



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansēts Latvijas Nedzirdīgo savienības projekts

„Klusuma pasaule”

Identifikācijas nr. 1DP/1.4.1.2.2./09/IP1A/NVA/001

Pētījums

NEDZIRDĪGAJIEM PIEEJAMIE SOCIĀLĀS REHABILITĀCIJAS PAKALPOJUMI UN REĀLĀS VAJADZĪBAS

Rīgā, 2009. gada 30. septembrī

Saturs

levads.....	3
Nedzirdīgo klientu aptaujas rezultāti	4
1. Respondentu demogrāfiskais profils	4
2. LNS biedru profils.....	6
3. LNS pakalpojumu izmantošana.....	7
4. Vajadzību apzināšana.....	12
5. Informētība par projektu „Klusuma pasaule”	26
6. LNS pakalpojumu novērtējums.....	29
7. Informācija un komunikācija.....	35
Rehabilitācijas speciālistu aptaujas rezultāti.....	41
Secinājumi un ieteikumi.....	46

Ievads

Pētījums „Nedzirdīgajiem pieejamie sociālās rehabilitācijas pakalpojumi un reālās vajadzības” tika veikts LNS projekta „Klusuma pasaule” ietvaros, lai iegūtu informāciju par to, kā esošie pakalpojumi apmierina mērķa grupas vajadzības, kas traucē pakalpojumus izmantot, un kā varētu šos pakalpojumus uzlabot, lai tie apmierinātu mērķa grupas – cilvēku ar dzirdes traucējumiem – reālās vajadzības.

Pētījums tika veikts divos virzienos. Tika aptaujāta gan pati mērķa grupa – 600 dzirdes invalīdi, gan arī 20 nedzirdīgo rehabilitācijas jomā strādājoši darbinieki.

Aptauju veica 15 intervētāji visos Latvijas reģionos. Visi intervētāji teicami prata zīmju valodu.

Nedzirdīgie tika intervēti individuāli, zīmju valodā, izmantojot anketu Nr. 1. Tika iegūti cilvēku ar dzirdes traucējumiem (3. grupas invaliditāte) reprezentējoši statistiskie dati par šīs mērķa grupas vajadzībām, kā arī LNS sniegto pakalpojumu un to sniedzēju attieksmes un profesionalitātes novērtējums.

Nedzirdīgo sociālās rehabilitācijas jomā praktizējošie speciālisti tika intervēti, izmantojot anketu Nr. 2, bet, tā kā viņu skaits bija tikai 20, turklāt daudzi anketas jautājumi bija brīvie jautājumi, t.i., netika sniegti statistiski apkopojami atbilžu varianti, tad viņu aptaujas rezultāti netika apkopoti procentuāli, bet gan pēc atbilžu skaita. Atbildes uz brīvajiem jautājumiem tika citētas un apkopotas saturiski līdzīgās grupās.

Pētījums tika veikts no 2009. gada 1. jūlija līdz 2009. gada 30. septembrim. Respondenti tika intervēti laika periodā no 2009. gada 1. augusta līdz 2009. gada 7. septembrim.

Svarīgākajos jautājumos iegūtie rezultāti tika papildus svērti pēc vecuma, dzimuma un dzīvesvietas (pilsēta-ciemats-lauku apvidus), lai precīzāk noteiktu atsevišķu demogrāfisko grupu vajadzības.

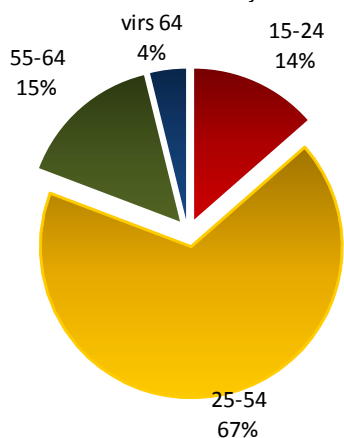
Pētījuma galvenais mērķis bija detalizēti noskaidrot mērķa grupas vajadzības un apmierinātības pakāpi ar LNS sniegtajiem sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem, lai iegūtie rezultāti rehabilitācijas speciālistiem dotu pilnvērtīgu informāciju par iespējām pilnveidot pakalpojumus un piekļuvi tiem.

Nedzirdīgo klientu pētījuma rezultāti

1. Respondentu demogrāfiskais profils

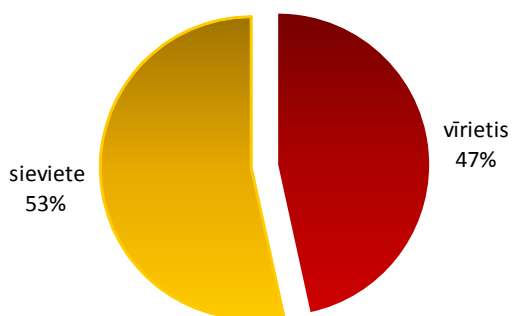
Pētījumā vispirms tika noteiktas respondentu demogrāfiskās grupas: pēc vecuma, dzimuma, dzīvesvietas, nodarbinātības, izglītības un piederības Latvijas Nedzirdīgo savienības(LNS) biedriem.

Pētījuma dalībnieku vecuma sadalījums



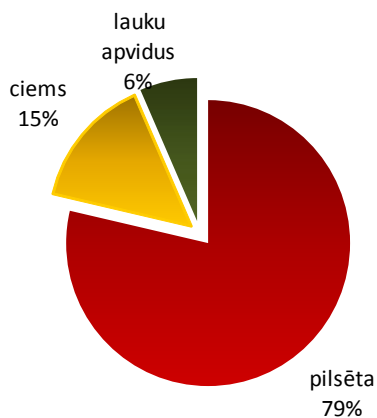
Bāze: visi respondenti, n=598

Pētījuma dalībnieku dzimums



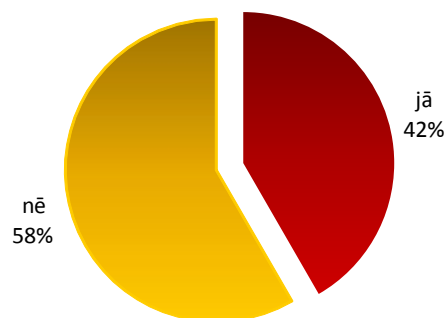
Bāze: visi respondenti, n=597

Pētījuma dalībnieku dzīvesvieta



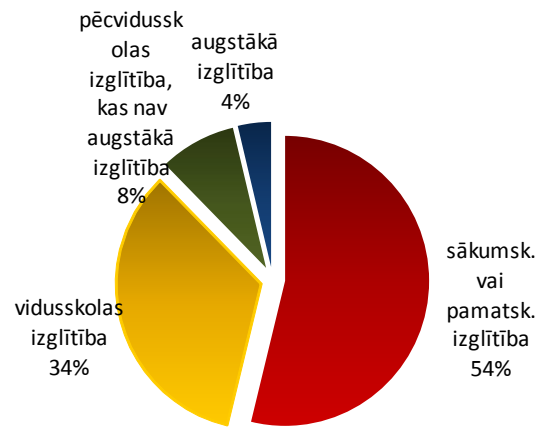
Bāze: visi respondenti, n=600

Pētījuma dalībnieku nodarbinātība/ Vai Jūs strādājat?



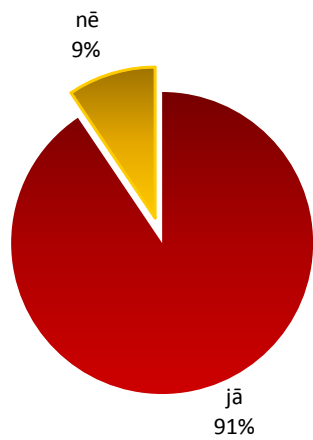
Bāze: visi respondenti, n=595

Pētījuma dalībnieku izglītība



Bāze: visi respondenti, n=593

LNS biedru īpatsvars/ Vai Jūs esat LNS biedrs?

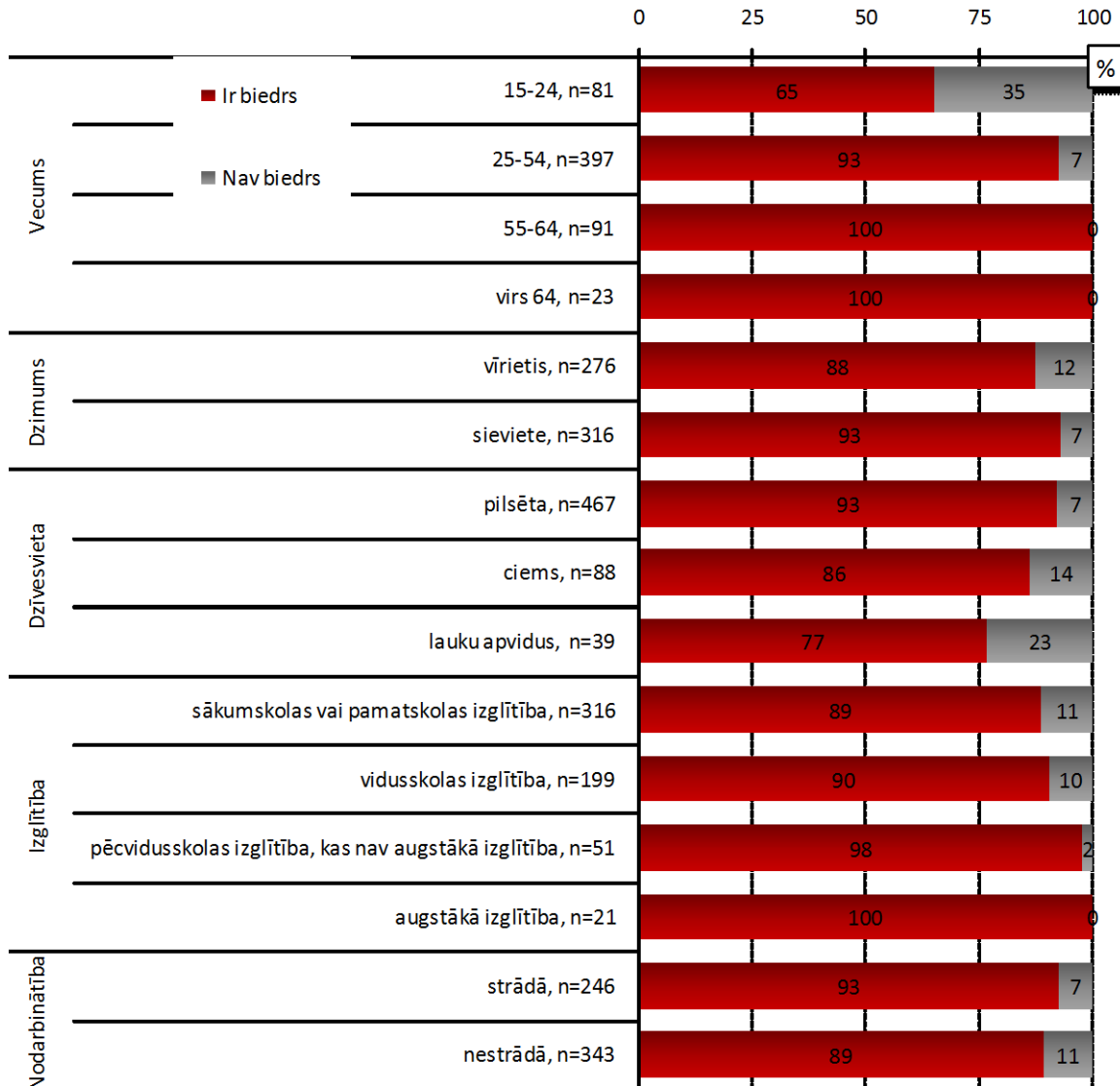


Bāze: visi respondenti, n=594

2. LNS biedru profils

LNS biedru skaits atsevišķi tika noteikts visās pētījumā apskatītajās demogrāfiskajās grupās. Piemēram, no aptaujātajiem 15-24 gadus vecajiem 65 % ir LNS biedri, no aptaujātajiem 55-64 gadus vecajiem biedri ir visi 100 %. Interesanti, ka vienīgā grupa pēc izglītības statusa, kurā visi aptaujātie ir LNS biedri, ir grupa ar augstāko izglītību.

Vai Jūs esat LNS biedrs?/ Biedru īpatsvars sociālajās grupās



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā

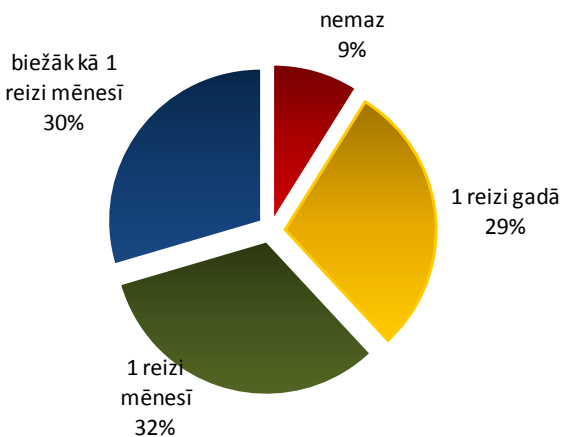
Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

3. LNS pakalpojumu izmantošana

Tā respondentu daļa, kas nemaz neizmanto LNS sniegtos pakalpojumus, precīzi atbilst tai daļai, kuri nav LNS biedri – 9 %. Visi pārējie izmanto, tātad teorētiski no visiem aptaujātajiem LNS biedriem nav neviena tāda, kurš nemaz neizmanto LNS pakalpojumus. Tas ir ievērojams rādītājs. Cits jautājums ir par pakalpojumu izmantošanas biežumu jeb intensitāti. 62 % aptaujāto izmanto LNS pakalpojumus ne retāk kā reizi mēnesī, bet 29 % - tikai vienu reizi gadā.

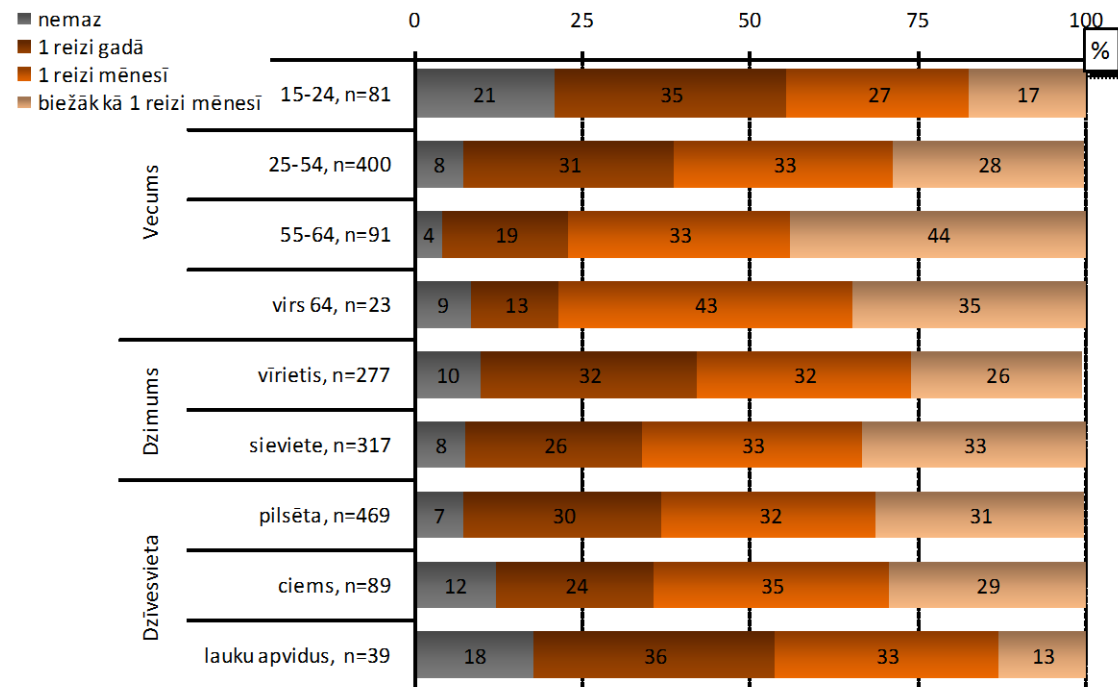
No atsevišķām demogrāfiskajām grupām visbiežāk LNS pakalpojumus izmanto 55 – 64 gadus vecie respondenti, bet vismazāk – lauku apvidos dzīvojošie. Sievietes LNS piedāvātos pakalpojumus izmanto biežāk nekā vīrieši.

Cik bieži Jūs izmantojat LNS pakalpojumus (arī apmeklējat pasākumus)?



Bāze: visi respondenti, n=597

Cik bieži Jūs izmantojat LNS pakalpojumus?/ Īpatsvars sociālajās grupās



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

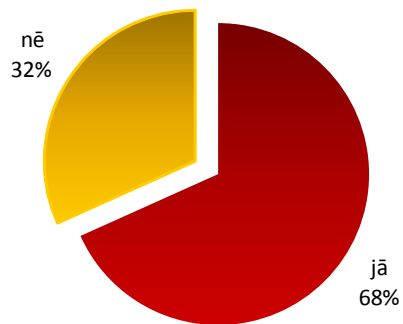
Lai pilnvērtīgi izmantotu piedāvātos pakalpojumus, protams, ir svarīgi, lai cilvēks par to saņemšanas noteikumiem būtu informēts. Lielākā daļa aptaujāto atzīst, ka ir informēti, taču 32 % atzīmējuši, ka nav informēti. Tas varētu būt izskaidrojams ar to, ka šie cilvēki pakalpojumus izmanto ļoti reti, un informācija par pakalpojumu saņemšanas kārtību ir pārāk sarežģīta un apjomīga, lai viņiem būtu vēlme ar to iepazīties vai uzklaut no pakalpojumu sniedzējiem. Šajā grupā pārsvarā varētu būt tie, kuri atzīmējuši, ka pakalpojumus izmanto tikai vienu reizi gadā.

Vīriešu un sieviešu informētība atšķiras tikai par vienu procentu, bet vismazāk informēti ir respondenti vecuma grupā pāri 64 gadiem un lauku apvidos dzīvojošie.

Ja ievērojam, ka lauku apvidos dzīvojošie arī vismazāk izmanto LNS pakalpojumus, tad jādomā, ka tas izskaidrojams ar informētības trūkumu un pakalpojuma apgrūtināto pieejamību attāluma dēļ.

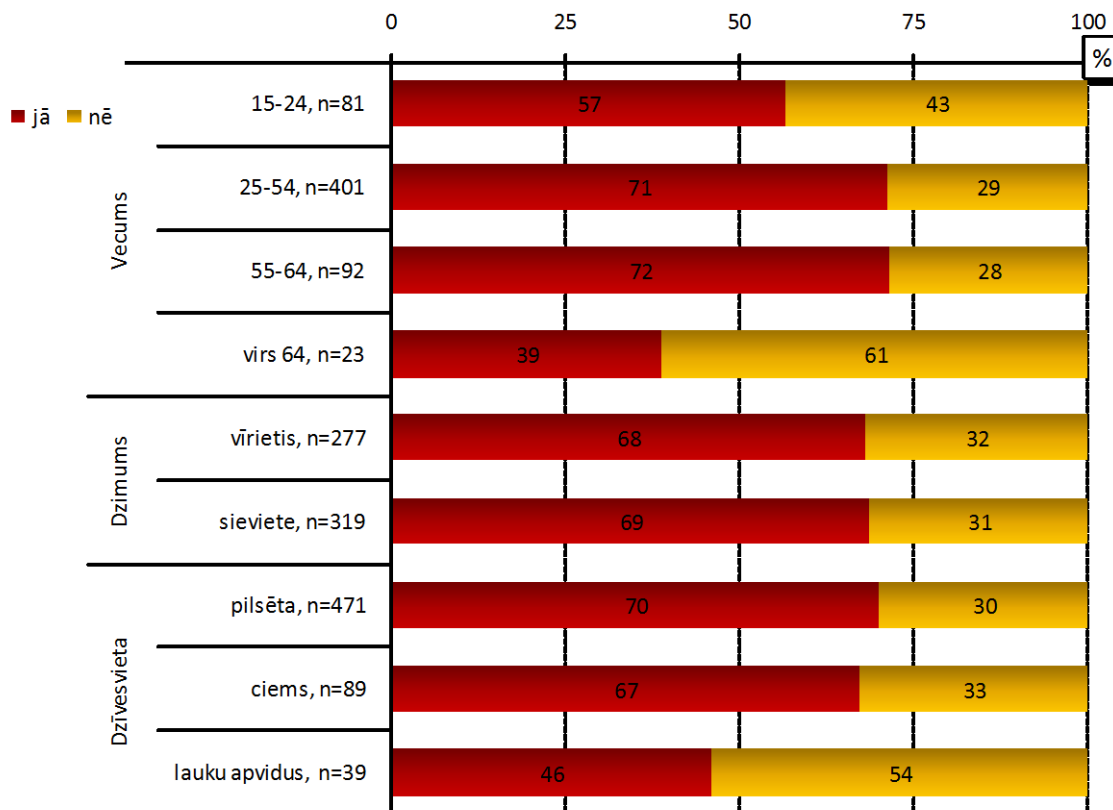
Kā novērojams grafikos, visvairāk informēto par pakalpojumu saņemšanas kārtību ir tajās vecuma grupās, kuras šos pakalpojumus izmanto visbiežāk.

Vai esat informēts par sociālās rehabilitācijas pakalpojumu un tehnisko palīgīdzekļu saņemšanas kārtību?



Bāze: visi respondenti, n=599

Vai esat informēts par sociālās rehabilitācijas pakalpojumu un tehnisko palīgīdzekļu saņemšanas kārtību?



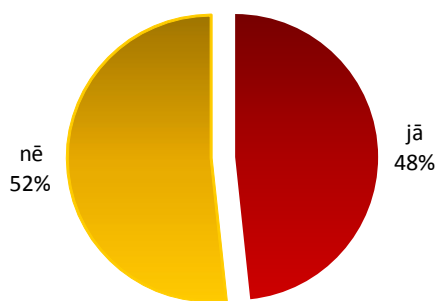
Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Tiem dzirdes invalīdiem, kuri reģistrējušies pakalpojumu izmantošanai, tiek sastādīts individuālais sociālās rehabilitācijas plāns. No visiem respondentiem 52 % nevarēja pozitīvi atbildēt par individuālā sociālās rehabilitācijas plāna esamību, daļa no tiem acīmredzot nav reģistrējušies pakalpojumu saņemšanai, iespējams, nav noveduši reģistrācijas procesu līdz galam.

Tomēr no tiem, kuriem ir sastādīts individuālais sociālās rehabilitācijas plāns, ievērojama daļa – 82 % piedalās tā izpildē.

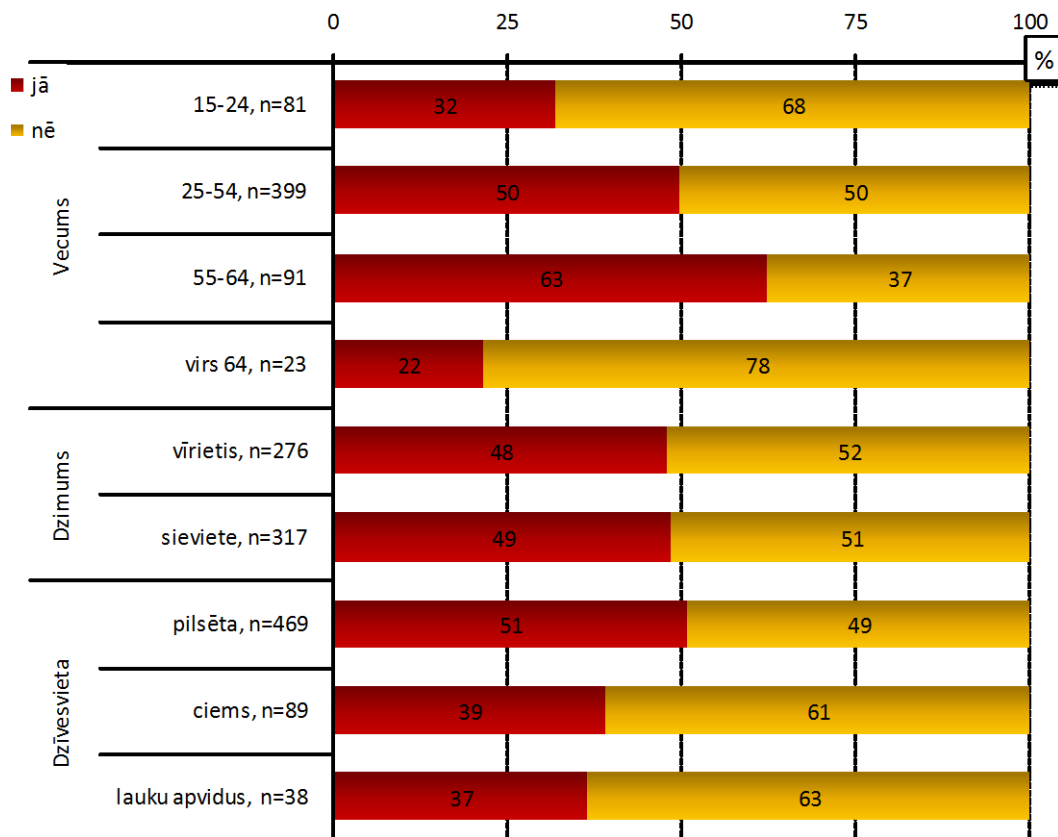
Vai jums ir sastādīts individuālais sociālās rehabilitācijas plāns?



Bāze: visi respondenti, n=596

Aktīvākās grupas, kuras gan intensīvāk izmanto pakalpojumus, gan saņēmuši savus sociālās rehabilitācijas plānus, ir 25-54 gadīgo grupa un 55-64 gadīgie.

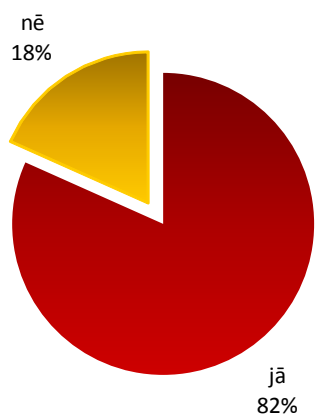
Vai jums ir sastādīts individuālais sociālās rehabilitācijas plāns?



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Ja šāds plāns ir, vai jūs piedalāties tā izpildē?



Bāze: visi respondenti, kuriem ir individuālais sociālās rehabilitācijas plāns, n=284

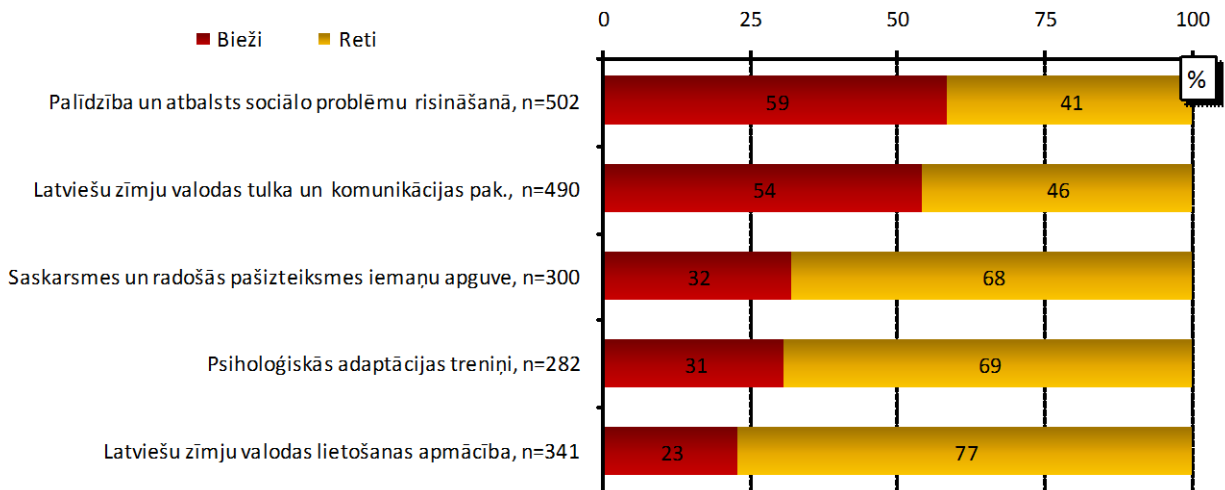
4. Vajadzību apzināšana

Viens no galvenajiem pētījuma uzdevumiem bija noskaidrot mērķa grupas vajadzības pēc konkrētiem pakalpojumiem, tāpēc tika uzdots atbilstošs jautājums un minēti 5 atbilžu varianti – pieci iespējamie pakalpojumi. Katru pakalpojumu respondenti vērtēja, vai tas viņiem vajadzīgs bieži vai reti.

Atbildes uz katru pakalpojumu atsevišķi kopā sastāda 100 %. Piemēram, respondentu skaits, kas atzīmējuši atbildi – pakalpojumu „Palīdzība un atbalsts sociālo problēmu risināšanā”, ir 502, no tiem 59 % atzīmējuši, ka šis pakalpojums viņiem vajadzīgs bieži, bet 41 % atzinuši, ka reti.

Minēto pakalpojumu atzīmējuši visvairāk respondentu, un tas ir arī visbiežāk pieprasītais pakalpojums. Otrs vispieprasītākais un biežāk izmantotais pakalpojums ir latviešu zīmju valodas tulka un komunikācijas pakalpojums. Jāuzsver arī tas, ka diezgan liela daļa – 23 % no 341 respondenta bieži gribētu izmantot apmācību latviešu zīmju valodas lietošanā.

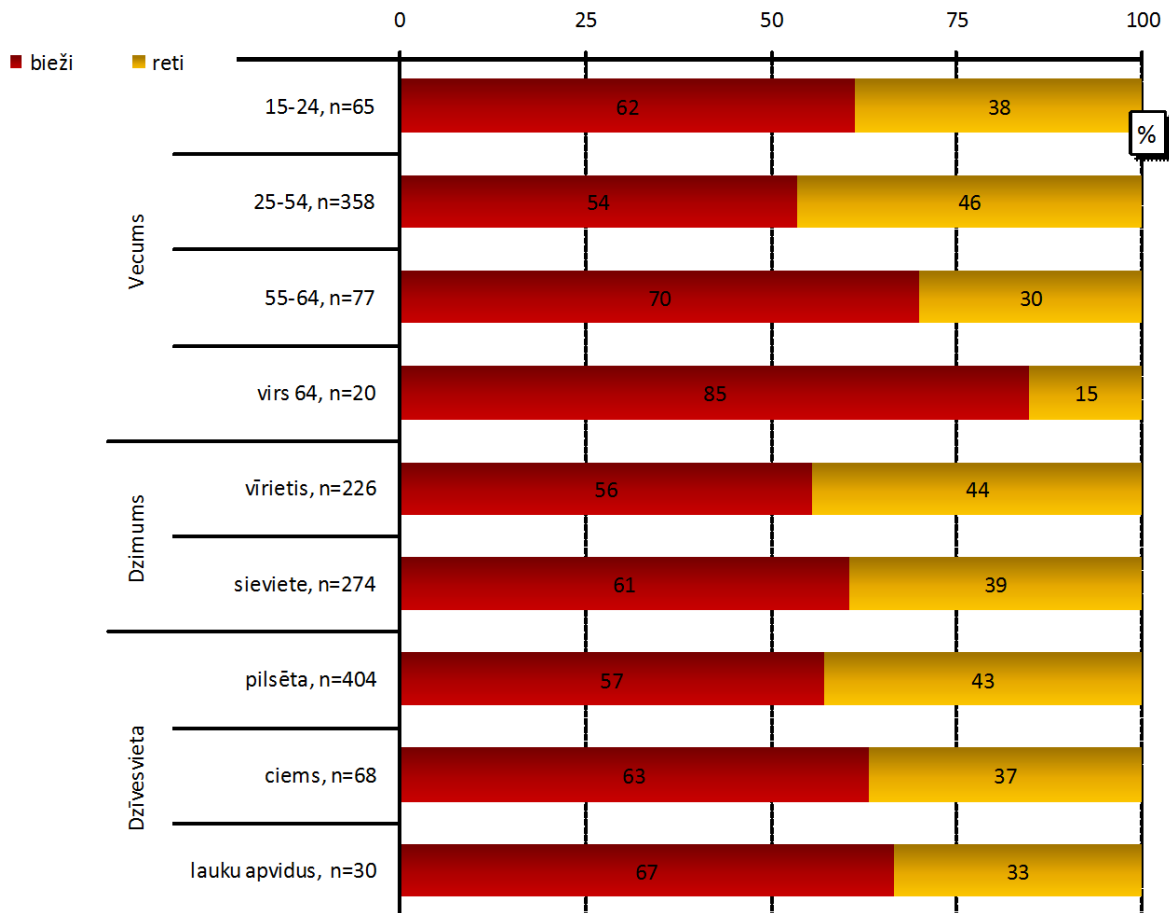
Kādi sociālās rehabilitācijas pakalpojumi jums ir nepieciešami?



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Tā kā šis bija viens no svarīgākajiem pētījuma jautājumiem, tad tika detalizēti noskaidrota katras atsevišķas demogrāfiskās grupas vajadzība pēc katra minētā pakalpojuma. Grafikos ir pārskatāmi attēloti katras grupas biežāka vai retāka vajadzība pēc katra no pakalpojumiem, un šīs atbildes katrai grupai kopā veido 100%. Piemēram, vecumā grupā līdz 64 gadiem atbildējušo skaits ir 20 respondenti, no tiem 85 % pakalpojums „Palīdzība un atbalsts sociālo problēmu risināšanā” vajadzīgs bieži, bet 15 % - reti. Jāpiezīmē, ka tieši šai grupai šis pakalpojums ir visnepieciešamākais.

Kādi sociālās rehabilitācijas pakalpojumi jums ir nepieciešami?/ PALĪDZĪBA UN ATBALSTS SOCIĀLO PROBLĒMU RISINĀŠANĀ

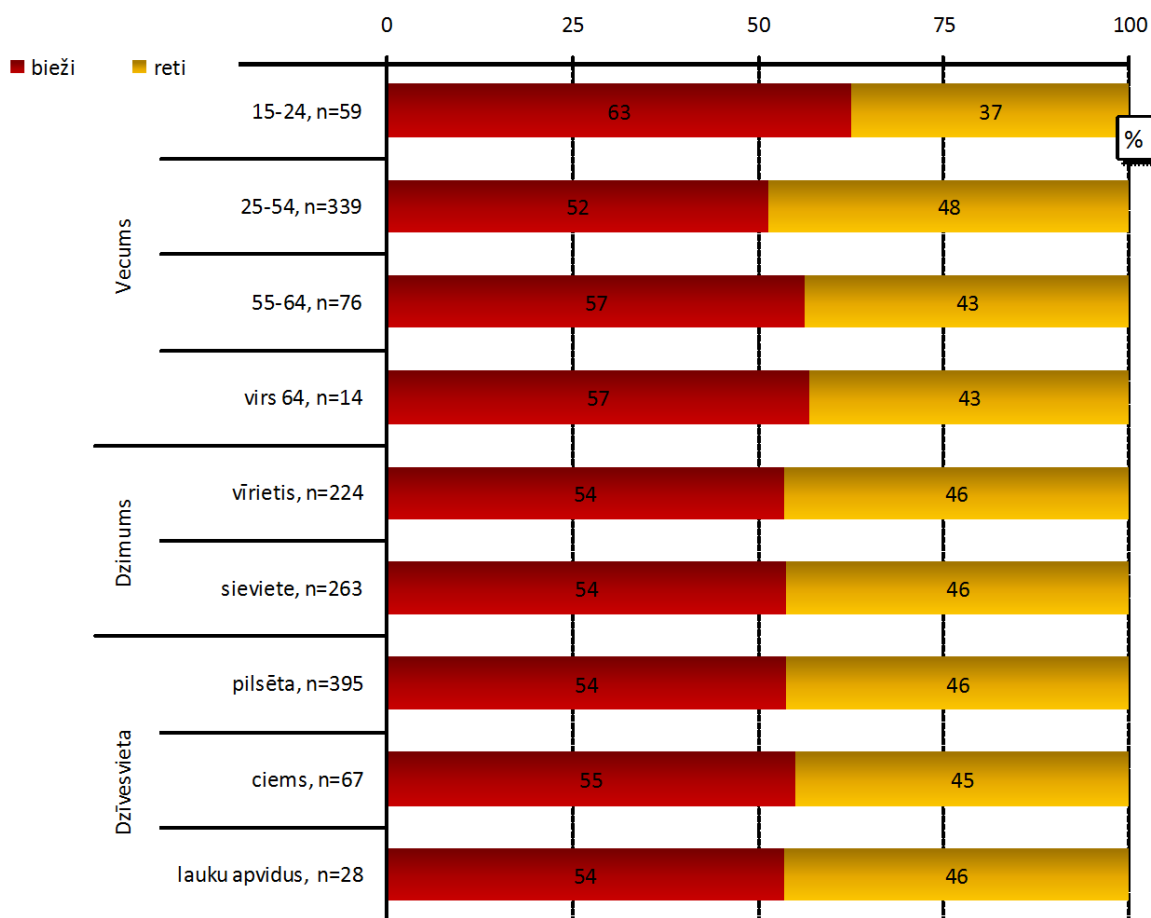


Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Grafikā uzskatāmi iezīmējas vairākas likumsakarības, piemēram, vecumā no 25 gadiem arvien pieaug vajadzība šo pakalpojumu izmantot biežāk, tāpat šī vajadzība pieaug atkarībā no dzīves vietas: mazāk pilsētās dzīvojošajiem, vairāk ciematos dzīvojošajiem, bet visvairāk lauku apvidos dzīvojošajiem respondentiem. Sievietēm šis pakalpojums vajadzīgs biežāk nekā vīriešiem.

Kādi sociālās rehabilitācijas pakalpojumi jums ir nepieciešami?/ LATVIEŠU ZĪMJU VALODAS TULKA UN KOMUNIKĀCIJAS PAK.



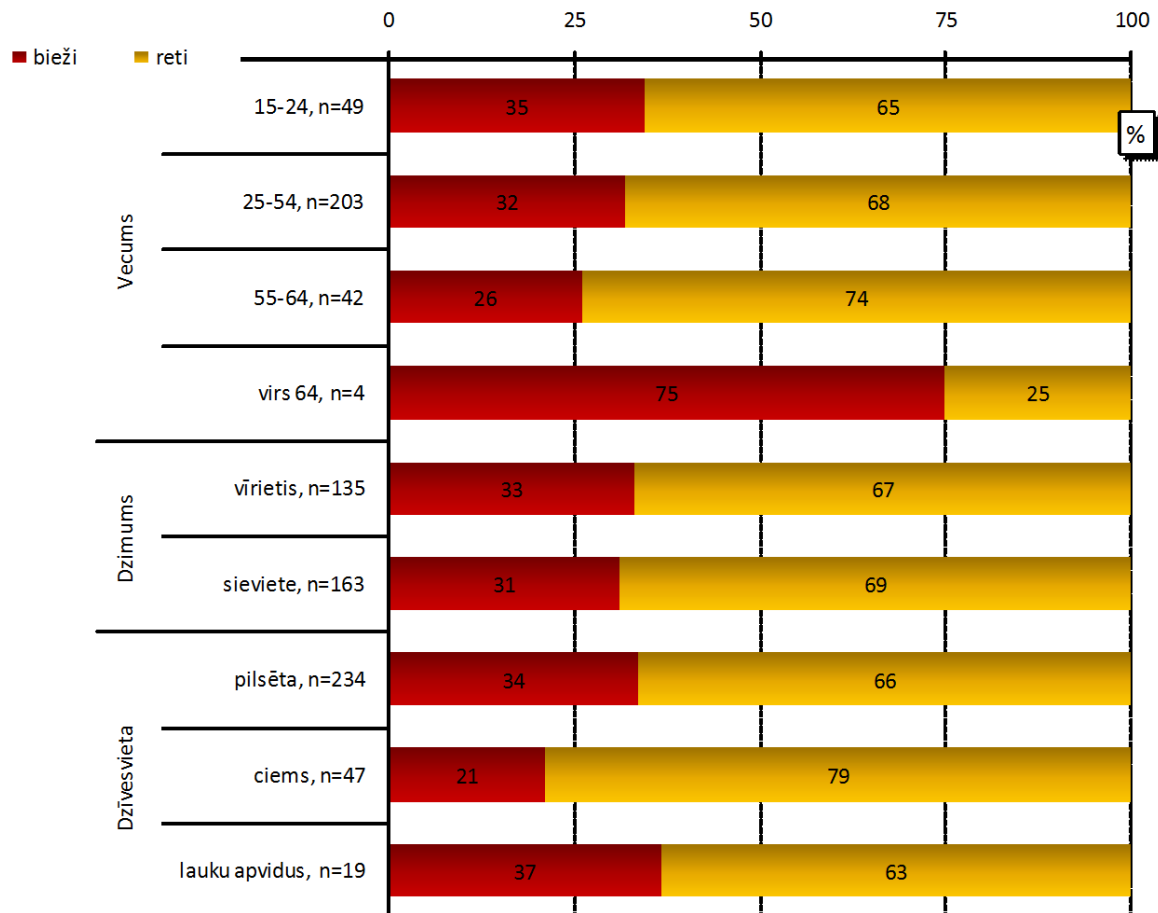
Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Visās sociālajās grupās ļoti līdzīgs ir pieprasījums pēc biežiem latviešu zīmju valodas tulka un komunikācijas pakalpojumiem: tas svārstās amplitūdā no 52 - 63 % . Interesanti, ka no pilsētās un lauku apvidos dzīvojošajiem šoreiz pilnīgi vienādi - 54 % no katras grupas šo pakalpojumu atzīmējuši kā bieži nepieciešamu. Tomēr visbiežāk zīmju valodas tulku un komunikācijas pakalpojumi ir nepieciešami respondentiem vecuma grupā no 15 – 24 gadiem. Iespējams, ka tas saistīts ar mācībām, - ja nedzirdīgs students mācās augstskolā, viņam zīmju valodas tulks pastāvīgi ir nepieciešams.

Saskarsmes un radošās pašizteiksmes iemaņu apguve nav īpaši pieprasīts pakalpojums, visās sociālajās grupās to kā bieži nepieciešamu atzīmējuši 21 – 37 % respondentu, izņēmums ir sociālā grupa pēc vecuma – respondenti virs 64 gadiem, taču no visiem šajā grupā esošajiem tikai 4 cilvēki vispār apstiprinājuši šo pakalpojumu kā vajadzīgu: 75% kā bieži vajadzīgu, bet 25 % kā reti vajadzīgu.

Kādi sociālās rehabilitācijas pakalpojumi jums ir nepieciešami?/ SASKARSMES UN RADOŠĀS PAŠIZTEIKSMES IEMAŅU APGUVĒ



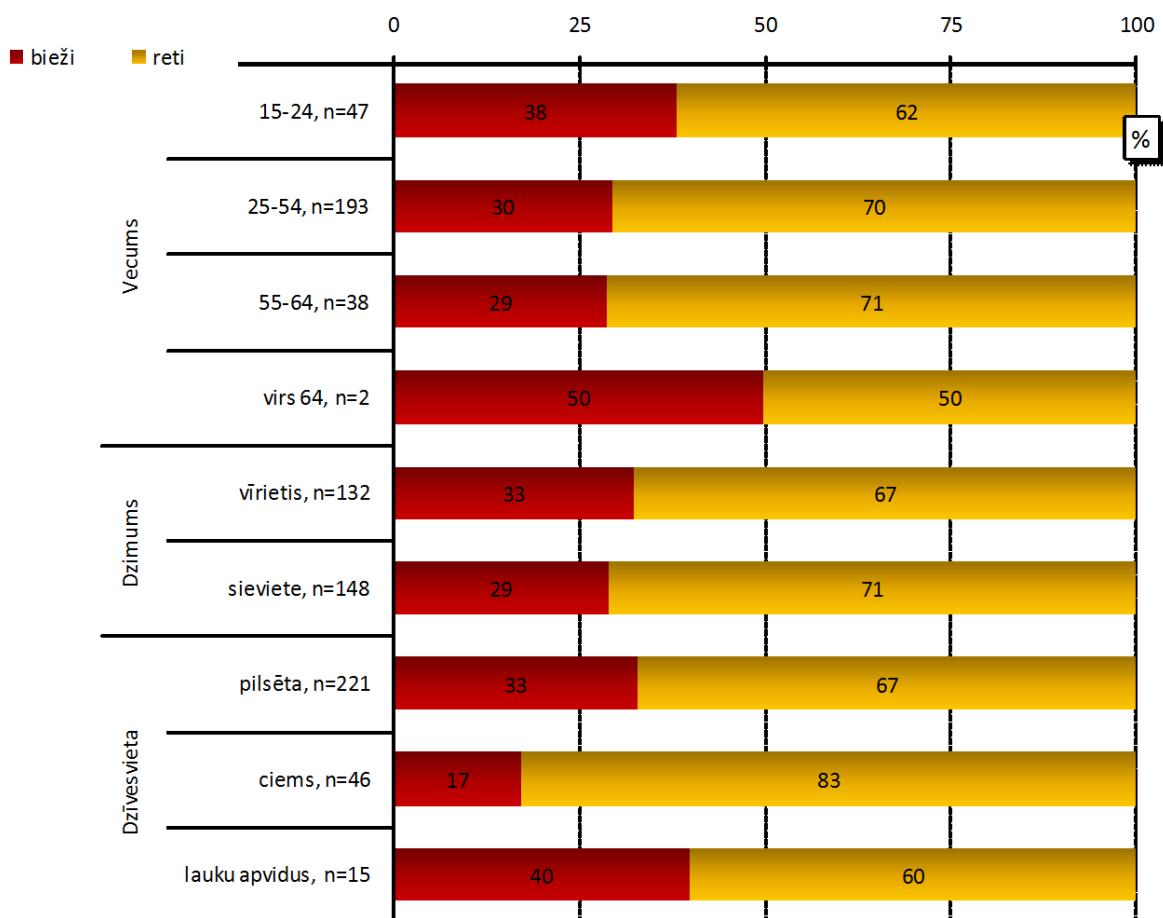
Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Līdzīgu ainu attēlo grafiks par sociālās rehabilitācijas pakalpojuma „Psiholoģiskās adaptācijas treniņi” nepieciešamību. Tas ir reti pieprasīts pakalpojums, kas varētu būt izskaidrojams ar tā nozīmes nenovērtēšanu. Citiem vārdiem – kamēr cilvēks šādā psiholoģiskās adaptācijas treniņā nav piedalījies, viņš nespēj novērtēt tā reālo nozīmi un savu ieguvumu.

Uzmanību pievērš visjaunākās sociālās grupas 15 – 24 gadus veco respondentu biežā nepieciešamība pēc šī pakalpojuma. Tas varētu būt izskaidrojams ar to, ka specializētajās skolās jaunieši dzīvo savā noslēgtā sabiedrības lokā, tāpēc, skolu beidzot, nejutas gatavi integrēties lielajā sabiedrībā un komunicēties ar dzirdīgajiem cilvēkiem.

Kādi sociālās rehabilitācijas pakalpojumi jums ir nepieciešami?/ PSIHOLOĢISKĀS ADAPTĀCIJAS TREIŅI

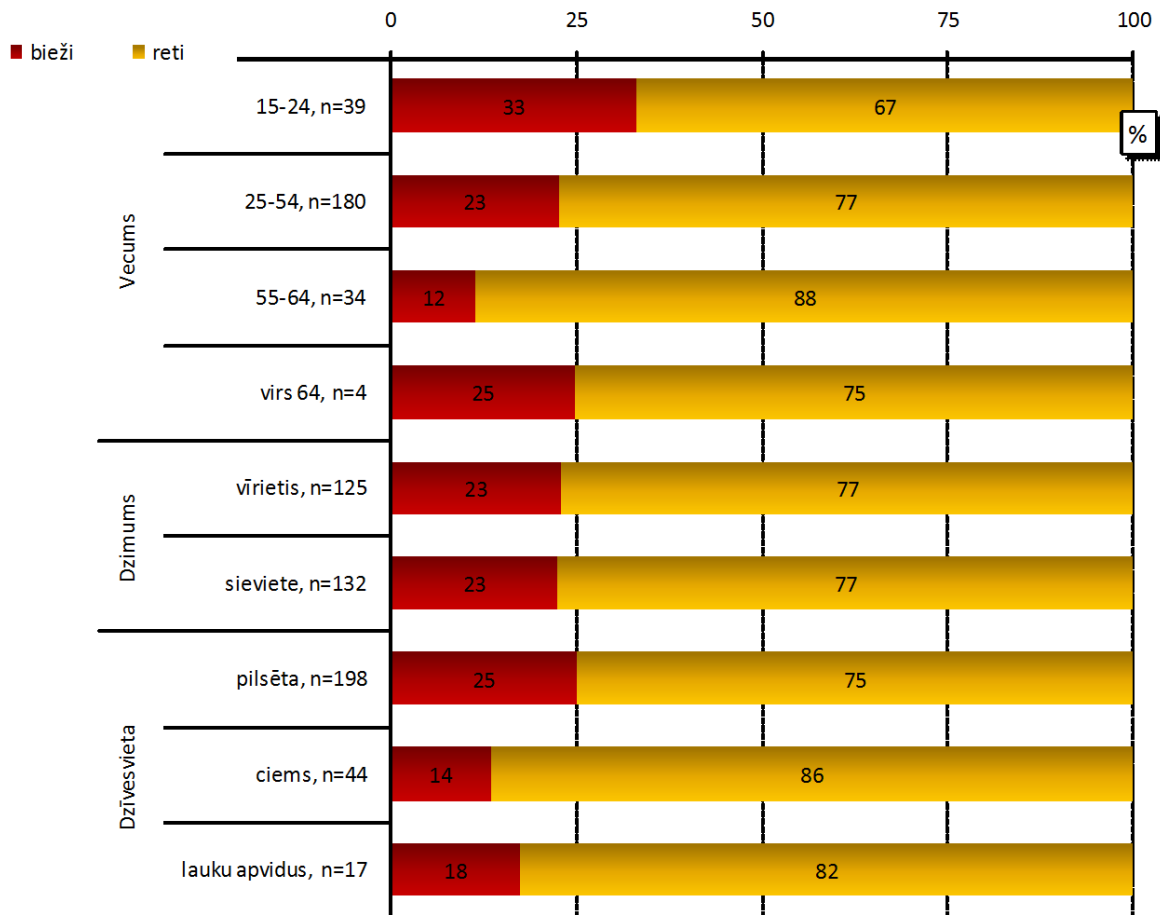


Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Jaunieši veido arī sociālo grupu, no kuras procentuāli vislielākā daļa atzīst īpašu nepieciešamību pēc latviešu zīmju valodas lietošanas apmācības. Vismazāk šis pakalpojums ir nepieciešams 55 – 64 gadu vecuma grupai. Interesanti, ka gan no sieviešu, gan no vīriešu grupas pilnīgi vienādi šo pakalpojumu par bieži nepieciešamu atzinuši 29 % katrā grupā.

Kādi sociālās rehabilitācijas pakalpojumi jums ir nepieciešami?/ LATVIEŠU ZĪMJU VALODAS LIETOŠANAS APMĀCĪBA



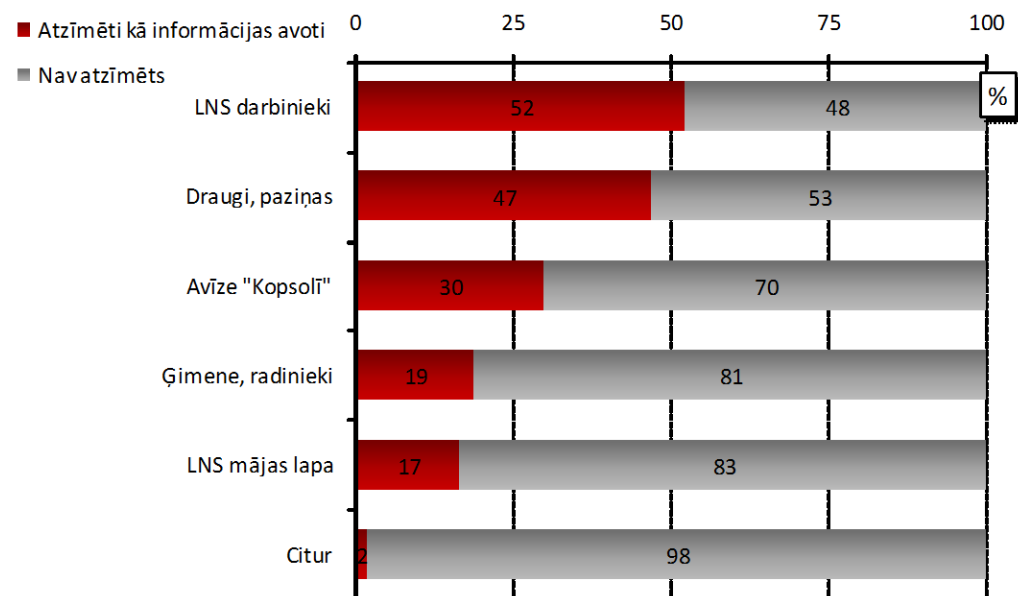
Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Lai cilvēki sāktu izmantot piedāvātos sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, vispirms viņiem ir jāuzzina par tiem. Tāpēc pētījumam vajadzēja noskaidrot, kādos veidos informācija par pakalpojumiem sasniedz mērķa grupu. Tika minēti seši atbilžu varianti, respondenti varēja atzīmēt vairākus no tiem.

Vislielākā aptaujāto daļa (52 %) par piedāvātajiem pakalpojumiem uzzinājusi tieši no LNS darbiniekiem. 47 % uzzinājuši no draugiem, paziņām, 19 % no ģimenes locekļiem un radniekiem.

Kā uzzinājāt, ka šādi pakalpojumi ir pieejami?



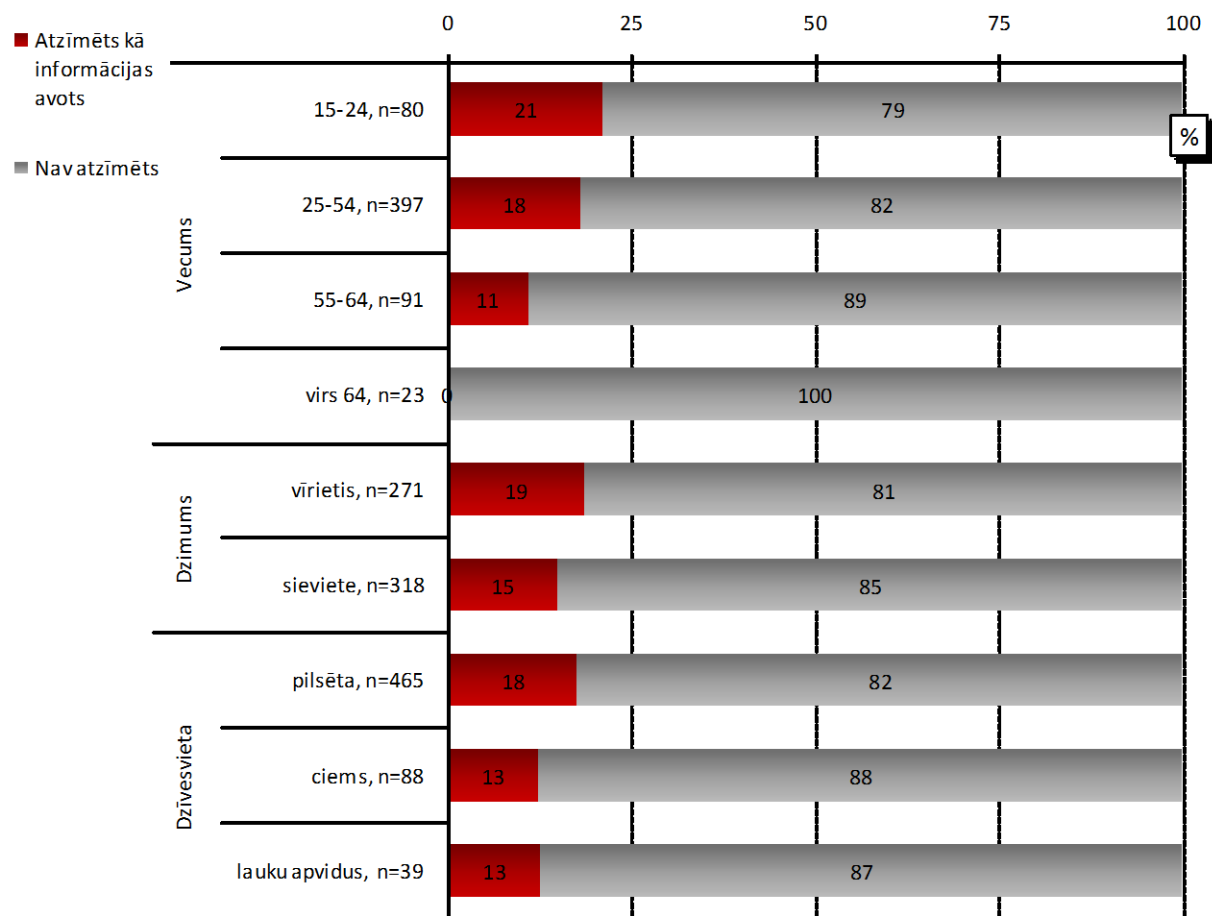
Bāze: visi respondenti, n=592

Vairākatbilžu jautājums (viens respondents varēja atzīmēt vairāk kā vienu atbildi), % sum >100%

Īpaša uzmanība pētījumā tika pievērsta tam, kāda ir masu informācijas līdzekļu loma, lai informācija par pakalpojumiem sasniegtu mērķa grupu. Vislielākā loma ir laikrakstam „Kopsolī” – kā informācijas avotu to atzīmējuši 30 % aptaujāto. Bet tikai 17 % informāciju par pakalpojumiem ieguvuši no LNS mājas lapas internetā. Mūsdienu apstākļiem tas ir nepieļaujami maz.

Tāpēc pētījums aplūkoja, kāda ir situācija atsevišķās demogrāfiskajās grupās. Uzlūkojot grafiku, kas diferencēti pa grupām atklāj visus, kuri informāciju par pakalpojumiem ieguvuši LNS mājas lapā, uzreiz ieraugāma sakarība: pieaugot respondentu vecumam, samazinās katras grupas procentuālais daudzums, kuri informāciju ieguvuši LNS mājas lapā. Ja no 15 – 24 gadīgo grupas šo informācijas avotu izmantojis 21%, no 25 – 54 gadīgo grupas – 18 %, un no 55 – 64 gadīgo grupas – 11 %, tad no vecuma grupas pāri 64 gadiem LNS mājas lapu kā informācijas avotu par pakalpojumiem nav izmantojis neviens respondents.

Kā uzzinājāt, ka šādi pakalpojumi ir pieejami?/ LNS mājas lapa/ Atbilžu sadalījums demogrāfijas grupās



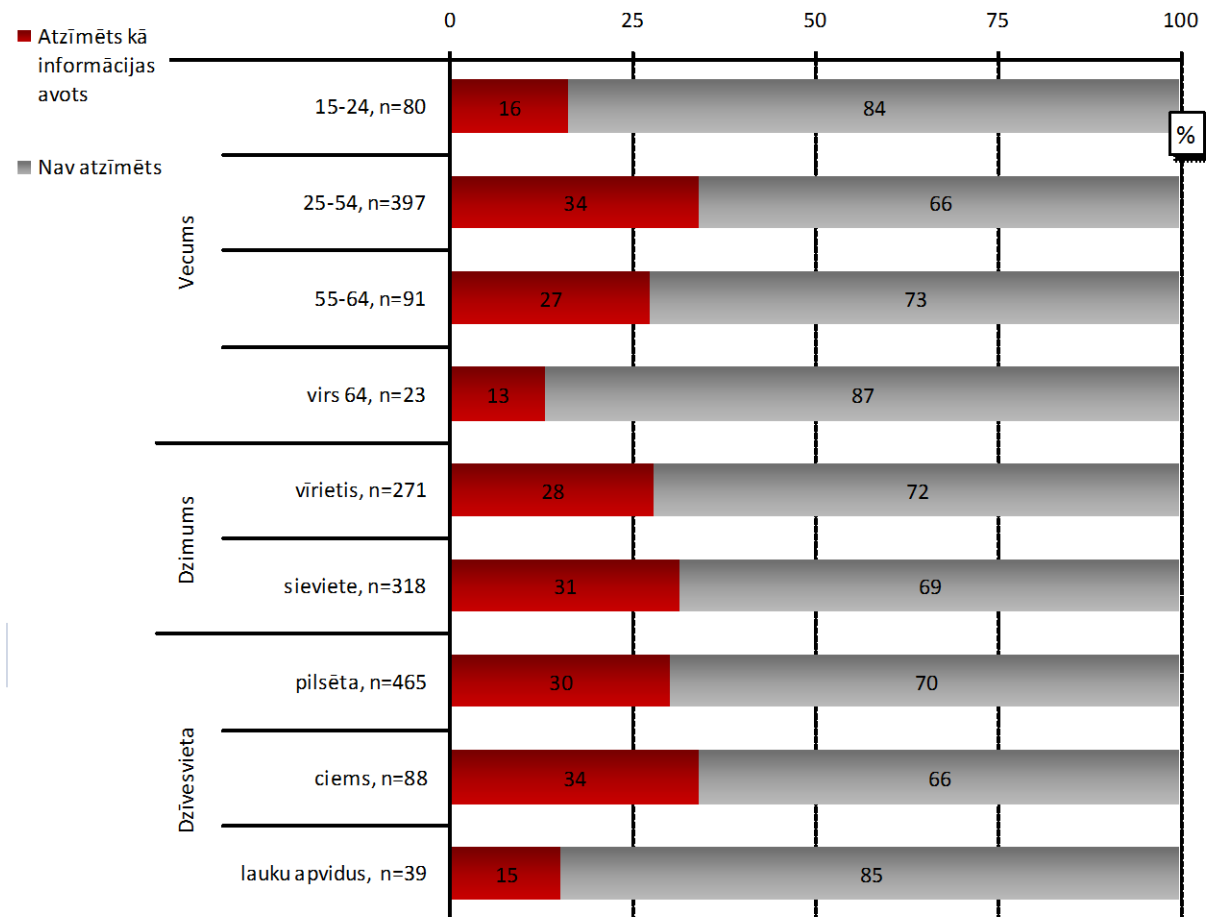
Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Savukārt visaktīvākās sociālās grupas no tiem, kuri informāciju par pakalpojumiem ieguvuši no laikraksta „Kopsolī”, ir 25 – 54 gadus vecie un ciematos dzīvojošie. Bet tomēr katrā no šīm grupām ir tikai 34 % tādu, kuri izmantojuši šo informācijas veidu.

Iespējamākais izskaidrojums tam, ka nedzirdīgie vislabprātāk izmanto „dzīvo” informācijas iegūšanas veidu no LNS darbiniekiem, draugiem un radniekiem, ir apstākļi, ka ļoti daudzi slikti izprot rakstītus tekstus, baidās nesaprast vai pārprast, un ir pieraduši vairāk uzticēties tiešajiem kontaktiem. Jo tie dod iespēju pārjautāt, precizēt visas detaļas un noskaidrot katru „šaubīgu” sīkumu līdz galam.

Kā uzzinājāt, ka šādi pakalpojumi ir pieejami?/ Avīzes KOPSOLĪ/ Atbilžu sadalījums demogrāfijas grupās



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Pētījums neaprobežojās tikai ar definēto pieejamo pakalpojumu pieprasījuma noskaidrošanas. Tika sagatavots papildus jautājums: „Kāda veida sociālās rehabilitācijas vai sociālā palīdzība vēl jums ir nepieciešama?“, uz kuru varēja atbildēt pilnīgi brīvā veidā, atbilžu varianti netika sniegti.

Kāda veida sociālās rehabilitācijas vai sociālā palīdzība vēl jums ir nepieciešama?

Informācijas pieejamība krievu valodā
Nodarbinātības jautājumos (sarunā ar darba devējiem)
Psihologu
Juridisko palīdzību, ar likumdošanu saistītu palīdzību
Sociālo-darba asistentu pakalpojumus (sevišķi, kad ir nepieciešamas pārrunas ar darba devēju darba vietā)
Vajag cilvēku, kurš var strādāt ne tikai ar nedzirdīgiem klientiem, bet arī ar viņa ģimenes locekļiