klienta vajadzību izvērtēšanai ir jāizvēlas atbilstoša novērtējuma forma/veids (*3.pielikums – Shēma atbilstoša sociālā pakalpojuma nepieciešamības izvērtēšanai*):
  - 2.2.1. gadījumā, kad klients vēlēties saņemt sociālo palīdzību, novērtējums jāveic pamatojoties uz uzrādītiem finanšu resursus apliecinājošiem dokumentiem (izziņas, kvītis, maksājuma uzdevumi, paziņojumi, rēķini, u.c.) vai pamatojoties uz dokumentu un/vai informācijas analīzi (piemēram, policijas vai ārsta izziņa un mutiski sniegtā klienta un/vai citu personu informācija);
  - 2.2.2. gadījumā, kad klients vēlēties saņemt sociālo aprūpi, novērtējums jāveic klienta dzīvesvietā, kur darbinieks var novērtēt, tajā skaitā vizuāli, klienta spējas, veikt aprūpes uzdevumus (piemēram, šaubu gadījumā prasīt klientam nodemonstrēt kādu darbību);
  - 2.2.3. gadījumā, kad klients vēlēties saņemt sociālo rehabilitāciju, novērtējums jāveic atbilstoši izvēlētajam sociālās rehabilitācijas veidam, pamatojoties uz dokumentu un/vai informācijas analīzi (piemēram, ārsta izziņa un mutiski sniegtā klienta un/vai citu personu informācija);
  - 2.2.4. gadījumā, kad klients vēlēties saņemt individuāla sociālā darba pakalpojumu, veicot novērtējumu jāņem vērā klienta vēlme, vajadzība un motivācija risināt sociālo problēmu un jāanalizē, vai ir sociālā darba metodes, ar kurām šo problēmu var atrisināt (piemēram, brīvprātīgais klients - persona ar viegliem garīgas attīstības traucējumiem vēlas palīdzību profesionālās izglītības iegūšanā un personīgo attiecību veidošanā, bet no ieslodzījuma atbrīvota persona vēlas palīdzību ģimenes saglabāšanā, vai piespiedu klients - bāriņtiesa nosūtījusi māti, kas atkarīga no alkohola un narkotiskām vielām, risināt jautājumu par bērna aprūpes nodrošināšanu).
- 2.3. Darbiniekam jālieto viņa profesijai, ieņemamajam amatam un kvalifikācijai atbilstošas darba metodes.
- 2.4. Darbiniekam jāpiesaista citu profesionāli gadījumā, kad viņa profesija, ieņemamais amats un/vai kvalifikācija nav atbilstoša sociālā pakalpojuma nepieciešamības izvērtēšanai (piemēram, sociālās palīdzības organizatoram ir jāvērtē klienta problēmas, kas saistītas ar materiālās palīdzības nodrošināšanu un, ja tiek identificētas citas problēmas, saskaņā ar profesijas standartu, sociālās palīdzības organizatoram ir jāziņo sociālam darbiniekam, kurš, savukārt, pieaicinās citus profesionāļus klienta spēju izvērtēšanai).
- 2.5. Darbiniekam jāatvēr pietiekams laiks rūpīgai novērtējuma veikšanai.
- 2.6. Darbiniekam jāfiksē rakstveidā visa informācija (tajā skaitā darbinieka), kas ietekmējusi sociālā pakalpojuma nepieciešamības novērtējumu, par to iepriekš informējot klientu (piemēram, lai darbinieku maiņas gadījumā, nepazūd informācija, kas bija zināma iepriekšējam darbiniekam, bet nebija fiksēta rakstveidā).
- 2.7. Darbiniekam novērtējuma veikšanā jāpiesaista otrs vai vairāki atbilstošas profesijas darbinieki gadījumā, kad iespējama ļoti atšķirīga klienta un darbinieka interpretācija par klienta spējām sevi aprūpēt vai, novērtējuma laikā pastāv jebkāds risks darbiniekam, klientam vai citai personai.
- 2.8. Darbiniekam jāpievieno pieaicināto speciālistu vai darbinieku viedoklis par sociālā pakalpojuma nepieciešamības novērtējumu rakstveidā.

- 2.9. Darbiniekam klienta dokumentācijā ir jānorāda informācija par klienta individuālo vajadzību izvērtējuma rezultāta sakrītību vai nesakrītību ar klienta izteiktām vēlmēm un/vai vajadzībām.

### **3. Par klienta informēšanu - viņa vajadzību novērtējuma un rezultāta apspriešanu:**

- 3.1. Darbiniekam jāinformē klientu par veiktā individuālo vajadzību novērtējuma rezultātu, tajā skaitā par citu pieaicināto darbinieku viedokli, un tā sakrītību vai nesakrītību ar klienta izteiktām vēlmēm un/vai vajadzībām.
- 3.2. Darbiniekam ir jāsniedz informāciju par novērtējuma rezultātu, saskaņā ar normatīvajos aktos noteiktām prasībām (piemēram, ir informācija, ko var sniegt mutiski, bet lēmumu par sociālā pakalpojuma piešķiršanu vai atteikumu jāsniedz rakstveidā).
- 3.3. Darbiniekam, ja nepieciešams, ir jāpiedāvā klientam atsevišķu tikšanās laiku, kad apspriest novērtējuma rezultātu.
- 3.4. Darbiniekam rakstveidā ir jāfiksē klienta viedoklis par novērtējuma rezultātu, īpaši gadījumos, kad klients nepiekrīt novērtējuma rezultātam vai rodas strīds par novērtējuma izpildījumu (piemēram, protokolā).
- 3.5. Darbiniekam strīdus gadījumā jāpiedāvā klientam veikt jaunu novērtējumu cita darbinieka izpildījumā, izmantojot identisku novērtējuma procesu un/vai citu situācijai atbilstošu novērtējuma metodi (piemēram, gadījumā, kad klients apstrīd viņa spēju izvērtējumu pēc Bartela indeksa).

### **4. Par gadījumu, kad saskaņā ar novērtējumu klientam nav nepieciešams sākotnēji prasītais sociālais pakalpojums un par klienta turpmāko vēlmju izzināšanu:**

- 4.1. Gadījumā, kad saskaņā ar novērtējumu, klientam nav nepieciešams sākotnēji prasītais sociālais pakalpojums, darbiniekam ir jāinformē klientu par iespējām saņemt citus sociālos pakalpojumus.
- 4.2. Darbiniekam ir jāsniedz paskaidrojumi vai papildu informācija par citiem sociālajiem pakalpojumiem, to piešķiršanas kārtību un nodrošināšanas iespējām, ja klients to vēlas vai darbiniekam ir pamats domāt, ka cits sociālais pakalpojums atbildīs klienta individuālām vajadzībām.
- 4.3. Darbiniekam ir jāfiksē rakstveidā klienta izteiktās vēlmes par citiem sociāliem pakalpojumiem.
- 4.4. Darbiniekam ir jāvienojas ar klientu par turpmāko rīcību, vajadzības pēc citiem sociāliem pakalpojumiem, izvērtēšanā (piemēram, par dokumentu un/vai informācijas nodošanu citiem atbilstošiem speciālistiem).
- 4.5. Darbiniekam ir jāfiksē rakstveidā sava turpmākā rīcība klienta situācijas risināšanā.



## **2. Metodiskie ieteikumi**

### **starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai sociālo pakalpojumu nodrošināšanā**

Starpprofesionāla un starpinstitucionāla sadarbība ir otra būtiskākā sastāvdaļa kvalitatīvai sociālo pakalpojumu nodrošināšanai pēc klienta individuālo vajadzību izvērtēšanas. Veiksmīgas sadarbības pamatā ir katra darbinieka izpratne par saviem profesionālajiem uzdevumiem, zināšanām, darba prasmēm, amata pienākumiem un patiesa vēlme izmantot citu speciālistu zināšanas gadījumos, kad nepieciešamās profesionālās darbības nevar veikt ieņemamā amata, savas profesijas vai institūcijas ietvaros. Vienam darbiniekam nav jāklūst par “Viszini” vai “Visvari”, bet gan jāmeklē citu profesiju un/vai institūciju darbiniekus, kuri spēj paveikt vajadzīgo. Tieši tāpēc institūcijām ir noteiktas atšķirīgas funkcijas un dažādu profesiju speciālistiem ir atšķirīgi darba uzdevumi. Tāpat svarīgi sociālo pakalpojumu nodrošināšanā ir zināt kopīgo mērķi klienta situācijas risināšanai un apzināties katram savu atbildību un lomā komandas kopīgā mērķa sasniegšanā. Piemēram, gadījumā, kad klientam ir nepieciešamas regulāras injekcijas, sociālā darba speciālistam nav jāklūst par mediķi, bet gan jāpiesaista veselības aprūpes speciālists, kurš ir tiesīgs veikt injekcijas.

Šie metodiskie ieteikumi izstrādāti, lai veicinātu vienotu izpratni un rīcību, veidojot, attīstot un izmantojot dažādu profesionāļu sadarbību vienas vai vairāku institūciju ietvaros, nodrošinot klienta individuālām vajadzībām atbilstošu sociālo pakalpojumu.

#### **1. Par darba devēja un darbinieka atbildību, nodrošinot kvalitatīvus sociālos pakalpojumus (darba un profesionālajos pienākumos noteiktais, savas profesijas standarta izpratne, savu zināšanu un prasmju robežu un trūkumu apzināšanās):**

- 1.1. Darba devējam jāizmanto atbilstošas darbinieku piesaistes un atlases metodes, lai pārliecinātos, ka tikai tie potenciālie darbinieki, kuriem ir atbilstošas zināšanas, prasmes un iemaņas, ieņem vakantos amatus sociālo pakalpojumu nodrošināšanā.
- 1.2. Darba devējam jāsniedz darbiniekam skaidra informācija par viņa uzdevumiem, lomām, atbildību, tiesībām, kompetences robežām un jāiepazīstina ar ārējiem un iekšējiem normatīvajiem aktiem, kas tam jāievēro darbā.
- 1.3. Darba devējam ir jāvada darbiniekus un institūciju, lai nodrošinātu augstas kvalitātes sociālos pakalpojumus (tajā skaitā, jāplāno, jāorganizē, jākoordinē un jākontrolē darbinieku rīcība dažādās situācijās).
- 1.4. Darba devējam, jānorīko darbinieks, kurš atbildīgs par jaunpieņemtā darbinieka ievadīšanu darbā, lai veicinātu jaunā darbinieka veiksmīgāku iekļaušanos kolektīvā un palīdzētu izprast darba specifiku.
- 1.5. Darba devējam jāņem vērā normatīvajos aktos, tajā skaitā profesiju standartā noteikto, pieņemot jebkādu lēmumu par darbinieku pienākumu veikšanu (piemēram, neprasīt sociālajam aprūpētājam veikt sociālā darbinieka pienākumus un otrādi).
- 1.6. Darba devējs drīkst prasīt no darbinieka tikai tādu rīcību, kas nerada risku rīkoties neatbilstoši profesionālajiem uzdevumiem un/vai amata pienākumiem.
- 1.7. Darba devējam ir jāatbalsta darbiniekus, lai uzlabotu viņu profesionālo darbību.
- 1.8. Darba devējam jānodrošina darbinieku kvalifikācijas celšana un attīstības iespējas.
- 1.9. Darba devējam ir jāsniedz atbalstu jebkuram darbiniekam profesionālo uzdevumu veikšanai (piemēram, sociālā darba speciālistiem pārrunu un/vai supervīzijas veidā), tajā skaitā

- gadījumos, kad darbiniekam ir psiholoģiski vai emocionāli grūti/neiespējami veikt darba uzdevumu vai darbinieks nav atbilstoši sagatavots kāda darba pienākuma izpildei (piemēram, jauns klients ir vardarbībā cietusi persona, bet darbiniekam nav pietiekamu zināšanu darbam ar šādu klientu vai ir personīga vardarbības pieredze, kas traucē veikt darbu kvalitatīvi).
- 1.10. Darba devējam īpaša vērība jāpievērš gadījumos, kad darbinieks guvis traumu vai cietis no vardarbības darbā (piemēram, klients darbiniekam uzbrucis).
  - 1.11. Darbiniekam ir jāzina un jāpilda savā amatu aprakstā noteiktos pienākumus, ar kuriem iepazīstas uzsākot darba tiesiskās attiecības.
  - 1.12. Darbiniekam, kurš ieguvis profesionālo izglītību, ir jāzina, jāizprot un jāpilda profesiju standartos noteiktie pienākumi un uzdevumi, izmantojot iegūtās profesionālās prasmes un zināšanas. (*4.pielikums – Metodikas elektroniskajā versijā pieejamo profesiju standartu saraksts.*)
  - 1.13. Darbiniekam jāizmanto profesionālās darba metodes un jāuzņemas atbildību par pielietoto metožu rezultātiem.
  - 1.14. Darbiniekam jāinformē darba devējs, ja amata aprakstā un profesiju standartā noteiktie uzdevumi ir pretrunīgi vai iegūtās profesionālās prasmes un zināšanas nav atbilstošas vai pietiekamas darba pienākuma veikšanai.
  - 1.15. Darbiniekam ir jābūt atbildīgam par sava darba kvalitāti un jāuzņemas atbildība par savu zināšanu un prasmju uzlabošanu un/vai jāpiedalās atbilstošās apmācībās (semināros,ursos, u.c.).
  - 1.16. Darbiniekam ir jāpilda savas darba saistības (līgumā, amata aprakstā un iekšējos normatīvajos aktos noteiktais), vienošanās un norunas, kas saistītas ar profesionālo darbību, bet gadījumos, kad nav iespējams veikt iepriekš minēto, jāpaskaidro darba devējam iemeslus, kas traucē darba izpildi.
  - 1.17. Darbinieks ir atbildīgs par savas profesionālās darbības precīzu, skaidru dokumentēšanu, dokumentu sakārtošanu un uzglabāšanu atbilstoši iekšējos un ārējos normatīvajos aktos noteiktajām prasībām (piemēram, ierakstiem klienta lietā jābūt salasāmiem, dokumentus tajā jāizkārt hronoloģiskā secībā, nevar klienta lietu sadalīt pa lapām un glabāt dažādās vietās, jāievēro darba devēja noteikto kārtību dokumentu nodošanā citam speciālistam, u.c.).
  - 1.18. Darbiniekam ir jāzina, kas var radīt interešu konfliktus, un jāpārlicinās, ka tas neietekmē viņa vērtējumu, spriedumus vai profesionālo darbību kopumā.
  - 1.19. Darbiniekam jāievēro konfidencialitāte un profesionālā ētika darbā ar klientiem, citiem darbiniekiem un piesaistītajiem profesionāļiem.
  - 1.20. Darbiniekam jāievēro, ka ir aizliegts ļaunprātīgi izmantot savu ieņemamo amatu, veicot savus darba pienākumus (piemēram, nepamatoti liekot klientam gaidīt).
  - 1.21. Darbiniekam jāievēro, ka ir aizliegts izturēties nelikumīgi, nevērīgi, vardarbīgi, kaitēt vai izmantot klientu vai kolēģi (piemēram, izmantot kāda uzticību vai piekļuvi personīgai informācijai par personu, īpašumu, privāto dzīvi, utt.).
  - 1.22. Darbinieks ar savu darbību nedrīkst pakļaut klientu, sevi vai citas personas riskam, kas apdraud katra vai visu drošību, veselību vai dzīvību.
  - 1.23. Darbiniekam ir jāinformē darba devēju un/vai citu atbilstošu institūciju par jebkuru situāciju un/vai personīgām grūtībām, kas apdraud darbinieka vai klienta drošību, veselību

vai dzīvību (piemēram, ugunsgrēka vai vētras gadījumā, vai darbinieka pēkšņu veselības problēmu gadījumā).

1.24. Darbiniekam jāmeklē palīdzību pie darba devēja, ja viņš nav pārliecināts par pareizu rīcību profesionālajā darbībā.

1.25. Darbiniekam ir jāveido savstarpējā uzticēšanās un sadarbība ar klientiem, darbiniekiem un citām institūcijām (piemēram, jāprasa padoms pieredzējušākiem darbiniekiem vai jāpiesaista citus profesionāļus, ja darbinieka zināšanas kādā jomā nav pietiekamas).

## **2. Par ārējiem un iekšējiem normatīviem aktiem, to ievērošanu un izmantošanu kvalitatīva sociālā pakalpojuma nodrošināšanā (darba devējs veido, darbinieks ievēro un pilda):**

2.1. Darba devējam jāplāno darbinieku darbības un savstarpējās sadarbības principus, lai katra darbinieka laika un profesionālie resursi tiktu izmantoti pēc iespējas lietderīgāk.

2.2. Darba devējam jānosaka darbinieku darbības un savstarpējās sadarbības principi institūcijas iekšējos normatīvajos aktos (darba kārtībās, iekšējos noteikumos, instrukcijās, nolikumos, u.c.). (*5.pielikums – Ieteicamie iekšējie normatīvie akti sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās.*)

2.3. Darba devējs ir atbildīgs par institūcijas iekšējo normatīvo aktu izstrādi, saskaņošanu un to atbilstību ārējiem normatīviem aktiem (likumiem, MK noteikumiem, koncepcijām, starptautiskiem normatīviem, u.c.).

2.4. Darba devējam jāiepazīstina darbinieki ar darbības un savstarpējās sadarbības principiem, kas noteikti institūcijas iekšējos normatīvajos aktos.

2.5. Darba devējam jāveido, jāatbalsta un jāveicina darbinieku savstarpējā sadarbība.

2.6. Darba devējam jāveic izmaiņas iekšējos normatīvajos aktos, ja praksē konstatēts, ka darbinieku darbība un/vai savstarpējā sadarbība saskaņā ar tiem nav lietderīga, nenotiek vai saņemti pamatoti ierosinājumi to izmaiņām (piemēram, darbības tiek nevajadzīgi dublētas, vai darbinieki sadarbojas izmantojot informācijas tehnoloģijas, vai mainās ārējie normatīvie akti).

2.7. Darba devējam, iespēju robežās, iekšējos normatīvajos aktos jānosaka darbinieku rīcību un gadījumus, kad darbiniekam jāpiesaista citu institūciju profesionāļus (piemēram, jāsaazinās ar policistiem, ja ir aizdomas par notikušu vardarbību vai vardarbības risku, jāsaazinās ar ārstiem, ja ir nepieciešamība sniegt medicīnisku palīdzību, jāsaazinās ar bāriņtiesas un/vai izglītības iestādes pārstāvjiem, ja ir jāpārstāv bērna intereses, jāsaazinās ar ugunsdzēsības dienesta darbiniekiem, ja jānodrošina apmācība ugunsgrēka gadījumā, jāsaazinās ar sociālā pakalpojuma sniedzēja speciālistiem, ja jāorganizē šī pakalpojuma nodrošināšana, jāsadarbojas ar kompetento institūciju, ja jānosaka klienta atbilstība cilvēku tirdzniecības upura statusam, utt.)

2.8. Darbiniekam ir jāiepazīstas ar darbības un savstarpējās sadarbības principiem, kas noteikti institūcijas iekšējos normatīvajos aktos un jāievēro tie (piemēram, ne tikai formāli, bet reāli jāzina, jāizprot un jāpilda tajos noteikto).

2.9. Darbinieks ir atbildīgs par institūcijas iekšējo normatīvo aktu ievērošanu.

2.10. Darbiniekam ir jāziņo darba devējam par nepieciešamību veikt izmaiņas iekšējos normatīvajos aktos un jāsniedz ierosinājumus to izmaiņām, lai darbs tiktu veikts lietderīgi, droši un kvalitatīvi.

**3. Par lēmuma piesaistīt citu profesionāli pieņemšanu un īstenošanu (kad pieņem lēmumu? kā un kur to fiksē? kā informē klientu? vai saņem klienta piekrišanu?):**

- 3.1. Darbiniekam jāpieņem lēmums piesaistīt citus profesionāļus, gadījumos, kad tas noteikts institūcijas iekšējos normatīvos aktos (piemēram, jāpiesaista policijas darbiniekus, ja ir aizdomas par notikušu vardarbību vai vardarbības risku) vai paredzamās darbības nav atbilstošas amata aprakstā un profesiju standartā noteiktajiem uzdevumiem (piemēram, sociālās palīdzības organizatoram nav jānovērtē klienta spējas aprūpēt sevi), vai darbinieka zināšanas un kompetence nav atbilstošas darbības veikšanai (piemēram, sociālam darbiniekam nav speciālo zināšanu kā strādāt ar personām ar garīgas attīstības traucējumiem-autismu smagā pakāpē), *(6.pielikums – Shēma cita profesionāļa piesaistei).*
- 3.2. Darbiniekam ir jāpārzina dažādu profesiju pārstāvju un/vai institūciju funkcijas un kompetences, lai varētu lemt par situācijai atbilstošu profesionāļu piesaistīšanu vai jādūdz citu darbinieku vai darba devēja palīdzība. *(7.pielikums – Starpinstitucionālā sadarbība, institūciju funkcijas, uzdevumi un kompetences.)*
- 3.3. Darbiniekam klienta lietā ir jāfiksē rakstveidā lēmums piesaistīt citu profesionāli un tā pamatojums.
- 3.4. Darbiniekam, nepieciešamības gadījumā, ir jāinformē klientu par lēmumu piesaistīt citus profesionāļus un saskaņā ar iekšējiem normatīvajiem aktiem par to jāinformē arī darba devēju.
- 3.5. Darbiniekam ir jāsaņem klienta piekrišana sadarboties ar citu profesionāli un jāfiksē to rakstveidā (piemēram, jāslēdz ar klientu vienošanos par līdzdarbību problēmsituācijas risināšanai), izņemot gadījumus, kad saskaņā ar normatīvajiem aktiem citas profesijas pārstāvja piesaistīšana ir obligāta (piemēram, klienta piekrišana nav vajadzīga, kad darbiniekam ir pienākums ziņot par bērna tiesību pārkāpumiem, veselības un dzīvības apdraudējumu un piesaistīt attiecīgos speciālistus problēmas tālākai risināšanai). *(8.pielikums – Vienošanās par līdzdarbību paraugs.)*
- 3.6. Darbiniekam ir jāorganizē cita profesionāļa piesaistīšanu pēc iespējas drīzākā laikā pēc lēmuma pieņemšanas un/vai saskaņā ar institūcijas iekšējos normatīvajos aktos noteikto (piemēram, darbiniekiem, kuri strādā sociālā darbinieka pakļautībā, saskaņā ar normatīvajiem aktiem visbiežāk būs jāziņo sociālajam darbiniekam par vajadzību piesaistīt citu speciālistu, savukārt sociālajam darbiniekam jāorganizē speciālista piesaisti).

**4. Par starpprofesionālu sadarbību vienas institūcijas ietvaros (vienošanās ar citu profesionāli par tikšanos, kopīgā darba mērķa un uzdevumu precizēšana, vienošanās par sadarbības rīcību, cita profesionāļa darbības rezultāta uzzināšana, izmantošana):**

- 4.1. Darbiniekam, ja iekšējos normatīvajos aktos nav noteikts citādi, ir jāorganizē tikšanās ar citiem profesionāļiem institūcijas darba telpās, bet ārpus klientu pieņemšanas laika un bez trešās personas klātbūtnes (piemēram, savā telpā vai pie cita profesionāļa, vai speciālā tikšanās telpā, vai normatīvajos iekšējos aktos var būt noteikts, ka profesionāli darbojas komandā un sadarbību īsteno komandas tikšanās reizēs vai informāciju viens otram nodod sazinoties telefoniski).
- 4.2. Darbiniekam ir jāpaskaidro citiem profesionāļiem lietas izskatīšanas steidzamība, ja tāda ir (piemēram, jautājumi, kas skar bērnu problēmu risināšanu, ir prioritāri salīdzinot ar citiem).
- 4.3. Darbiniekam ir jāievēro konfidencialitātes principus visas sadarbības laikā un par klientu jāizpauž tikai tā informācija, kas nepieciešama situācijas risināšanai.
- 4.4. Darbiniekam tikšanās laikā (vai izmantojot informācijas tehnoloģijas, bet ievērojot konfidencialitāti) ar speciālistu jāvienojas par kopīgā darba mērķi, katra speciālista

veicamiem uzdevumiem, to izpildes laiku, metožu izmantošanu un rezultātu paziņošanas laiku un formu (piemēram, rezultātu paziņo mutiski nākamās tikšanās reizē vai rakstiski elektroniska vai papīra dokumenta veidā).

- 4.5. Darbiniekam ir jāfiksē rakstveidā (piemēram, protokolā) informācija par tikšanās laikā panākto vienošanos. (*9.pielikums – Komandas tikšanās protokola paraugs.*)
- 4.6. Darbiniekam ir jāapzinās, ka viņš ir atbildīgs par darbu, ko uztic vai deleģē citiem darbiniekiem.
- 4.7. Darbiniekam (vai sociālā gadījuma vadītājam), kurš piesaistījis citu profesionāli, ir jāseko līdz vienošanās izpildei (piemēram, norunātajā laikā, vai ne vēlāk kā nākamajā darba dienā pēc norunātā laika, jāprasa no speciālista informāciju par viņa veicamā uzdevuma izpildi).
- 4.8. Gadījumā, kad saņemta informācija no profesionāļa par viņa darba uzdevuma izpildi un tā rezultātu, darbiniekam klienta lietas dokumentācijā rakstveidā jāfiksē minētais rezultāts vai jāpievieno dokuments par uzdevuma izpildi.
- 4.9. Gadījumos, kad saņemtā informācija liecina par daļēju vai nepilnīgu profesionāļa uzdevuma izpildi, jāvienojas par turpmāko rīcību un jaunā vienošanās jāfiksē rakstveidā.
- 4.10. Darbiniekam jāinformē darba devējs par gadījumu, kad profesionālis savu uzdevumu nav veicis un nav norādījis pamatotu iemeslu.
- 4.11. Darbiniekam jāizmanto cita profesionāļa darba uzdevuma rezultāts, lai pieņemtu pamatotu lēmumu klienta situācijas risināšanai.

**5. Par starpinstitucionālu sadarbību (vienošanās ar citu institūciju par sadarbību un/vai tikšanos, kopīgā darba mērķa, uzdevuma precizēšana, vienošanās par sadarbības rīcību, citas institūcijas darbības rezultāta uzzināšana, izmantošana) un gadījumiem, kad nepieciešams piesaistīt neatkarīgu jeb nevienā institūcijā nenodarbinātu profesionāli (kas akceptē neatkarīga profesionāļa piesaisti, kas finansē šī profesionāļa darbu, kas organizē sadarbību):**

- 5.1. Darba devējam jāparedz gadījumus (piemēram, ugunsgrēks, krimināla rakstura vai nekontrolējama situācija un citas īpaši augsta drošības riska situācijas klientiem, darbiniekiem un citām personām), kad jāplāno sadarbība ar citām institūcijām (piemēram, ugunsdzēsības dienesta iesaiste darbinieku apmācībā par rīcību ugunsgrēka vai plūdu gadījumā, un klientu evakuāciju).
- 5.2. Darba devējam iespēju robežās jānoslēdz vienošanās par iespējamo sadarbību ar citām institūcijām, norādot atbildīgos darbiniekus un kontaktinformāciju.
- 5.3. Darba devējam iekšējos normatīvajos aktos jānosaka institūcijas darbinieku rīcību gadījumos, kad nepieciešama sadarbība ar citām institūcijām (obligāti par sadarbību ārkārtas un krīzes situācijās).
- 5.4. Darba devējam jāpārlicinās, ka darbinieki ir informēti un izprot savus pienākumus gadījumos, kad jāsadarbojas ar citām institūcijām, īpaši ārkārtas un krīzes situācijās.
- 5.5. Darba devējam jāreaģē uz darbinieku informāciju par sadarbības ar citām institūcijām problēmām vai trūkumiem.
- 5.6. Darba devējam jāreaģē uz darbinieka lūgumu pēc palīdzības, īpaši gadījumā, kad klienta sarežģītas situācijas un vajadzību izvērtēšanai jāpiesaista profesionālis ar specifiskām zināšanām, kas nav nodarbināts nevienā institūcijā (piemēram, konsultants, neatkarīgs vai pašnodarbināts profesionālis, u.c.)

- 5.7. Darba devējam jāvienojas ar darbinieku par turpmāko rīcību piesaistot neatkarīgu profesionāli klienta situācijas risināšanai.
- 5.8. Darba devējam, nepieciešamības gadījumā, jārisina jautājums par piesaistītā neatkarīgā profesionāļa pakalpojuma apmaksu (piemēram, jāslēdz līgums par pakalpojumu vai par regulāru sadarbību ar pakalpojuma apmaksu pēc padarītā darba).
- 5.9. Darba devējam jānorīko darbinieks, kas īsteno sadarbību ar neatkarīgo profesionāli.
- 5.10. Darbiniekam ir jāapzinās un jāciena citu institūciju darbinieku lomas un kompetence un jāstrādā sadarbībā ar tiem (piemēram, policisti var pildīt gan izmeklētāja, gan kārtības nodrošinātāja lomas un veikt tām atbilstošus uzdevumus vai, piemēram, nedrīkst strīdēties ar ugunsdzēsēju un jāizpilda norādījumi, kad viņš veic savus pienākumus savas kompetences ietvaros).
- 5.11. Darbiniekam ir jāciena citā institūcijā pieņemtās uzvedības normas un darbības formas (piemēram, sadarbojoties ar reliģiskām organizācijām).
- 5.12. Darbiniekam pēc darba devēja rīkojuma jāorganizē vienreizēja vai nepieciešamības gadījumā regulāra sadarbība ar neatkarīgu vai nevienā institūcijā nenodarbinātu profesionāli.
- 5.13. Darbiniekam ir jāorganizē sadarbība ar citas institūcijas pārstāvi ārpus klientu pieņemšanas laika, izņemot ārkārtas situācijas, ja iekšējos normatīvajos aktos nav noteikts citādi, (piemēram, jāsaņem un jānosūta rakstveida aicinājums uz tikšanos citam sociālam dienestam, policijai, bāriņtiesai un skolai pusaudža problēmas risināšanā, izņēmuma gadījumos, vai pamatojoties uz sadarbības līgumos noteikto, citu institūciju profesionāļus var aicināt telefoniski).
- 5.14. Darbiniekam rakstveida aicinājumā ir jānorāda lietas izskatīšanas steidzamība, ja tāda ir (piemēram, jautājumi, kas skar bērnu problēmu risināšanu, ir prioritāri salīdzinot ar citiem).
- 5.15. Darbiniekam jāorganizē tikšanos piemērotās telpās savā vai citā institūcijā bez trešo personu klātbūtnes (piemēram, nedrīkst tikties veikalā, kafejnīcā vai mājās, lai apspriestu klienta risināmo situāciju).
- 5.16. Darbiniekam ir jāievēro konfidencialitātes un profesionālās ētikas principi visas sadarbības laikā un par klientu jāizpauž tikai tā informācija, kas nepieciešama darba veikšanai.
- 5.17. Darbiniekam tikšanās laikā jāvienojas par kopīgā darba mērķi, katras institūcijas un profesionāļa veicamajiem uzdevumiem, to izpildes laiku, metožu izmantošanu un rezultātu paziņošanas laiku un formu (piemēram, rezultātu paziņo mutiski nākamās tikšanās reizē vai rakstiski elektroniskā vai papīra dokumenta veidā).
- 5.18. Darbiniekam ir jāfiksē rakstveidā (piemēram, protokolā) informācija par tikšanās laikā panākto vienošanos.
- 5.19. Darbiniekam (vai sociālā gadījuma vadītājam), kurš organizēja sadarbību ar citu institūciju, ir jākontrolē vienošanās izpilde (piemēram, norunātajā laikā vai ne vēlāk kā nākamā dienā pēc norunātā laika, jāprasa informāciju par citas institūcijas speciālista veicamā uzdevuma izpildi).
- 5.20. Gadījumā, kad saņemta informācija no piesaistītās institūcijas par darba uzdevuma izpildi un tā rezultātu, darbiniekam klienta lietas dokumentācijā jāfiksē minētais rezultāts rakstveidā vai jāpievieno dokuments par uzdevuma izpildi.
- 5.21. Gadījumos, kad saņemta informācija liecina par daļēju vai nepilnīgu uzdevuma izpildi, jāvienojas ar attiecīgās institūcijas speciālistu par turpmāko rīcību un jaunā vienošanās jāfiksē rakstveidā.

- 5.22. Darbiniekam jāinformē darba devējs par gadījumu, kad sadarbība ar citu institūciju nenotiek, nav veiksmīga vai nav efektīva.
- 5.23. Darbiniekam jāizmanto piesaistītās institūcijas darba uzdevuma rezultāts, lai pieņemtu pamatotu lēmumu klienta situācijas risināšanai.

Starpinstitucionālas un starpprofesionālas sadarbības nozīmi apzinās daudzi sociālā sfērā strādājošie. Īpaši to izprot tie, kas ikdienā konstatē, ka šajā jautājumā nav vienotas izpratnes vai praksē atklājas dažādi trūkumi tās īstenošanā. Bērnu, ģimenes un sabiedrības integrācijas lietu ministrija sadarbībā ar Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekciju (tagad Labklājības ministrijas sastāvā) izstrādājusi *“Metodiskos ieteikumus bāriņtiesām un pašvaldības sociālajiem dienestiem par bāriņtiesas un sociālā darba speciālista darbam ar ģimeni un citu speciālistu sadarbību”* starpinstitucionālās sadarbības uzlabošanai un nostiprināšanai. Šo metodisko ieteikumu mērķis ir veicināt izpratni par sistemātiskas sadarbības nepieciešamību, t.sk., informācijas apmaiņas nozīmīgumu, īpašu uzmanību veltot Bāriņtiesu likuma 17.pantā noteiktajam, ka “bāriņtiesa sadarbojas ar citām bāriņtiesām, ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām, veselības aprūpes un izglītības iestādēm, sociālajiem dienestiem un policijas iestādēm, lai nodrošinātu bērnu tiesību un interešu aizstāvību”.

Metodiskie ieteikumi ir pieejami: [http://www.bti.gov.lv/lat/barintiesas/metodiskie\\_ieteikumi\\_](http://www.bti.gov.lv/lat/barintiesas/metodiskie_ieteikumi_).

### **3. Metodiskie ieteikumi**

#### ***klienta individuālajām vajadzībām atbilstoša sociālā pakalpojuma nodrošināšanai***

Sociālā pakalpojuma nodrošināšana atbilstoši klienta individuālajām vajadzībām ir process, kura īstenošanā darbiniekam jāspēj izvērtēt situāciju, uzklaut, sniegt un izskaidrot informāciju klientam un viņa piederīgajiem. Tam nepieciešama pacietība, uzmanība un organizatoriskās spējas. Būtiska ir arī iejušanās klienta situācijā (darbinieka empātijas spējas), jo dažkārt atbilstoša sociālā pakalpojuma nodrošināšana nozīmē radikāli izmainīt klienta dzīvi. Lai padarītu pārmaiņas saudzīgākas un klientam radītu pēc iespējas mazāk emocionālu traumu, ir svarīgi plānot un pārdomāti organizēt sociālā pakalpojuma nodrošināšanu. Pirms sociālā pakalpojuma nodrošināšanas, sociālā darba speciālisti iegulda darbu klienta individuālo vajadzību izvērtēšanā un piemērotākā sociālā pakalpojuma izvēlē. Tā kā viens no Latvijas sociālās politikas mērķiem ir nodrošināt alternatīvos sociālos pakalpojumus lielākam klientu skaitam, tad darbiniekiem jāpārziņina pieejamie alternatīvie sociālie pakalpojumi un vispirms jāpiedāvā klientiem tieši tos. Tikai gadījumos, kad alternatīvie sociālie pakalpojumi nespēj nodrošināt klienta vajadzības pilnā apmērā, ir jāpiedāvā klientam sociālie pakalpojumi ilgstošas sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas institūcijā. Svarīgi ir novērtēt klienta apmierinātību ar sociālo pakalpojumu un veikt regulāru klienta spēju izvērtēšanu. Ir dokumentāli jāfiksē klienta spēju uzlabošanās vai pasliktināšanās, vai citi faktori, kas var ietekmēt cita sociālā pakalpojuma izvēli un nodrošināšanu, un jāveic nepieciešamās izmaiņas.

Šie metodiskie ieteikumi izstrādāti, lai veidotu vienotu rīcību, nodrošinot klienta individuālām vajadzībām atbilstošu sociālo pakalpojumu.

#### **1. Par informācijas sniegšanas veidu atbilstoši klienta individuālām vajadzībām (kāda formā sniegt informāciju, lai klients pēc iespējas labāk to saprastu):**

- 1.1. Darbiniekam pēc iespējas saprotamāk ir jāsniedz jebkura informācija (piemēram, klientam).
- 1.2. Darbiniekam ir jāzina dažādi saskarsmes veidi un formas, vajadzības gadījumā tie jālieto vai jāmeklē citu speciālistu palīdzība, lai nodrošinātu efektīvu saskarsmi un informācijas apmaiņu ar klientu.
- 1.3. Darbiniekam, tiekoties ar klientu, ir jāizvēlas klienta individuālām vajadzībām atbilstošs saskarsmes un īpaši informācijas pasniegšanas veids, kura izvēle pamatojas uz:
  - 1.3.1. klienta piederību kādai grupai (piemēram, vecs cilvēks, nedzirdīgs, vājredzīgs, persona ar garīgas attīstības un/vai garīgas veselības traucējumu, bērns vai pusaudzis, persona ar atkarības problēmām, u.c.);
  - 1.3.2. klienta emocionālo stāvokli (piemēram, klients ir satraukts, pārbijies, dusmīgs, vienaldzīgs, uzstājīgs, u.c.);
  - 1.3.3. klienta vecumu (piemēram, 15, 30, 62, 97 gadi);
  - 1.3.4. uztveres spējām (piemēram, miegainība no rītiem, nogurums vakaros, u.c.);
  - 1.3.5. un citiem faktoriem (piemēram, valoda, kuru klients lieto un saprot, reliģiskā piederība, u.c.).
- 1.4. Darbiniekam jāpiedāvā klientam iespēja izvēlēties viņam piemērotāko saskarsmes formu (piemēram, klientam ar dzirdes traucējumiem piedāvā sarunāšanos skaļāk kā parasti, lēnāk kā parasti, sazināšanos rakstveidā vai ar zīmju valodas tulka palīdzību).
- 1.5. Darbiniekam, strādājot ar dažādām klientu grupām, jāizmanto atbilstoša, īpaši sagatavota informācija par sociālo pakalpojumu, kā arī klientam saprotamā veidā (piemēram, vieglajā valodā, Braila rakstā un/vai ar palielinātiem burtiem, ar paskaidrojošiem attēliem, u.c.).



**2. Par klienta spēju pieņemt lēmumu, un rīcību gadījumos, kad konstatē, ka klients nespēj pieņemt lēmumu (kur un kā to fiksē):**

- 2.1. Darbiniekam ir jāpieņem visi klienti kā indivīdi, kuriem ir spējas pieņemt lēmumu.
- 2.2. Darbiniekam ir pēc iespējas vairāk jāiedrošina un jāatbalsta klients pieņemt lēmumu.
- 2.3. Darbiniekam ir jāapsver:
  - 2.3.1. vai klientam ir visa nepieciešamā informācija, lai pieņemtu lēmumu;
  - 2.3.2. vai viņš var sniegt un izskaidrot informāciju klientam vieglāk saprotamā veidā (izmantojot attēlus, fotogrāfijas, video un/vai audio ierakstus, žestu valodu u.c.);
  - 2.3.3. vai lēmuma pieņemšanu ietekmē laiks un vieta (piemēram, miegainība pēc zāļu lietošanas vai telpa, kurā atrodas citas personas, u.c.);
  - 2.3.4. vai nepieciešams sniegt palīdzību klientam, (piemēram, saprast informāciju vai pieņemt lēmumu).
- 2.4. Darbiniekam jāzina, ka klients **nespēj pats pieņemt lēmumu, ja nevar** veikt vienu vai vairākas no četrām šādām darbībām:
  - 2.4.1. **saprast** sniegto informāciju;
  - 2.4.2. **atcerēties šo informāciju līdz lēmuma pieņemšanai**;
  - 2.4.3. **apsvērt vai analizēt informāciju**, kas pieejama, lai pieņemtu lēmumu;
  - 2.4.4. **darīt savu lēmumu zināmu**, piemēram, ar žestu valodas vai vienkāršas muskuļu kustības (acu mirkšķināšana vai rokas paspiešana) palīdzību.
- 2.5. Ja darbinieks konstatē, ka, pieņemot lēmumu, klients nav spējis veikt kādu no 2.4. punktā minētajām darbībām, tad jāvienojas ar klientu par turpmāko rīcību lēmuma pieņemšanai (piemēram, jānosaka cits laiks, vieta, jānoskaidro papildu informācija).
- 2.6. Darbiniekam klienta lemtspējas ir jānovērtē katrā tikšanās reizē, jo klienta spējas pieņemt lēmumu ir mainīgas (piemēram, sāpju paasinājums, arteriālais spiediens, mēness fāzes, negadījums ar tuvu cilvēku var ietekmēt klienta spēju pieņemt lēmumu par viņam piemērotāko sociālo pakalpojumu).
- 2.7. Gadījumos, kad tiek konstatēts, ka klients nespēj pieņemt lēmumu, darbiniekam klienta dokumentācijā jāfiksē šo faktu rakstveidā, jānorāda viens vai vairāki iemesli un jāpieņem lēmums par citu profesionāļu piesaistes nepieciešamību klienta situācijas tālākai risināšanai.
- 2.8. Gadījumos, kad klientam nav rīcībspēja, darbiniekam ir jāsažinās un jāautājumi jārisina ar rīcībnespējīgā klienta aizgādni.
- 2.9. Gadījumos, kad klients ir nepilngadīgs, darbiniekam ir jāsažinās un jāautājumi jārisina ar nepilngadīgā klienta aizbildni, izņemot gadījumus, kad normatīvajos aktos noteikts citādi (piemēram, nepilngadīgais sākot no 15 gadu vecuma var vērsties pašvaldībā sociālās palīdzības saņemšanai un strādāt).

**3. Par klienta iepazīstināšanu ar piemērotāko sociālo pakalpojumu - veidu, sociālā pakalpojuma mērķi, funkcijām, atrašanās vietu, saņemšanas kārtību, u.c.:**

- 3.1. Darbiniekam ir jāzina un jāspēj klientam sniegt informāciju par dažādiem, tajā skaitā, alternatīviem sociālajiem pakalpojumiem (piemēram, ja klientam ir nepieciešams aprūpes pakalpojums, tad ir jāsniedz informācija par visiem aprūpes pakalpojuma veidiem: aprūpi mājās, aprūpi dienas centrā, aprūpi grupu vai servisa dzīvoklī un aprūpi institūcijā).

- 3.2. Darbiniekam ir jāsniedz pēc iespējas precīzāka informācija, lai klientam būtu vieglāk pieņemt lēmumu jeb izvēlēties sev vēlamo sociālā pakalpojuma veidu.
- 3.3. Darbiniekam jāspēj klientam sniegt informāciju par katru sociālā pakalpojuma veidu, tai skaitā informāciju par sociālā pakalpojuma:
  - 3.3.1. mērķi (piemēram, aprūpes mājā pakalpojuma mērķis ir nodrošināt klientam aprūpi mājās dažādos līmeņos, bet dienas aprūpes centrā dienas laikā papildus aprūpei var nodrošināt sociālās rehabilitācijas nodarbības patstāvīgās dzīves prasmju uzturēšanai vai uzlabošanai),
  - 3.3.2. funkcijām (piemēram, grupu dzīvoklis var kļūt par ikdienas prasmju attīstīšanas vietu vai vietu, kur sagatavo patstāvīgai dzīvei, un var kļūt par klienta patstāvīgu dzīvesvietu, kur klientam ikdienā saņemams darbinieku atbalsts),
  - 3.3.3. darbības principiem (piemēram, kādi speciālisti iesaistīti, ko dara klienti, kādas nodarbības ir dienas centrā),
  - 3.3.4. sociālā pakalpojuma sniegšanas vietu (piemēram, sniedzot aprūpes mājās pakalpojumu, vieta nebūs jāmaina, dienas centrs var atrasties tajā pašā pilsētā vai tuvākā apkārtnē, bet ilgstošas aprūpes institūcija - laukos, citā pilsētā, novadā vai reģionā),
  - 3.3.5. klienta paredzamajiem pienākumiem un atbildību, ja viņš izvēlas šo sociālo pakalpojumu (piemēram, kas būs jādara klientam grupu dzīvoklī – jāgatavo ēst, jāmazgā apģērbs, jāiet iepirkties, jāmaksā par ūri, u.c.. Turpat klients varēs saņemt darbinieku atbalstu un/vai palīdzību plānojot izdevumus pārtikai, apģērbam, apaviem un nepieciešamības gadījumā fizisku palīdzību vai emocionālu atbalstu.),
  - 3.3.6. sociālā pakalpojuma apmaksas principiem un samaksas kārtību (kas un cik daudz maksā par sociālā pakalpojuma saņemšanu, piemēram, noteikta summa latos vai % no pensijas vai pabalsta),
  - 3.3.7. iespējamo sociālā pakalpojuma nodrošināšanas laiku (piemēram, vai būs jāgaida rindā, kad šo sociālo pakalpojumu varēs saņemt, cik ilgi to sniedz),
  - 3.3.8. paredzamo rezultātu saņemot šo sociālo pakalpojumu (piemēram, klienta ieguvumi un zaudējumi),
  - 3.3.9. nepieciešamajiem dokumentiem sociālā pakalpojuma saņemšanai (piemēram, kādi dokumenti un kur jāiesniedz).
- 3.4. Darbiniekam jāpalīdz klientam saprast sniegto informāciju un klienta tiesības un jāsniedz precizējošas vai paskaidrojošas atbildes uz klienta uzdotajiem jautājumiem.
- 3.5. Darbiniekam jāņem vērā, ka klients, kurš vienlaikus saņem daudz jaunas informācijas, daļu no tās aizmirst un/vai nespēj uztvert, īpaši vecāka gadagājuma un/vai satraukti klienti (piemēram, personas ar garīga rakstura traucējumiem, kam ir uztveres grūtības).
- 3.6. Darbiniekam jāpalīdz klientam atcerēties sniegto informāciju un tāpēc tā jāpagatavo rakstveidā, lai klients pēc kāda laika var ar to iepazīties vēlreiz (piemēram, jāizmanto bukleti, informatīvās lapas, attēli, u.c.).
- 3.7. Darbiniekam ir jāveicina klienta uzdrošināšanos jautāt atkārtoti un pārrunāt neskaidro informāciju vēlreiz citā dienā vai laikā.
- 3.8. Darbiniekam ir jānodrošina klientam pietiekams laiks informācijas uztveršanai, analizēšanai un lēmuma pieņemšanai (piemēram, nedrīkst prasīt atbildi uzreiz, jo lēmums var būt pārāk nozīmīgs un var ieviest daudz būtiskas pārmaiņas klienta dzīvē).

3.9. Darbiniekam jāņem vērā iespējamais klienta šoks un/vai satraukums, bailes no pārmaiņām vai citas klienta emocijas un sajūtas.

#### **4. Par klienta iesaistīšanu lēmuma pieņemšanā (kad un kā uzzināt klienta lēmumu vai piekrišanu):**

- 4.1. Darbiniekam jāizmanto visas attiecīgās zināšanas un prasmes, lai uzzinātu klienta viedokli, lēmumu, piekrišanu vai atteikumu.
- 4.2. Darbiniekam ir jāatbalsta klienta tiesības kontrolēt savu dzīvi un pieņemt lēmumus, kas balstīti uz pietiekamu un skaidru informāciju.
- 4.3. Darbiniekam ir jāatbalsta klienta neatkarība, vienlaicīgi pasargājot viņu, cik vien tas ir iespējams, no briesmām, kaitējuma sev un citiem (piemēram, klients grib būt neatkarīgs un pats braukt uz dienas centru un atpakaļ, bet darbinieks ir konstatējis, ka klientam ir grūtības ar orientēšanos vai demences dēļ iestājas apjukums un viņš mēdz pazust).
- 4.4. Darbiniekam ir jāpiedāvā klientam pieņemamu tikšanās laiku un vietu, lai uzzinātu klienta izvēli un/vai lēmumu (piemēram, laiks un vieta, kad un kur klients ērti jūtas. Vienam klientam patiks tikšanās no rīta, citam - vakarā, vienam - sociālā dienestā, bet citam - viņa mājās).
- 4.5. Darbiniekam ir jāapzinās un jāatpazīst dažādi lēmuma paziņošanas veidi, (piemēram, persona ar smagiem kustību traucējumiem verbālās valodas vietā var lietot žestus vai vienkāršas muskuļu kustības: acu mirkšķināšanu vai rokas paspiešanu).
- 4.6. Darbiniekam ir jāpielieto pārjautāšanas metode, ja klienta lēmums tika paziņots izmantojot neverbālo valodu vai paziņojums rada šaubas, lai pārliecinātos par pareizu klienta lēmuma izpratni.
- 4.7. Darbiniekam jāpievērš īpašu uzmanību klienta lēmuma pamatojumam, it sevišķi, ja klienta lēmums ir pretrunā ar viņa vajadzību novērtējumu.
- 4.8. Darbiniekam ir jācieņa klienta tiesības, viedokļi un lēmumi, kamēr vien ir garantija, ka klienta uzvedība un rīcība neapdraud viņa un citu personu drošību, veselību un dzīvību.
- 4.9. Darbiniekam ir jāņem vērā, ka klientam var būt neērti atzīt savu nespēju aprūpēt sevi un/vai dzīvot patstāvīgi.
- 4.10. Darbiniekam jālieto savas empātijas spējas (iejušanās klienta situācijā), lai mazinātu klienta iespējamo emocionālo traumu.
- 4.11. Darbiniekam, iespēju robežās, jāveicina klienta pieņemtā lēmuma atbilstība viņa vajadzību novērtējumam (piemēram, vēlreiz rūpīgi jāizskaidro atšķirības starp sociālo pakalpojumu veidiem, jākonsultē klients par iespējamo materiālo palīdzību, ja tas ir minēts kā iemesls, kāpēc klients neizvēlas viņa vajadzībām atbilstošu sociālo pakalpojumu).
- 4.12. Darbiniekam ir jāpiedāvā klientam atkārtota tikšanās klienta lēmuma uzzināšanai, ja viņam ir pamats domāt, ka klients spēs izdarīt savām vajadzībām atbilstošu izvēli pēc kāda laika.
- 4.13. Darbiniekam ir jāfiksē rakstveidā klienta lēmums.
- 4.14. Darbiniekam jāsaņem no klienta apliecinājums par viņa lēmumu, (piemēram, iesniegums izvēlētajā sociālā pakalpojuma veida saņemšanai vai klienta paraksts zem rakstveidā fiksēta klienta lēmuma).
- 4.15. Gadījumā, kad ir jāfiksē rakstveidā klienta ar smagiem valodas vai kustību traucējumiem lēmums, kas izteikts izmantojot neverbālo valodu, darbiniekam ir jāapraksta lēmuma paziņošanas veids (piemēram, galvas mājieni, acu mirkšķināšana, u.c.).

- 4.16. Darbiniekam vai klienta likumiskajam pārstāvim ir jāsaņem iesniegums klienta vārdā, ja klientam ir smagi kustību traucējumi, kuru dēļ klients to nespēj izdarīt pats. Nepieciešamības gadījumā, ja klients iesniegumu pats nespēj arī parakstīt, iesniegums jāsaņem no trīs cilvēku klātbūtnē.

## **5. Par klienta iepazīstināšanu ar sociālā pakalpojuma sniedzēju, emocionālu un psiholoģisku sagatavošanu pārmaiņām:**

- 5.1. Darbiniekam ir jāsniedz klientam informācija par iespējamiem sociālā pakalpojuma sniedzējiem (piemēram, ja klientam ir jāizvēlas starp dažādiem aprūpes mājās nodrošinātājiem, vairākiem dienas centriem vai atšķirīgām ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām).
- 5.2. Darbiniekam ir jāsaprot, ka klientam nepieciešama emocionāla un psiholoģiska sagatavošanās pārmaiņām pirms sociālā pakalpojuma saņemšanas.
- 5.3. Darbiniekam jāvienojas ar klientu par skaidri izpildāmiem uzdevumiem un jāpilda šīs norunas, tādējādi radot klientam nepieciešamo uzticību un pašāvērtību.
- 5.4. Darbiniekam atklāti jāpaskaidro klientam, ja kādu uzdevumu izpildīt nav viņa spēkos.
- 5.5. Darbiniekam ir jāiepazīstina klientu ar iespējamo sociālā pakalpojuma sniedzēju (piemēram, tā var būt atsevišķi organizēta klienta vizīte vai viesošānās pie sociālā pakalpojuma sniedzēja atvērto durvju dienās).
- 5.6. Darbiniekam ir jāorganizē klienta viesošānās pie viena vai vairākiem sociālā pakalpojuma sniedzējiem, kas nodrošina pastāvīgu dzīves vietu (piemēram grupu dzīvokli un/vai ilgstošas aprūpes institūcijas), jo pastāvīgās dzīvesvietas maiņa ir ļoti būtisks lēmums, kuru jābalsta uz klienta precīzu un skaidru izpratni par sociālo pakalpojumu, tā sniedzēju un klienta atbildīgu rīcību to saņemot.
- 5.7. Darbiniekam ir jāpiedāvā klientam (ja institūcija to var nodrošināt) un jāveicina klienta vēlmi izmantot iespēju iepazīties ar sociālā pakalpojuma sniedzēju īslaicīgi tur padzīvojot (piemēram, viesu istabīnā grupu dzīvoklī vai ilgstošas aprūpes institūcijā), lai iepazītos ar institūcijā pastāvošo kārtību, pirms klients pieņem lēmumu par sociālā pakalpojuma sniedzēja izvēli.
- 5.8. Darbiniekam ir jāorganizē klienta tikšanos ar sociālā pakalpojuma sniedzēju - sociālo aprūpētāju un aprūpētāju, gadījumos, kad klients izvēlēties aprūpes mājās pakalpojumu pirms šī sociālā pakalpojuma saņemšanas.
- 5.9. Darbiniekam ir jāsniedz klientam emocionālu un psiholoģisku atbalstu pirms sociālā pakalpojuma saņemšanas (piemēram, jāuzklausā bailes un bažas, jāklēdē klienta šaubas, jāiedrošina pārmaiņām, jābūt atklātam par iespējamām grūtībām, u.c.).
- 5.10. Darbiniekam nepieciešamības gadījumā savlaicīgi jāpiesaista sociālā pakalpojuma sniedzēja speciālists, ar kuru klientu iepazīstina, kurš var kļūt par klienta atbalsta personu sociālā pakalpojuma sniedzēja institūcijā (īpaši strādājot ar personām ar garīga rakstura traucējumiem).

## **6. Par klienta nogādāšanu sociālā pakalpojuma sniedzēja institūcijā, ja līdz ar izvēlēto sociālā pakalpojuma saņemšanu ir jāmainā klienta dzīvesvieta (piemēram, kas palīdz pārbraukt, pārceļoties uz pastāvīgu dzīvi sociālās aprūpes centrā vai grupu dzīvoklī):**

- 6.1. Darbiniekam jāplāno un rūpīgi jāorganizē klienta nokļūšanu sociālā pakalpojuma sniedzēja institūcijā, ja sociālā pakalpojuma saņemšanai klientam ir jāmainā dzīvesvieta (piemēram, klients no sociālās aprūpes centra pārceļas uz grupu vai servisa dzīvokli):

- 6.1.1. pie sociālā pakalpojuma sniedzēja jānoskaidro, kādus priekšmetus un lietas nodrošinās institūcija un, kuras klientam nepieciešams vai iespējams ņemt līdzi, lai saglabātu personiskās telpas izjūtu un ģimenisko vidi;
  - 6.1.2. jāplāno, jāvienojas ar klientu un sociālā pakalpojuma sniedzēju par klienta personīgo lietu pārvešanas nosacījumiem, piemērotāko laiku un veidu, un jāorganizē to (piemēram, ja institūcijas telpas ir ierobežotas, jāvienojas, kuras klienta mēbeles un priekšmeti tiks ņemti līdzi un kas notiks ar pārējām klienta mēbelēm. Ja tiek pārvestas mēbeles un lietas, labāk visu iespējamo sarakstot un pārvest pirms klienta ierašanās sociālo pakalpojumu sniedzēja institūcijā, bet, kad klients dodas tikai ar apģērbu koferi un higiēnas priekšmetiem, tad paredzama cita rīcība);
  - 6.1.3. nepieciešamības gadījumā, ja klients vai viņa tuvinieki nespēj saviem spēkiem, jāsniedz palīdzību mantu pakošanas, pārvešanas un izpakošanas laikā (piemēram, jārunā ar klientu un jānovērtē klienta spējas pašam veikt pakošanas, pārvešanas u.c. darbības, un pēc nepieciešamības jānorīko darbinieks, kas palīdz veikt grūtāk veicamās vai visas darbības);
  - 6.1.4. pēc iespējas vairāk klients fiziski jāiesaista pārbraukšanas procesā (gan pakošanās, gan pārvešanas, gan izpakošanas laikā) vai, ja klients nevar pats piedalīties, sniegt viņam pēc iespējas vairāk informācijas par pārbraukšanu, tādējādi palīdzot klientam emocionāli un psiholoģiski izdzīvot notiekošās pārmaiņas;
  - 6.1.5. jāvienojas ar sociālā pakalpojuma sniedzēju par piemērotāko klienta uzņemšanas laiku - gan dienu, gan stundu (piemēram, nevajadzētu doties uz institūciju vakarpusē vai brīvdienās, jo institūcijas darbiniekiem katram ir savas atbildības un vakaros un brīvdienās parasti ir tikai dežūrējošais personāls);
  - 6.1.6. nepieciešamības gadījumā jāpavada klients pie sociālā pakalpojuma sniedzēja un tam jāieplāno pietiekams laiks;
  - 6.1.7. jāpārceļ ierašanās pie sociālā pakalpojuma sniedzēja klienta slimības vai tās saasinājuma gadījumos, kad pārcelšanās var radīt papildu risku klientam, darbiniekam vai citām personām (piemēram, klienta veselības pasliktināšanos vai apdraudēt klienta dzīvību);
  - 6.1.8. jāpalīdz klientam iestāties un iekāroties sociālā pakalpojuma sniedzēja institūcijā.
- 6.2. Darbiniekam jāpiesaista visi nepieciešamie resursi (citi speciālisti, klienta radnieki vai draugi, uzticami brīvprātīgie, pašvaldības finansiāls atbalsts klienta mantu pārvešanai u.c.), lai sociālā pakalpojuma saņemšanas institūcijā uzsāksana un/vai ar to saistītā dzīvesvietas maiņa, būtu klientam pēc iespējas mazāk traumējoša.

## **7. Par klienta apmierinātības ar sociālo pakalpojumu noskaidrošanu, klienta vajadzību izmaiņu saskaņošanu ar sociālā pakalpojuma apjomu, kā arī atbildību par sociālā pakalpojuma kvalitāti:**

- 7.1. Darbiniekam, iespēju robežās, jāsaazinās ar klientu telefoniski, rakstveidā vai apmeklējot to un/vai sociālā pakalpojuma sniedzēja institūcijas darbiniekiem, lai uzzinātu klienta apmierinātību ar sociālā pakalpojuma sniegšanu, uzklautu ierosinājumus tā uzlabošanai vai sūdzības par tā nodrošināšanu.
- 7.2. Darbiniekam jāuzklausa klienta viedoklis, pat ja ir pamats domāt, ka klienta sūdzības ir nepamatotas vai ierosinājumus nav iespējams īstenot.

- 7.3. Darbiniekam jāfiksē rakstveidā klienta izteikto sūdzību un jāpārbauda to, sazinoties ar sociālā pakalpojuma sniedzēju.
- 7.4. Darbiniekam ir jāatceras, ka regulāras sūdzēšanās pamatā bieži ir emocionālas pamestības vai vientulības sajūta, līdz ar to ir attiecīgi jāreaģē, ja tiek konstatēts šāds sūdzību iemesls (piemēram, piesaistot atbilstošu speciālistu, informējot sociālā pakalpojuma sniedzēja darbiniekus, organizējot klienta tikšanos ar radniekiem vai piedalīšanos sabiedriskos pasākumos, u.c.).
- 7.5. Darbiniekam ir jāfiksē rakstveidā klienta izteiktie ierosinājumi sociālā pakalpojuma uzlabošanai, jāanalizē risinājumi un jāīsteno tos, kad tas ir iespējams (piemēram, klients trešo reizi ierosina nomainīt aprūpētāju, kurš sniedz aprūpes mājās pakalpojumu, bet viņam nav izteiktu sūdzību par sociālā pakalpojuma nodrošināšanu, vai ierosina, ka sociālo pakalpojumu varētu saņemt divas dienas nedēļā, nevis trīs).
- 7.6. Darbiniekam pienācīgi jāreaģē uz izteiktiem ierosinājumiem un priekšlikumiem, kas skar sociālā pakalpojuma apjoma izmaiņas.
- 7.7. Darbiniekam ir regulāri jāpārlicinās, ka klients saņem viņa vajadzībām atbilstošu sociālo pakalpojumu (piemēram, aprūpes mājās pakalpojuma sniegšanas gadījumā regulāri jāveic klienta vajadzību novērtējumu un jāanalizē sociālā pakalpojuma atbilstību).
- 7.8. Darbiniekam pēc iespējas ātrāk jāievieš izmaiņas sociālā pakalpojuma sniegšanā, ja ir izmaiņas klienta spēju novērtējumā vai radušies citi būtiski un vērā ņemami faktori.
- 7.9. Darbinieks ir atbildīgs par sociālā pakalpojuma kvalitātes regulāru izvērtējumu un uzturēšanu standartiem vai kvalitātes kritērijiem atbilstošā līmenī.
- 7.10. Darbiniekam ir jāpārstāv klienta intereses gadījumos, kad konstatē sociālā pakalpojuma kvalitātes pazemināšanos vai kādu neatbilstību (piemēram, jādara to zināmu darba devējam, institūcijas vadībai, par kvalitāti atbildīgai institūcijai, u.c. un jārīkojas klienta interesēs, lai pēc iespējas ātrāk mainītu šo situāciju klientam par labu).

## **Pielikumi**

1. pielikums - Klienta iesnieguma paraugs
2. pielikums - Personas vajadzību novērtēšanas kartes paraugs
3. pielikums - Shēma atbilstoša sociālā pakalpojuma nepieciešamības izvērtēšanai
4. pielikums - Metodikas elektroniskajā versijā pieejamo profesiju standartu saraksts
5. pielikums – Ieteicamie iekšējie normatīvie akti sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās
6. pielikums – Shēma cita profesionāļa piesaistei
7. pielikums – Starpinstitucionālā sadarbība, institūciju funkcijas, uzdevumi un kompetences
8. pielikums – Vienošanās par līdzdarbību paraugs
9. pielikums – Komandas tikšanās protokola paraugs

1.pielikums - Klienta iesnieguma paraugs  
Metodiskajiem ieteikumiem  
Klienta individuālo vajadzību izvērtēšanai

Paraugs  
**Iesniegums sociālās palīdzības un/vai sociālā pakalpojuma saņemšanai**

kam \_\_\_\_\_ *institūcijas nosaukums*  
\_\_\_\_\_ *institūcijas adrese*  
  
\_\_\_\_\_ *iesniedzēja vārds uzvārds*  
  
\_\_\_\_\_ *personas kods*  
  
\_\_\_\_\_ *adrese*

iesniegums.

Lūdzu piešķirt man (atzīmēt ar „X”):

	<b>sociālo palīdzību</b>
	<b>sociālās aprūpes pakalpojumu</b>
	<b>sociālās rehabilitācijas pakalpojumu</b>
	<b>individuāla sociālā darba pakalpojumu</b>

Mans pamatojums sociālā pakalpojuma saņemšanai (*pakalpojums jāsaņem, jo*):

- nevaru apmierināt savas pamatvajadzības (ēdiens, apģērbs, mājoklis, veselības aprūpe, obligātā izglītība) -

kādas \_\_\_\_\_

- objektīvas grūtības aprūpēt sevi vecuma vai funkcionālo traucējumu dēļ

kādas \_\_\_\_\_

- notikusi ārkārtas situācija kāda \_\_\_\_\_

Paskaidrojumi:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

vieta \_\_\_\_\_

datums \_\_\_\_\_

paraksts \_\_\_\_\_ /tā atšifrējums/ \_\_\_\_\_



2.pielikums – Personas vajadzību novērtēšanas kartes paraugs  
Metodiskajiem ieteikumiem  
Klienta individuālo vajadzību izvērtēšanai

Paraugš  
**Personas vajadzību novērtēšanas karte**

Saskaņā ar Ministru kabineta 2008.gada 21.aprīļa noteikumiem Nr.288, ja pilngadīga persona pieprasījusi:

1. aprūpi mājās;
2. aprūpi dienas aprūpes centrā personām ar garīga rakstura traucējumiem;
3. pakalpojumu grupu mājā (dzīvoklī);
4. pašvaldības finansētu aprūpi ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā (veciem ļaudīm, personām ar invaliditāti);

Personas vajadzību novērtēšanas kartē obligāti jāiekļauj informāciju, kas norādīta 21.04.2008. MK noteikumu Nr.288. 2.pielikumā.

2.pielikums  
Ministru kabineta  
2008.gada 21.aprīļa noteikumiem Nr.288

**Personas vajadzību novērtējumā obligāti iekļaujamā informācija**  
(Pielikums MK 28.04.2009. noteikumu Nr.360 redakcijā)

1. Funkciju traucējumi (kustību traucējumi, runas traucējumi, dzirdes traucējumi, redzes traucējumi, citi veselības traucējumi).
2. Tehniskie palīglīdzekļi (ja lieto, tad kādus).
3. Ēšana, dzeršana, ēdiena gatavošana (piemēram, spēj pagatavot, uzsildīt ēdienu, patstāvīgi paēst).
4. Pārvietošanās, kustīgums (piemēram, spēj pārvietoties ar palīglīdzekļiem vai bez tiem, pārvietoties pa kāpnēm un citiem augstuma pārvarēšanas ceļiem, piecelties un apsēsties, mainīt pozu).
5. Gērbšanās (piemēram, spēj sagatavot, uzvilkt un novilkt apģērbu, uzvilkt un novilkt apavus).
6. Rūpes par izskatu, personīgā higiēna un mutes higiēna (piemēram, sejas apkopšana, matu sakārtošana, nagu apgriešana, ķermeņa ikdienas apmazgāšana, intīmā higiēna, zobu tīrīšana).
7. Vannošanās vai mazgāšanās (piemēram, spēj sagatavot vannu, iekāpt vannā vai dušā un izkāpt no tās, mazgāties).
8. Tualetes lietošana (piemēram, spēj nokļūt līdz tualetei, lietot palīgierīces).
9. Orientācija telpā, laikā.
10. Saskarsme, uzvedība, konfliktu risināšana.

Ja persona pieprasa citu – iepriekš neminētu pakalpojumu, **novērtē attiecīgās personas vajadzību pēc sociālajiem pakalpojumiem, un norāda datus par personu un tās ģimeni, dzīves apstākļiem, personas resursu un pašaprūpes novērtējumu, kā arī nepieciešamo sociālā pakalpojuma veidu un pakalpojuma saņemšanas ilgumu.**

## Personas vajadzību novērtēšanas karte

Aizpildīšanas datums: \_\_\_\_\_

- **Klienta vārds, uzvārds** \_\_\_\_\_
- **Dzimums**  sieviete  vīrietis
- **Personas kods** \_\_\_\_\_
- **Rīcības spēja**  ir  nav ar tiesas lēmumu no \_\_\_\_ .gada \_\_\_\_\_
- **Tautība** \_\_\_\_\_ **un saziņas valoda** \_\_\_\_\_
- **Deklarētā dzīves vieta:**  
\_\_\_\_\_

- **Faktiskā dzīvesvieta**  
\_\_\_\_\_

- **Kontaktinformācija** \_\_\_\_\_ **tel.nr.** \_\_\_\_\_ **e-pasts** \_\_\_\_\_

- **Dzīves apstākļi**

aukstā ūdens apgāde:  no krāna  no akas (aka \_\_\_\_\_ m no mājas)

siltā ūdens apgāde:  no krāna  ar sildītāju  uz plīts

apkure:  centrālā  malkas (malka/šķūnītis \_\_\_\_\_ m no mājas)

ēdiena gatavošana uz:  gāzes plīts  malkas plīts  elektriskās plīts/mikroviļņu krāsnī

mazgāšanās iespējas:  dušā  vannā  bļodā  pirtī

tualete atrodas:  mājoklī  kāpņu telpā  ārpus mājokļa \_\_\_\_\_ m no mājas

dzīvo \_\_\_\_\_ stāvā

lifts:  ir  nav  starp stāviem

- **Klienta rīcībā esošie dokumenti:**

pase  pensijas apliecība  dzimšanas apliecība  invaliditātes izziņa

invalīda apliecība  izglītības dokumenti  darba grāmatiņa  nav nekādu

Citi \_\_\_\_\_

- **Invaliditātes grupa**  pirmā  otrā  trešā  nav  darba nespēja \_\_\_\_\_ %

- **Ģimenes stāvoklis un bērni**

precējies/-usies  neprecējies/-usies  šķīries/-usies  atraitnis/-ne

bērni ir  bērnu nav

- **Attiecības ar ģimeni**  ir pozitīvas  ir neitrālas  ir negatīvas  nav

- **Dzīvo kopā ar** \_\_\_\_\_
- **Kontaktpersonas** (radnieki, aizgādnieki, draugi u.c.)

Nr.	Vārds, uzvārds	Radniecība	Adrese, tālruna numurs
1.			
2.			
3.			

- **Izglītība**

\_\_\_\_\_

- **Darba pieredze**

\_\_\_\_\_

- **Reliģiskā piederība**

- **Ikdienas atpūtas veidi un/vai hobiji**

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> pastaigas ārā      | <input type="checkbox"/> TV skatīšanās  | <input type="checkbox"/> radio klausīšanās             |
| <input type="checkbox"/> marku krāšana      | <input type="checkbox"/> dziedāšana     | <input type="checkbox"/> dzejoļu skaitīšana            |
| <input type="checkbox"/> dejošana           | <input type="checkbox"/> avīžu lasīšana | <input type="checkbox"/> grāmatu un rakstu apspriešana |
| <input type="checkbox"/> kino apmeklēšana   | <input type="checkbox"/> iešana ciemos  | <input type="checkbox"/> teātra apmeklēšana            |
| <input type="checkbox"/> grāmatu lasīšana   | <input type="checkbox"/> izšūšana       | <input type="checkbox"/> braukšana ekskursijās         |
| <input type="checkbox"/> aušana             | <input type="checkbox"/> adīšana        | <input type="checkbox"/> tamborēšana                   |
| <input type="checkbox"/> klūdziņu pīšana    | <input type="checkbox"/> ogošana        | <input type="checkbox"/> sēņošana                      |
| <input type="checkbox"/> dzejoļu rakstīšana | <input type="checkbox"/> iepirkšanās    | <input type="checkbox"/> ēdiena gatavošana             |
| <input type="checkbox"/> sportošana         | <input type="checkbox"/> zīmēšana       | <input type="checkbox"/> puzles likšana                |
| <input type="checkbox"/> galda spēles       | <input type="checkbox"/> keramika       | <input type="checkbox"/> galdniecības darbi            |
| <input type="checkbox"/> saimniecības darbi | <input type="checkbox"/> dārza darbi    |  |

Citi \_\_\_\_\_

- **Klienta resursi un personīgie naudas līdzekļi**

Darba spējas/prasmes \_\_\_\_\_

Intereses \_\_\_\_\_

Ienākumu avoti

**Cita informācija** (piemēram, par klienta dalību sabiedriskās organizācijās, piedalīšanos valsts mēroga pasākumos, utt.)

- **Traucējumu, uzvedības un slimības izpausmes, kas nosaka saskarsmes un sadarbības ar klientu specifiku un īpatnības**

Traucējums, uzvedības vai slimības izpausme	Novērtējuma datums ____.____.____.			Komentāri par traucējumu un/vai atkarību*
	Ir	Daļēji	Nav	
Kustību traucējumi	**			
Dzirdes traucējumi		**		
Redzes traucējumi			**	
Runas traucējumi				
Uzvedības traucējumi				
Garīgas attīstības traucējumi				
Atmiņas traucējumi				
Uzmanības traucējumi				
Apziņas traucējumi				
Ēstgribas traucējumi				
Uztveres traucējumi (redzes, dzirdes halucinācijas, to izpausme uzvedībā)				
Psihiskas saslimšanas izpausmes/pazīmes				
Atkarība no alkohola, tabakas, narkotiskām vielām, azartspēlēm, citas				
Intereses trūkums par kontaktēšanos ar citiem				

\*- precizēt izpausmi (piemēram, kustību traucējums “novērojums klientam staigājot”, skrienot, u.c.).

\*\* - atzīmējiet ar  vai  atbilstošajā ailē

• **Lieto tehniskos palīgīdzekļus**

Lieto tehniskos palīgīdzekļus	<i>Novērtējuma datums</i> ____.____.____. (atzīmēt ar jā vai nē)	<i>Komentāri par tehnisko palīgīdzekli*</i>
riteņkrēsls		
kruķis		
balsts pastaigām		
spieķis		
protēzes		
ortozes		
ortopēdiskie apavi		
dzirdes aparāts		
brilles tuvumam vai tālumam		
personiskās aprūpes palīgierīces		
Citi (kādi)		
<b>Vai nepieciešama ergoterapeita konsultācija? (jā/nē)</b>		
<b>Ergoterapeita ieteikums klienta situācijas uzlabošanai</b> _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____		

\* - precizēt informāciju (piemēram, izgatavošanas datums, nolietojums, novērojams par lietošanu)

• **Piederība riska grupai**

<b>Riska grupas</b>	<i>Novērtējuma datums</i> ____.____.____.	<i>Komentāri, precizējumi</i>
klients ar alkohola vai citu atkarību		
klients ar epilepsijas lēkmēm		
klients ar garīgas attīstības traucējumiem		
klients ar tieksmi klaiņot		

<b>Riska grupas</b>	<b>Novērtējuma datums</b> ____.____._____.	<b>Komentāri, precizējumi</b>
klients ar pašnāvības mēģinājuma pieredzi		
klients ar agresijas lēkmēm		
klients ar psihisku saslimšanu		
klients ar demenci		
klients pēc insulta, muguras traumas		
Cita grupa (kāda)		
<b>Ieteikums par uzraudzības režīma nepieciešamību un veidu *</b>	**	***

\* - Ieteikums:

1. nepieciešama pastāvīga uzraudzība 24h diennaktī;
2. nepieciešama uzraudzība, kad klients ir nomodā;
3. nepieciešama īslaicīga uzraudzība vai uzraudzība atsevišķos gadījumos (piemēram, ēšanas, mazgāšanās vai gērbšanās laikā);
4. nav nepieciešamas uzraudzība.

\*\* - jāieraksta atbilstošais cipars

\*\*\* - jāsniedz paskaidrojums, kāpēc nepieciešama uzraudzība – var turpināt teikumu, jo klients .....rīkojas kā?.....(piemēram, mēdz aiziet un pazust, dažkārt ir agresīvs, velk situācijai neatbilstošu apģērbu vai nevelk to, u.c.)”.

### 23. Pašaprūpes novērtējums ( ievēlot X atbilstoši vērtējumam)

<b>Prasmes un spējas</b>	<b>Vērtējums</b>			<b>Piezīmes, komentāri</b>
	<i>spēj</i>	<i>spēj daļēji</i>	<i>ne-spēj</i>	
<b>1. Ēšanas un ēdiena gatavošanas prasmes</b>				
1.1.Spēj ēst un dzert patstāvīgi		X		
1.2.Spēj sakošļāt un norīt barību	X			
1.3.Spēj atbilstoši lietot galda piederumus	X			
1.4.Prot/spēj apkalpot sevi pie galda (ielikt ēdienu šķīvī, ieliet tēju, sagriezt maizi, u.c.)				
1.5.Ir izpratne par uzvedību pie galda un pieklājības normu ievērošanu				
1.6.Prot/spēj sagatavot uzkodas un aukstu, karstu dzērienu				
1.7.Prot/spēj sagatavot ēdienu no svaigiem produktiem				
1.8.Prot/spēj lietot virtuves tehniku,				

<b>Prasmes un spējas</b>	<b>Vērtējums</b>			<b>Piezīmes, komentāri</b>
ievērojot drošības noteikumus, lai sagatavotu vai uzsildītu ēdienu (piemēram, elektrisko plīti, mikroviļņu krāsni, u.c.)				
1.9.Prot/spēj uzklāt un novākt galdu				
1.10.Prot/spēj nomazgāt, noslaucīt un nolikt vietā traukus				
<b>Kopā „X” par 1.jomu</b>				
<b>2.Ģērbšanās prasmes</b>				
2.1.Spēj apģērbties, noģērbties				
2.2.Spēj aizpogāt/atpogāt apģērbu				
2.3.Spēj atvērt/aizvērt rāvējslēdzēju				
2.4.Spēj siet auklas				
2.5.Spēj izvēlēties apģērbu un apavus atbilstoši laika apstākļiem				
2.6.Spēj atšķirt savu apģērbu un apavus no citu personu apģērba un apaviem				
2.7.Spēj uzturēt apģērbu un apavus tīrus un kārtīgus (mazgāt, gludināt, sīki remontēt)				
<b>Kopā „X” par 2.jomu</b>				
<b>3.Dzīvojamo telpu kopšanas, uzturēšanas prasmes</b>				
3.1.Prot/spēj uzturēt savu istabu un citas telpas kārtībā				
3.2.Prot/spēj uzklāt savu gultu un nomainīt gultas veļu				
3.3.Ir sapratne par telpu uzkopšanas nepieciešamību				
3.4.Prot/spēj noslaucīt putekļus, uzmazgāt grīdu, lietot uzkopšanas rīkus				
3.5. Prot/spēj rūpēties par savām lietām ar izpratni				
<b>Kopā „X” par 3.jomu</b>				
<b>4.Veselība, tās uzturēšana un personīgā higiēna</b>				
4.1.Ir izpratne par veselību un tās nozīmi				
4.2.Var atpazīt medikamentus un lietot tos patstāvīgi				
4.3.Ievēro zāļu lietošanas laiku				
4.4.Var atpazīt un prot lietot vecumam un dzimumam atbilstošus kontracepcijas				

<b>Prasmes un spējas</b>	<b>Vērtējums</b>			<b>Piezīmes, komentāri</b>
līdzekļus				
4.5.Prot pateikt, kad jūtas slikti vai sāp (zobs, vēders, roka, kāja, u.c.) un spēj aprakstīt pašsajūtu				
4.6.Zina, kā reaģēt pie sīkām sadzīves traumām (sagriezts pirksts, apdegums utt.)				
4.7.Meklē mediķu palīdzību, ja nepieciešams				
4.8.Atpazīst medikamentu blakus parādības				
4.9.Saprot higiēnas nepieciešamību				
4.10.Var nomazgāties un apmazgāties patstāvīgi (dušā, vannā, bļodā, pirtī)				
4.11.Var rūpēties par saviem matiem patstāvīgi (mazgāt, ķemmēt, žāvēt)				
4.12.Var rūpēties par nagiem (nogriezt, novīlēt gan rokām, gan kājām)				
4.13.Var iztīrīt zobus				
4.14.Var sakopties menstruāciju laikā/ var noskūties				
4.15.Var lietot dezodorantus, krēmus, kabatlakatiņu				
4.16.Spēj lietot tualeti patstāvīgi, kad nepieciešams, arī naktī				
<b>Kopā „X” par 4.jomu</b>				
<b>5.Mobilitāte, orientēšanās spējas, sapratne par drošību</b>				
5.1.Var mainīt pozu un sēdēt gultā				
5.2.Var apsēsties uz krēsla, piecelties no tā				
5.3.Var iekāpt gultā un izkāpt no tās				
5.4.Var pēc kritiena piecelties no grīdas				
5.5.Var pārvietoties telpā				
5.6.Var kāpt (augšā/lejā) pa trepēm				
5.7. Var lietot liftu/pacelēju				
5.8.Var iet (līdz 1 km kājām)				
5.9.Var skriet apdraudējuma vai nepieciešamības gadījumā				
5.10.Prot orientēties ārpus telpas/apkārtnē				
5.11.Var lietot sabiedrisko transportu,				



<b>Prasmes un spējas</b>	<b>Vērtējums</b>			<b>Piezīmes, komentāri</b>
nopirkt biļeti				
5.12.Prot atpazīt sev vajadzīgo braukšanas maršrutu, izkāpt vēlamā pieturā				
5.13.Izprot tādus apzīmējumus, kā «gājēju pāreja», luksofors, autobusa pietura, tualete, u.c.				
5.14.Zina, kur meklēt palīdzību ārkārtas situācijās				
5.15.Izprot ugunsdrošības un citus noteikumus, prot atbilstoši rīkoties				
5.16.Patstāvīgi uzmeklē sociālo darbinieku, psihologu vai citu speciālistu				
5.17.Ir sapratne par drošību uz ielas un rīkojas atbilstoši situācijai				
<b>Kopā „X” par 5.jomu</b>				
<b>6.Pašapzināšanās</b>				
6.1.Var nosaukt savu vārdu un uzvārdu				
6.2.Zina nosaukt savu dzimšanas gadu un datumu, vecumu, dzimumu, dzīves vietas adresi				
6.3.Apzinās savas stiprās un vājās puses, spējas un ierobežojumus				
6.4.Apzinās savu rīcību un tās sekas				
6.5.Apzinās, kāpēc nepieciešama palīdzība				
6.6.Prot pastāstīt par savu ģimeni, tuviniekiem				
6.7.Zina savas tiesības un pilda pienākumus				
<b>Kopā „X” par 6.jomu</b>				
<b>7.Pamata prasmes (lasīt, skaitīt, rakstīt, u.c.)</b>				
7.1.Pazīst skaitļus, prot skaitīt, atņemt, var veikt vienkāršas matemātiskas darbības līdz 10				
7.2.Var veikt matemātiskas darbības līdz 100				
7.3.Ir izpratne par svaru, daudzumu, izmēru, lielumu				
7.4.Pazīst burtus, prot un var lasīt				
7.5.Prot un var rakstīt				
7.6.Prot un var parakstīties				

<b>Prasmes un spējas</b>	<b>Vērtējums</b>			<b>Piezīmes, komentāri</b>
7.7.Prot un var izmantot telefonu				
7.8.Ir pamatzināšanas par cilvēka anatomiju				
<b>Kopā „X” par 7.jomu</b>				
<b>8.Sapratne par laiku</b>				
8.1.Saprot jēdzienus: datums, diena, mēnesis, sezona, gads				
8.2.Prot nosaukt pulksteņa laiku				
8.3.Var lietot pulksteņa zvanītāju				
8.4.Saprot vajadzību būt laikā, nenokavēt				
<b>Kopā „X” par 8.jomu</b>				
<b>9.Naudas lietošana un iepirkšanās</b>				
9.1.Prot lietot naudu: atpazīst un lieto banknotes, monētas				
9.2.Izprot naudas vērtību, prot turēt naudu drošībā				
9.3.Prot lietot norēķinu karti				
9.4.Prot patstāvīgi iepirkties veikalā, iegādāties ikdienai nepieciešamās lietas				
9.5.Spēj plānot un racionāli izmantot personīgos naudas līdzekļus				
<b>Kopā „X” par 9.jomu</b>				
<b>10.Saskarsmes prasmes</b>				
10.1.Spēj verbāli komunicēt: saprotamā valodā izteikties, risināt sarunu, veidot dialogu				
10.2.Izprot dažādus neverbālos signālus: sejas mīmiku, balss toņa, žestu un pozu nozīmi, spēj pielietot tos saskarsmē				
10.3.Var saprotami pastāstīt par savām vēlmēm un jūtām				
10.4.Izprot un respektē citu cilvēku vajadzības				
10.5.Spēj adekvāti risināt konfliktsituācijas				
10.6.Reaģē atbilstoši informācijai vai instrukcijai				
<b>Kopā „X” par 10.jomu</b>				
<b>11.Uzvedība</b>				

<b>Prasmes un spējas</b>	<b>Vērtējums</b>			<b>Piezīmes, komentāri</b>
11.1.Uzvedas atbilstoši savam vecumam un dzimumam				
11.2.Prot ievērot elementārākās pieklājības normas (sasveicināšanās, pateikšanās, uzrunāšana, utt.)				
11.3.Prot uzvesties atbilstoši dažādās sociālās situācijās: veidot dialogu, piedāvāt palīdzību, atturēties no iejaukšanās citu cilvēku sarunā				
11.4.Ir atbilstoša humora izjūta				
11.5.Prot novērtēt un kontrolēt savu uzvedību, neievaino sevi,				
11.6.Nav agresīvs, vardarbīgs, netrako				
11.7.Rīkojas ar apdomu, nav impulsīvs				
11.8.Adekvāti nodarbina sevi				
<b>Kopā „X” par 11.jomu</b>				
<b>12.Pāra – grupu attiecības</b>				
12.1.Spēj iekļauties pāru darbā, sadarboties				
12.2.Spēj darboties grupā: ievēro grupā pieņemtos uzvedības nosacījumus				
12.3.Spēj rīkoties atbilstoši konfliktu situācijā				
12.4.Spēj piemēroties jaunai situācijai vai izmaiņām				
12.5.Spēj veidot draudzīgas attiecības ar savu vai pretējo dzimumu				
12.6.Prot adekvāti izpaust savu seksualitāti un apmierināt savas seksuālās vajadzības				
<b>Kopā „X” par 12.jomu</b>				
<b>13.Darba prasmes</b>				
13.1.Spēj koncentrēties un uztvert informāciju				
13.2.Ir interese par jaunām nodarbošanās iespējām				
13.3. Spēj plānot un secīgi izpildīt veicamos uzdevumus				
13.4.Prot lietot darba rīkus un inventāru atbilstoši darba uzdevumam				
13.5.Meklē palīdzību, ja ir neskaidrības par konkrētā uzdevuma izpildi				

<b>Prasmes un spējas</b>	<b>Vērtējums</b>			<b>Piezīmes, komentāri</b>
13.6.Ir atbildības sajūta par veicamo darbu				
13.7.Spēj sakārtot un uzturēt kārtībā savu darba vietu				
13.8.Spēj pieņemt kritiku un labot kļūdas				
13.9.Ievēro darba režīmu (cik stundas jāstrādā, pusdienas pārtraukumu)				
13.10.Zina un ievēro darba drošības noteikumus				
13.11.Sadarbojas ar kolēģiem				
<b>Kopā „X” par 13.jomu</b>				
<b>14.Prasmes izmantot brīvo laiku</b>				
14.1.Spēj pavadīt brīvo laiku efektīvi, konstruktīvi, atbilstoši vecumam				
14.2.Spēj izrādīt iniciatīvu un patstāvīgi organizēt savu brīvo laiku				
14.3.Spēj lietot/izmantot sabiedriskās atpūtas un brīvā laika vietas, iestādes (parku, teātri, baseinu, u.c.)				
<b>Kopā „X” par 14.jomu</b>				
<b>Kopējais „X” skaits</b>				

**24. Apkopojums – klientam nepieciešama palīdzība sekojošās aprūpes jomās:**

<i>Aprūpes jomas nosaukums</i>	<i>Vērtējums jā/nē</i>	<i>Skaidrojums, komentāri</i>
ēšana un ēdiena gatavošana		
ģērbšanās		
telpu kopšanas un uzturēšana		
veselība, tās uzturēšana un personīgā higiēna		
mobilitātes daļa (1.-8.kritērijs)		

**25. Apkopojums – klientam nepieciešama palīdzība sekojošās rehabilitācijas jomās:**

<i>Rehabilitācijas jomas nosaukums</i>	<i>Vērtējums jā/nē</i>	<i>Skaidrojums, komentāri</i>
mobilitātes daļa (9. – 16.kritērijs), orientēšanās spējas, sapratne par drošību		
pašapzināšanās		
pamata prasmes		

<i>Rehabilitācijas jomas nosaukums</i>	<i>Vērtējums jā/nē</i>	<i>Skaidrojums, komentāri</i>
sapratne par laiku		
naudas lietošana un iepirkšanās		
saskarsmes prasmes		
uzvedība		
pāra grupu attiecības		
darba prasmes		
prasmes izmantot brīvo laiku		

**26. Piesaisītie speciālisti, viņu novērojumi, vērtējums un ieteikumi darbam:**

<b>Speciālists</b>	<b>Vērtējums un rekomendācijas darbam ar klientu</b>	<b>Datums, Vārds, uzvārds, paraksts</b>
<b>Sociālais darbinieks</b>		
<b>Sociālais aprūpētājs</b>		
<b>Sociālais rehabilitētājs</b>		
<b>Psihiatrs</b>		
<b>Psihologs</b>		
Cits		

**27. Lēmums par sociālā pakalpojuma piešķiršanu (veids, apjoms, ilgums) vai atteikumu:**

**veids** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*apjoms* \_\_\_\_\_

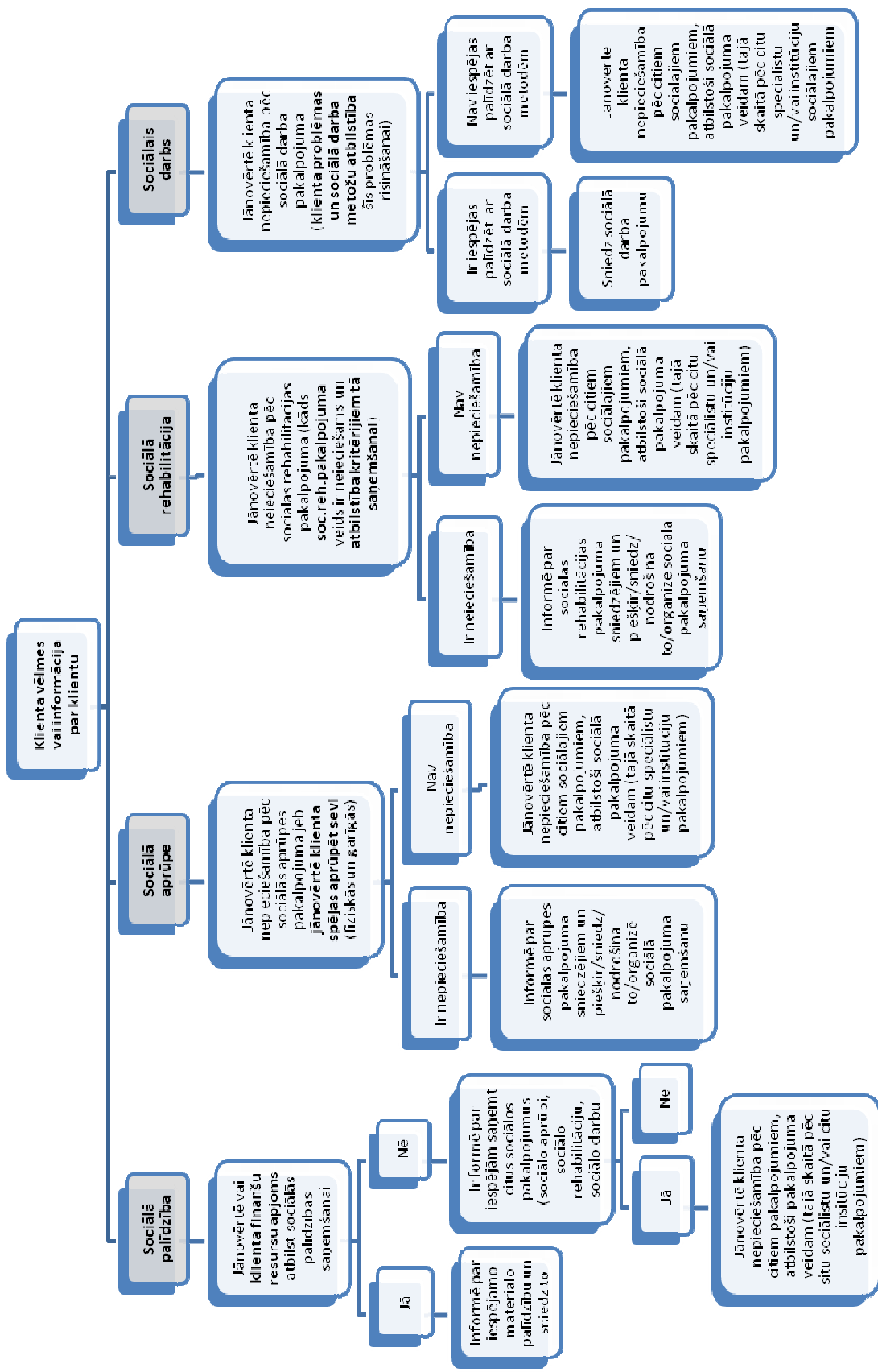
*ilgums:*       \_\_\_\_\_ mēneši       pastāvīgi

*atteikums, tā pamatojums* \_\_\_\_\_

<b><i>Klients:</i></b>	<b><i>Sociālais darbinieks:</i></b>
_____	_____
<b><i>(vārds, uzvārds)</i></b>	<b><i>(vārds, uzvārds)</i></b>
_____	_____
<b><i>(paraksts)</i></b>	<b><i>(paraksts)</i></b>
	<b><i>Kontakttālrunis</i></b>
	<b><i>Nr.</i></b> _____
	<b><i>E-pasta</i></b>
	<b><i>adrese</i></b> _____

3.pielikums – Shēma atbilstoša sociālā pakalpojuma nepieciešamības izvērtēšanai  
Metodiskajiem ieteikumiem  
Klienta individuālo vajadzību izvērtēšanai

**Shēma atbilstoša sociālā pakalpojuma nepieciešamības izvērtēšanai**



4.pielikums – Metodikas elektroniskajā versijā pieejamo profesiju standartu saraksts  
Metodiskajiem ieteikumiem  
Starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai  
sociālo pakalpojumu nodrošināšanā

**Sociālā darba speciālistu un citu profesionāļu  
profesiju standartos noteiktie  
darba pienākumi un uzdevumi**

Metodikas elektroniskajā versijā ir pieejami šādi profesiju standarti:

1. sociālā darba speciālistiem:

- sociālais aprūpētājs;
- sociālais darbinieks;
- sociālās palīdzības organizators;
- sociālais rehabilitētājs.

2. citiem profesionāļiem:

- aprūpētājs;
- ārsts;
- audiologopēds;
- ergoterapeits;
- fiziooterapeits;
- jaunatnes lietu speciālists;
- mākslas terapeits;
- psihologs;
- sociālais audzinātājs;
- sociālais pedagogs.



5.pielikums – Ieteicamie iekšējie normatīvie akti sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās  
Metodiskajiem ieteikumiem  
Starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai  
sociālo pakalpojumu nodrošināšanā

**Ieteicamie iekšējie normatīvie akti sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās**

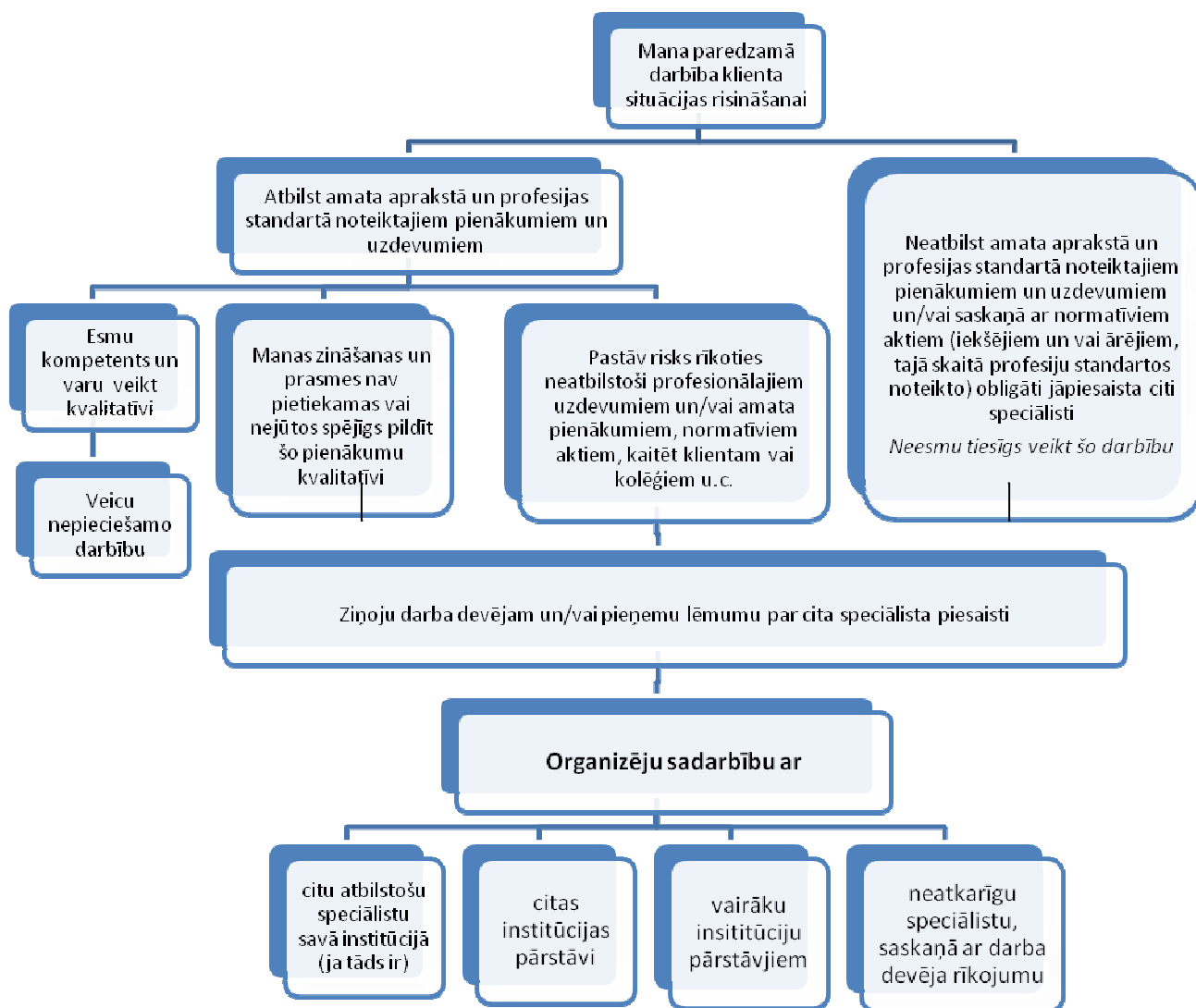
1. Sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas jomā:
  - 1.1. Darbinieku ētikas kodekss;
  - 1.2. Sociālās aprūpes padomes nolikums (atbilstoši sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumam);
  - 1.3. Iekšējās kārtības noteikumi klientiem;
  - 1.4. Apmeklētāju iekšējās kārtības noteikumi;
  - 1.5. Klientu uzņemšanas un samaksas par pakalpojumu kārtība;
  - 1.6. Sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas procesa norises kārtība (t.sk. klienta izvērtēšana, pakalpojuma apjoma plānošana, procesa dokumentēšana, novērtēšana, u.c.);
  - 1.7. Kārtība, kādā klienti tiek iesaistīti darba terapijā;
  - 1.8. Kārtība, kādā nodrošina ar klientu saistītās informācijas iegūšanu, lietošanu un glabāšanu, atbilstoši ierobežotas pieejamības informācijas statusam;
  - 1.9. Klientu dokumentu aprites kārtība (t. sk. klientu personīgās korespondences privātuma nodrošināšana);
  - 1.10. Pirmās palīdzības un neatliekamās medicīniskās palīdzības nodrošināšanas kārtība;
  - 1.11. Higiēnas preču iegādes, uzglabāšanas un izsniegšanas kārtība;
  - 1.12. Kārtība, kādā klientu nodrošina ar tehniskajiem palīgīdzekļiem;
  - 1.13. Klientu izolācijas kārtība, ja tā uzvedība kļūst bīstama klientiem un apkārtējiem;
  - 1.14. Kārtība, kādā institūcijā iesniedz un izskata iesniegumus (t.sk. vieglajā valodā, Braila rakstā personām ar redzes problēmām);
  - 1.15. Klientu pensijas un kabatas naudas izmaksas, izlietošanas un uzskaites kārtība vai bērnu personīgo izdevumu naudas izmaksas un izlietojuma kārtība;
  - 1.16. Kārtība, kādā tiek nodrošināta apģērba, veļas, apavu, mīkstā inventāra uzskaitē, lietošana un higiēna;
  - 1.17. Kārtība par institūcijas saziņas līdzekļu izmantošanu;
  - 1.18. Kārtība, kādā institūcijas klients atstāj teritoriju;
  - 1.19. Kārtība par dežūrējošā personāla skaitu un rīcību nakts stundās, brīvdienās;
  - 1.20. Kārtība par rīcību krīzes situācijās – vardarbības gadījumā pret klientu, pret personālu, citām personām, bīstamu infekcijas slimību un masveida saslimšanu gadījumos, klientu patvaļīgas aiziešanas no institūcijas gadījumos;
  - 1.21. Kārtība, kādā institūcijas darbinieki darbojas, konstatējot klientu iekšējās kārtības noteikumu pārkāpumus (t.sk. alkohola lietošanas gadījumos);
  - 1.22. Kārtība, kādā klienti tiek nogādāti skolas apmeklējumam, citiem apmeklējumiem;
  - 1.23. u.c.

2. Apdraudējumu risku jomā:
  - 2.1. Kārtība, kādā institūcijā organizē civilās aizsardzības pasākumus;
  - 2.2. Kārtība, kādā institūcijā nodrošina darba drošības (darba aizsardzības) pasākumus;
  - 2.3. Kārtība, kādā institūcijā nodrošina ugunsdrošības pasākumus;
  - 2.4. Kārtība, kādā institūcijā nodrošina elektrodrošības pasākumus;
  - 2.5. Kārtība, kādā institūcijā nodrošina lifta darbības drošības pasākumus;
  - 2.6. Kārtība, kādā institūcijā marķē, uzskaita, uzglabā un pārvadā bīstamos atkritumus;
  - 2.7. Kārtība, kādā darbinieki tiek iepazīstināti ar ierobežotas pieejamības informāciju;
  - 2.8. u.c.
3. Finanšu un budžeta plānošanas, atskaišu jomā:
  - 3.1. Institūcijas amatu sarakstu un amatu aprēķinu plānošanas kārtība;
  - 3.2. Budžeta projekta sagatavošanas, apstiprināta budžeta rādītāju precizēšanas kārtība;
  - 3.3. Kārtība, kādā institūcijā sagatavo un iesniedz finanšu plānu kārtējam gadam un veic finansēšanas plāna izmaiņas;
  - 3.4. Kārtība, kādā institūcijā sagatavo budžeta izpildes analīzi;
  - 3.5. Kārtība, kādā institūcijā sagatavo pamatbudžeta programmas, apakšprogrammas, pasākumu resursu (ieņēmumu) un plānoto izdevumu tāmi kārtējam gadam un veic tāmes precizēšanu;
  - 3.6. u.c.
4. Personāla, lietvedības un finanšu jomā:
  - 4.1. Darbinieku tiesisko attiecību nodibināšanas un izbeigšanas kārtība institūcijā;
  - 4.2. Institūcijas darbinieku apmācības kārtība;
  - 4.3. Lietvedības un informācijas apmaiņas kārtība;
  - 4.4. Institūcijas darbinieku komandējumu, darba braucienu un saimniecisko izdevumu, avansa norēķinu atlīdzināšanas kārtība;
  - 4.5. Institūcijas informācijas sistēmu drošības noteikumi;
  - 4.6. Institūcijas dokumentu uzkrāšanas uzskaites un saglabāšanas noteikumi;
  - 4.7. Kārtība, kādā institūcijā darbinieki izmanto institūcijas lietošanā esošo dienesta transportlīdzekļus;
  - 4.8. Darbinieku darbības un tās rezultātu novērtēšanas kārtība;
  - 4.9. Darbinieku materiālās stimulēšanas kārtība (šobrīd „iesaldēta” visās valsts un pašvaldību institūcijās);
  - 4.10. Grāmatvedības uzskaites un organizācijas kārtība (t.sk. institūcijā pielietojamo EKK plāns un tā piemērošanas kārtība);
  - 4.11. Institūcijas ceturkšņa un gada pārskata sagatavošanas kārtība;
  - 4.12. Darba samaksas kārtība;
  - 4.13. Klientu uzskaites kārtība;
  - 4.14. u.c.
5. Komunikācijas un sabiedrisko attiecību jomā:
  - 5.1. Kārtība, kādā institūcijas darbinieki informē augstākstāvošo institūciju par plānoto komunikāciju un sabiedrisko attiecību jomā paveikto (t.sk. krīžu situācijās paveikto), sadarbību ar plašsaziņas līdzekļiem;
  - 5.2. u.c.

- Sociālo pakalpojumu sniedzēju institūciju vadītāji/direktori ir tiesīgi, izstrādājot iekšējos normatīvos aktus, tos apvienot vai sadalīt pēc saviem ieskatiem, kā arī izstrādāt tos atbilstoši katras institūcijas specifikai, mērķa grupai, funkcijām u.t.t.
- Visi iekšējie normatīvie akti ir jāapstiprina augstākstāvošā institūcijā, norādot datumu, paraksta tiesīgas personas vārdu, uzvārdu, amatu, parakstu.
- Iekšējiem normatīvajiem aktiem jābūt reģistrētiem, numurētiem, norādot to izdošanas vietu.
- Ar visiem iekšējiem normatīvajiem aktiem jāiepazīstina institūcijas klienti/darbinieki (atkarībā no tā, kam tie domāti), apliecinot to ar parakstu, vārdu, uzvārdu, datumu.
- Iekšējiem normatīvajiem aktiem ir jābūt pieejamiem darbiniekiem/klientiem (atkarībā no tā, kam tie domāti).
- Iekšējos normatīvos aktus aktualizē pēc nepieciešamības.

6.pielikums – Shēma cita profesionāļa piesaistei  
 Metodiskajiem ieteikumiem  
 Starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai  
 sociālo pakalpojumu nodrošināšanā

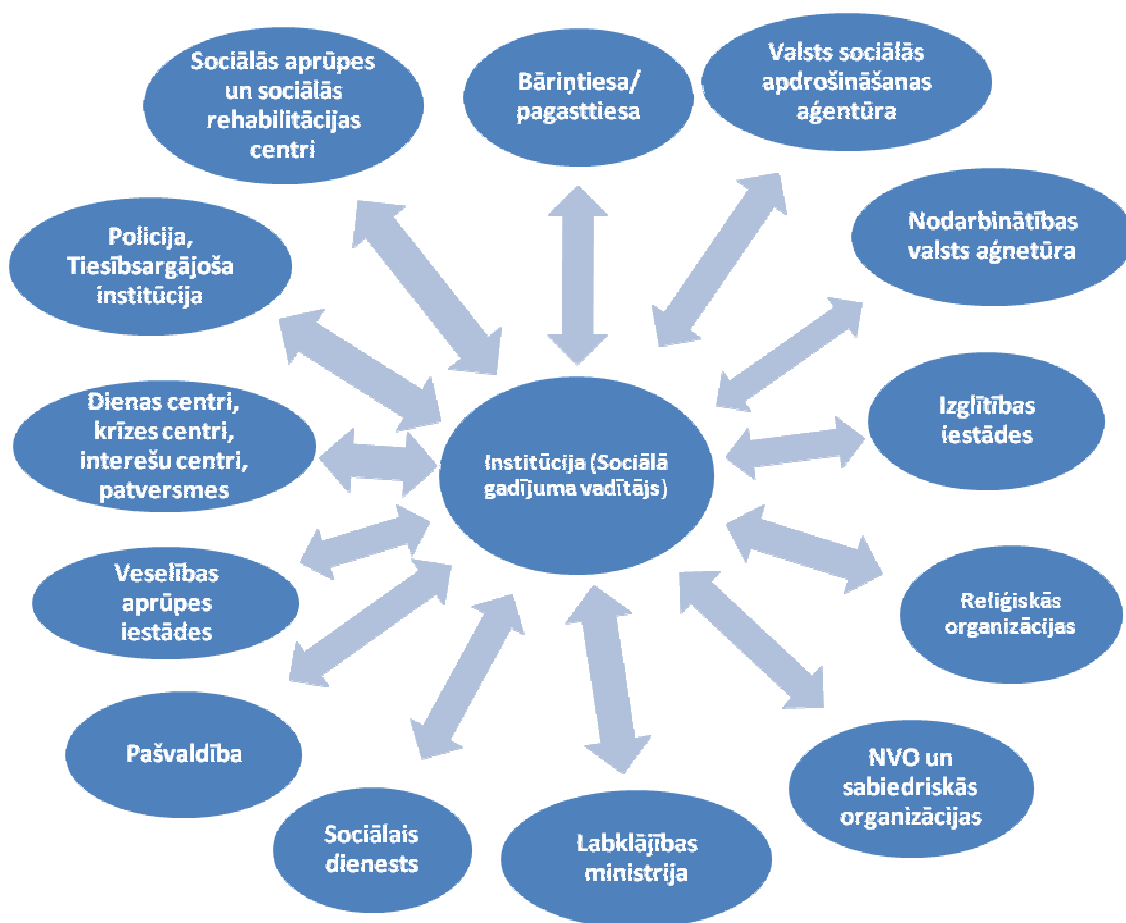
**Shēma cita profesionāļa piesaistei**



7.pielikums – Starpinstitucionālā sadarbība, institūciju funkcijas, uzdevumi un kompetences  
Metodiskajiem ieteikumiem  
Starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai  
sociālo pakalpojumu nodrošināšanā

**Starpinstitucionālā sadarbība,  
institūciju funkcijas, uzdevumi un kompetences**

*Starpinstitucionālās sadarbības shēma*



Lai starpinstitucionālā sadarbība būtu veiksmīga:

1. jānosaka institūciju sadarbības mērķi un katras institūcijas uzdevumi;
2. jāvienojas par sadarbības veidiem un norisi;
3. jānodrošina gadījuma vadība.

## ***Institūciju funkcijas, uzdevumi un kompetences***

Risinot klientu sociālās problēmas, jāzina un jāizprot, kādas funkcijas realizē katra institūcija un/vai tās profesionāļi:

**Sociālais dienests** novērtē klienta vajadzības un resursus un/vai izvērtē personas atbilstību pakalpojuma saņemšanai izvirzītajiem kritērijiem, nosaka klientu līdzdarbības pienākumus, sniedz sociālo palīdzību, sniedz vai organizē sociālos pakalpojumus (individuālu sociālo darbu, sociālo aprūpi vai sociālo rehabilitāciju), izstrādā priekšlikumus jaunu pakalpojumu ieviešanai, informē sabiedrību par sociālajiem pakalpojumiem un sociālo palīdzību, novērtē sociālās palīdzības kvalitāti un pašvaldības finansētu sociālo pakalpojumu kvalitāti, u.c.

**Pašvaldība** savas funkcijas realizē saskaņā ar likumu „Par pašvaldībām”, kas nosaka plašu administratīvo un autonomo funkciju spektru. Lielākā daļa funkciju saistīta ar pašvaldības administratīvās teritorijas iedzīvotāju interesēm, t.sk. komunālo pakalpojumu organizēšanu; teritorijas labiekārtošanu un sanitāro tīrību; palīdzību dzīvokļu jautājuma risināšanā; sabiedriskā transporta pakalpojumu organizēšanu; veselības aprūpes pieejamības nodrošināšanu; civiltāvokļa aktu reģistrāciju u.c.. Pašvaldība daļu funkciju deleģē citām institūcijām (piemēram, sociālajam dienestam, bāriņtiesai, u.c.) vai sabiedriskajam sektoram. Pašvaldība var deleģēt savas funkcijas vai pilnvarot NVO kāda uzdevuma veikšanai; var pirkt pakalpojumu no NVO; sniegt materiālo un nemateriālo atbalstu funkcijas īstenošanai (pašvaldības telpu piešķiršana/noma, transporta, sakaru, grāmatvedības, juridiskie pakalpojumi, funkcijas veikšanai nepieciešamā tehnika, nodokļu atvieglojumi u.c.), ievērojot atklātības un vienlīdzīgu iespēju principus.

**Bāriņtiesa un/vai pagasttiesa** ir novada pilsētas vai pagasta pašvaldības izveidota iestāde, kas prioritāri nodrošina bērna vai citas rīcībnespējīgas personas tiesību un tiesisko interešu aizsardzību attiecīgajā administratīvajā teritorijā. Bāriņtiesai ir noteiktas funkcijas un kompetences aizbildnības, audžuģimeņu adopcijas un aizgādības jautājumos, kā arī jautājumos par bērna ievietošanu ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijā. Bāriņtiesai ir pienākums: aizstāvēt bērna vai citas rīcībnespējīgas personas personiskās un mantiskās intereses un tiesības; izskatīt iesniegumus un sūdzības, to skaitā iesniegumus un sūdzības par vecāka, aizbildņa, aizgādņa vai audžuģimenes rīcību; piedalīties lietas izskatīšanā tiesā un sniegt atzinumu, ja likums nosaka vai tiesa atzīst bāriņtiesas piedalīšanos lietas izskatīšanā par nepieciešamu; sadarboties ar citām bāriņtiesām, ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām, veselības aprūpes un izglītības iestādēm, sociālajiem dienestiem un policijas iestādēm, lai nodrošinātu bērna vai citas rīcībnespējīgas personas tiesību un interešu aizstāvību; informēt pašvaldības sociālo dienestu vai citu atbildīgo institūciju par ģimenēm, kurās netiek pietiekami nodrošināta bērna attīstība un audzināšana un kurām nepieciešama palīdzība; neizpaust informāciju, kas jebkādā veidā varētu kaitēt bērnam vai citai rīcībnespējīgai personai; sniegt palīdzību bērnam vai citai rīcībnespējīgai personai, kura pēc palīdzības vērsusies bāriņtiesā; Kriminālprocesa likumā noteiktajos gadījumos pārstāvēt bērnu vai citu rīcībnespējīgu personu kriminālprocesā.

**Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra** sniedz pakalpojumus valsts sociālās apdrošināšanas un valsts sociālo pabalstu jomā: veic sociāli apdrošināto personu un sociālās apdrošināšanas iemaksu reģistrāciju un uzskaiti, pieņem lēmumus par personu tiesībām uz sociālās apdrošināšanas pakalpojumiem un valsts sociālajiem pabalstiem, piešķir, aprēķina, pārrēķina un izmaksā valsts sociālās apdrošināšanas pensijas, pabalstus, atlīdzības un valsts sociālos pabalstus, konsultē iedzīvotājus, sadarbojas ar Labklājības ministriju u.c.

**Nodarbinātības Valsts aģentūras** funkcijās ietilpst īstenot valsts politiku bezdarba samazināšanas un bezdarbnieku, darba meklētāju un bezdarba riskam pakļauto personu atbalsta jomā, nodrošināt operatīvu un kvalitatīvu palīdzību bezdarbniekiem, darba meklētājiem un bezdarba riskam pakļautajām personām, organizēt aktīvos nodarbinātības pasākumus un bezdarba samazināšanas preventīvos pasākumus un iesaistīt minētās personas šajos pasākumos atbilstoši viņu vajadzībām, spējām un vēlmēm. Lai to izdarītu, NVA pilda šādus uzdevumus: veic bezdarbnieku un darba meklētāju reģistrāciju un uzskaiti; apkopo informāciju par darba devēju pieteiktajām brīvajām darba vietām un informē par tām sabiedrību; informē sabiedrību par bezdarbnieku un darba meklētāju tiesībām un pienākumiem, situāciju valstī bezdarba jomā, aģentūras īstenotajiem un plānotajiem pasākumiem, izglītības un tālākizglītības iegūšanas iespējām Latvijā un ārvalstīs; sagatavot informatīvus materiālus par minētajiem jautājumiem; licencē un uzrauga komersantus, kuri sniedz darbiekārtošanas pakalpojumus; organizē seminārus, konferences un citus pasākumus, kā arī sadarbojas ar ārvalstu un starptautiskajām institūcijām bezdarba samazināšanas, nodarbinātības veicināšanas un karjeras konsultēšanas jomā; sniedz grupu un individuālās konsultācijas karjeras konsultēšanas jautājumos, jo īpaši bezdarbniekiem un darba meklētājiem, personām pēc bērnu kopšanas atvaļinājuma (bērnu kopšanas perioda), personām pēc soda izciešanas brīvības atņemšanas iestādēs, personām, kurām ir noteikta invaliditāte, pirmspensijas vecuma personām un citām bezdarba riskam pakļautajām personām; veicina sociāli aktīvu attieksmi pret mūžizglītību u.c.

**Policija** apbruņota militarizēta valsts vai pašvaldības institūcija, kuras pienākums ir aizsargāt personu dzīvību, veselību, tiesības un brīvības, īpašumu, sabiedrības un valsts intereses no noziedzīgiem un citiem prettiesiskiem apdraudējumiem. Policijas uzdevumi ir: garantēt personu un sabiedrības drošību; atklāt un novērst noziedzīgus nodarījumus un citus likumpārkāpumus; meklēt personas, kas izdarījušas noziedzīgus nodarījumus; likumā paredzētajā kārtībā sniegt palīdzību personām, iestādēm, uzņēmumiem un organizācijām to tiesību aizsardzībā un ar likumu noteikto pienākumu realizācijā; savas kompetences ietvaros izpildīt administratīvos sodus un kriminālsodus. Saskaņā ar Likuma "Par policiju" 9. pantu: "Jebkura policijas darbinieka pienākums ir visā Latvijas Republikas teritorijā neatkarīgi no viņa ieņemamā amata, atrašanās vietas un laika gadījumā, ja pie viņa griežas personas ar pieteikumu vai ziņojumu par notikumu, kurš apdraud personu un sabiedrības drošību, kā arī pašam konstatējot tādu notikumu, veikt iespējamus pasākumus, lai novērstu likumpārkāpumu, glābtu cilvēkus un sniegtu viņiem palīdzību likumpārkāpumu izdarījušo personu konstatēšanā un aizturēšanā, noskaidrot aculieciniekus, apsargāt notikuma vietu, kā arī paziņot par notikušo tuvākajai policijas iestādei."

**NVO un sabiedrisko organizāciju** mērķi var būt visdažādākie - sākot ar atbalsta, informācijas un specifiskas materiālās palīdzības sniegšanu noteiktām mērķa grupām, un beidzot ar pasākumu organizēšanu visai sabiedrībai (piemēram, medikamentu nodrošināšana vai atbalsta sniegšana ar diabētu slimām personām, vai sporta, kultūras pasākumu organizēšana bērniem un veciem cilvēkiem). Parasti palīdzība NVO mērķa grupām tiek sniegta sociālā atbalsta aktivitāšu veidā, bet ir arī nevalstiskās organizācijas, kas sniedz sociālos pakalpojumus (piemēram, Latvijas Nedzirdīgo savienība un Latvijas Neredzīgo biedrība). Par katras NVO vai sabiedriskās organizācijas darbību, mērķiem un uzdevumiem ir jāinteresējas atsevišķi. Tie var būt noteikti arī Latvijas normatīvajos aktos (piemēram, saskaņā ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumu, Latvijas bērnu fonds nodrošina no vardarbības cietušo bērnu sociālo rehabilitāciju).

**Dienas centri, krīzes centri, interešu centri un patversmes** ir specifisku sociālo pakalpojumu sniedzēji ar noteiktiem mērķiem, uzdevumiem un bieži atšķirīgām klientu grupām. Piemēram, dienas aprūpes centri ir institūcijas, kas dienas laikā nodrošina sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, sociālo prasmju attīstību, izglītošanu un brīvā laika

pavadīšanas iespējas personām ar garīga rakstura traucējumiem, invalīdiem un bērniem no trūcīgām ģimenēm un ģimenēm, kurās ir bērna attīstībai nelabvēlīgi apstākļi, veciem cilvēkiem, u.tml. Savukārt, krīzes centri ir sociālas institūcijas, kurās tiek sniegta īslaicīga psiholoģiska un cita veida palīdzība krīzes situācijā nonākušām personām (piemēram, vardarbībā cietušām personām). Līdzīgi dienas centriem arī interesu centri attīsta bērnu un jauniešu prasmes, spējas un izkopj talantus, atbilstoši viņu vecumam, interesēm un vajadzībām. Interesu centru darbība visbiežāk saistīta ar interešu izglītības programmu īstenošanu. Dalība interešu centros ir brīvprātīga un tās uzsākšanai nav nepieciešams noteikts izglītības līmenis. Visbeidzot, patversmes ir sociālas institūcijas, kas personām bez noteiktas dzīvesvietas vai krīzes situācijā nonākušām personām nodrošina īslaicīgas uzturēšanās iespējas, uzturu, personiskās higiēnas iespējas un sociālā darba speciālistu pakalpojumus, bet naktspatversmes pakalpojums ir vēl specifiskāks. Tur nodrošina naktsmītni, vakariņas un personiskās higiēnas iespējas.

**Reliģiskās organizācijas** funkcija ir dot iespēju katram pēc brīvas gribas pieņemt tās ticību. Balstoties uz reliģisko piederību draudzēm ir savi mērķi un uzdevumi: piemēram, sludināt Dieva Vārdu un svinēt Sakramentus; regulāri noturēt dievkalpojumus; gādāt, lai jaunatne tiktu sagatavota iesvētei; rūpēties, lai cilvēki atrastu garīgu stiprinājumu un iepriecinājumu un pieaugtu ticībā un svētdzīvē; veikt diakonijas un misijas darbu; sniegt kristīgas izglītības iespējas; piedalīties baznīcas kopīgos pasākumos un kristīgas sadraudzības veicināšanā; dot labu kristīgu priekšzīmi sabiedrībā. Draudzēs, saskaņā ar noteikto kārtību, notiek dievkalpojumi, un svētdarbības (kristības, iesvētības, laulības, izvadīšanas, dažādas iesvētīšanas, u.c.).

**Izglītības iestāžu** galvenā funkcija ir organizēt un īstenot izglītības procesu, lai nodrošinātu obligātās izglītības apguvi un iespēju iegūt papildus izglītību un arodus, un sekmētu izglītojamo atbildīgu attieksmi pret sevi, ģimeni, līdzcilvēkiem, valsti, demokrātijas un morāles vērtībām. Lai to paveiktu izglītības iestādes īsteno licencētās izglītības programmas (piemēram, pirmsskolas, vispārējās pamatizglītības, vispārējās vidējās izglītības, interešu izglītības programmas), kas reglamentē mācību un audzināšanas darbību, nodrošina iespēju izglītojamiem iegūt zināšanas, prasmes un attieksmes, sagatavo viņus aktīvai līdzdalībai sabiedrības dzīvē, sekmē lēmumu pieņemšanas prasmju un spēju uzņemties atbildību attīstību, izvēlas mācību un audzināšanas darba metodes un formas, sadarbojas ar izglītojamo vecākiem vai aizbildņiem, pašvaldības institūcijām un nevalstiskajām organizācijām, sagatavo izglītojamās izglītības turpināšanai nākamajā izglītības pakāpē vai apzinātai profesijas apguvei, u.c.

**Veselības aprūpes iestāžu** funkcijas ir saistītas ar stacionārās vai ambulatorās medicīniskās palīdzības sniegšanu visiem pacientiem, veselības aprūpes pakalpojumu pieejamības nodrošināšanu un veselības profilakses pasākumu īstenošanu. Neatliekamā un plānveida ārstēšana ar ķirurģisko iejaukšanos, medicīniskām manipulācijām un medikamentu pielietošanu, laboratoriskas izmeklēšanas, diagnostikas un daudzi citi specifiski uzdevumi, ko veic veselības aprūpes iestāžu darbinieki, lai īstenotu minētās funkcijas.

**Ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijas** ir sociālas institūcijas, kas nodrošina personai, kura vecuma vai veselības stāvokļa dēļ nespēj sevi aprūpēt, kā arī bāreņiem un bez vecāku gādības palikušiem bērniem mājokli, pilnu aprūpi un sociālo rehabilitāciju. Tajās apmierina personas pamatvajadzības, atjauno vai uzlabo personas funkcionēšanas spējas, nodrošina sociālā statusa atgūšanu un iekļaušanos sabiedrībā. Sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūciju mērķi ir nodrošināt dzīves kvalitātes nepazemināšanos personai, kura vecuma vai funkcionālo traucējumu dēļ to nevar nodrošināt pati saviem spēkiem un/vai novērst vai mazināt invaliditātes, darbnespējas, brīvības atņemšanas soda izciešanas, atkarības vai vardarbības un citu faktoru izraisītās negatīvās sociālās sekas personas dzīvē.



**Labklājības ministrija ir** valsts pārvaldes iestāde, kas izstrādā darba, sociālās aizsardzības, bērnu tiesību aizsardzības, bērnu un ģimenes tiesību, kā arī personu ar invaliditāti vienlīdzīgu iespēju un dzimumu līdztiesības politiku; organizē un koordinē šīs politikas īstenošanu un veic citas ārējos normatīvajos aktos noteiktās funkcijas. Lai nodrošinātu šo funkciju izpildi, ministrija katrā no jomām veic atbilstošus uzdevumus (piemēram, izstrādā valsts politiku bezdarba samazināšanā; minimālās darba algas noteikšanā; darba tiesisko attiecību regulēšanā; sociālās apdrošināšanas un valsts sociālo pabalstu jomā; nodrošina sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu tīkla kvalitatīvu attīstību; organizē un koordinē normatīvo aktu ievērošanas uzraudzību bērnu tiesību aizsardzības jomā; nodrošina adoptējamo bērnu un adoptētāju uzskaiti adopcijas reģistrā, sniedz informāciju adoptētājiem par adoptējamiem bērniem un izsniedz norīkojumus adoptētājiem; veic audžuģimeņu uzskaiti, nodrošina psiholoģisko palīdzību, informatīvo un metodisko atbalstu audžuģimenēm, kā arī audžuģimeņu apmācību; veic citus normatīvajos aktos noteiktos uzdevumus).

8.pielikums – Vienošanās par līdzdarbību paraugs  
Metodiskajiem ieteikumiem  
Starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai  
sociālo pakalpojumu nodrošināšanā

VIENOŠANĀS PAR LĪDZDARBĪBU

Vieta \_\_\_\_\_, 20 \_\_\_\_ . gada \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

Nr. \_\_\_\_\_

<Iestāde - Sociālā dienesta nosaukums> sociālā darba speciālists/e <vārds uzvārds> personā, no vienas puses, un klients <vārds, uzvārds>, personas kods \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, no otras puses, pamatojoties uz normatīvajos aktos noteikto\*,

noslēdz šādu vienošanos:

- Iestāde noteiks Klienta līdzdarbības pienākumus viņa problēmas risināšanā un vienosies ar Klientu par veicamajiem pasākumiem (pielikumā Nr.1).
- Klients iesaistīsies savas problēmas risināšanā, pildīs noteiktos līdzdarbības pienākumus un piedalīsies ar sociālā pakalpojuma saņemšanu saistītā lēmuma pieņemšanas procesā.
- Vienošanās ir spēkā no tās noslēgšanas brīža līdz veicamo pasākumu pilnīgai izpildei.
- Vienošanās zaudē spēku un līdz ar to Klients zaudē tiesības saņemt sociālo pakalpojumu, ja Klients bez attaisnojoša iemesla nepilda noteiktos līdzdarbības pienākumus.
- Vienošanās sastādīta divos eksemplāros – viens Klientam un viens Iestādei.

*\*Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 6., 7. pantu par klienta tiesībām un pienākumiem un 11. panta 4. punktu par pašvaldības sociālā dienesta uzdevumiem un <pašvaldības nosaukums> saistošo noteikumu Nr. \_\_\_\_ <nosaukums> Nr. \_\_\_\_ punktu par*

---

Iestāde	Klienta
Darbinieka	vārds uzvārds
vārds uzvārds paraksts _____	paraksts _____

Pielikums Nr.1  
pie vienošanās par līdzdarbību  
Nr. \_\_\_\_\_, datums \_\_\_\_\_

<b>Nr. p.k.</b>	<b>Klienta līdzdarbības pienākumi un veicamie pasākumi</b>	<b>Termiņš</b>	<b>Atzīme par izpildi** un paraksts</b>
1.	Sadarboties ar citiem problēmas risināšanā un/vai vajadzību novērtēšanā iesaistītajiem speciālistiem un institūcijām	<i>Visu sadarbības laiku</i>	
2.	Sagatavot un iesniegt dokumenta/u <norādīt nosaukumu/s> kopiju	<i>datums</i>	
3.	Reģistrēties Nodarbinātības Valsts aģentūras filiālē, adrese _____	<i>datums</i>	
4.	Iesniegt ģimenes ārsta izziņu par _____	<i>datums</i>	
5.	Ierasties uz nākamo tikšanos _____ kur _____	<i>Datums, plkst.</i>	

\*\* (izpildīts, daļēji izpildīts, nav izpildīts)

Iestāde  
Darbinieka  
vārds uzvārds paraksts \_\_\_\_\_

Klienta  
vārds uzvārds  
paraksts \_\_\_\_\_

9.pielikums – Komandas tikšanās protokola paraugs  
 Metodiskajiem ieteikumiem  
 starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai  
 sociālo pakalpojumu nodrošināšanā

**KOMANDAS TIKŠANĀS PROTOKOLS**

Vieta \_\_\_\_\_, 20 \_\_\_\_ . gada \_\_\_\_ . \_\_\_\_\_

Nr. \_\_\_\_\_

**Tikšanās dalībnieki:** \_\_\_\_\_ *amats un vārds, uzvārds*  
 \_\_\_\_\_ *amats un vārds, uzvārds*  
 \_\_\_\_\_ *amats un vārds, uzvārds*  
 \_\_\_\_\_ *amats un vārds, uzvārds*

**Lietas izskatīšanas steidzamība:**  *steidzama*  *nav steidzama*  
 pamatojums \_\_\_\_\_

**Kopīgā darba mērķis:** \_\_\_\_\_

**Vienošānās par speciālistu veicamiem uzdevumiem klienta** <vārds uzvārds, personas kods> **lietā:**

<b>Speciālists</b>	<b>Veicamais uzdevums</b> (veikt/iegūt informāciju/ analizēt/apzināt/ pārbaudīt/izvērtēt /u.c.)	<b>Izpildes laiks</b> (datums)	<b>Izmantojamās metodes</b> (novērošana/ tikšanās/ konsultācija/ u.c.)	<b>Rezultāts</b> (vērtējums/ lēmums/ izziņa/ iesniegums/ u.c.)	<b>Rezultāta paziņošanas laiks un forma</b> (mutiski- telefoniski/ tiekoties klātienē rakstveidā- elektroniski/ papīra formātā)
<b>Sociālais darbinieks</b>					Datums, .....
<b>Sociālais aprūpētājs</b>					
<b>Sociālais rehabilitētājs</b>					
<b>Psihologs</b>					
<b>Skolotājs</b>					
<b>Policists</b>					
<b>Bāriņtiesas priekšsēdētājs</b>					
<b>Psihiatrs</b>					
<b>Cits</b>					

Paraksti, /to atšifrējumi/: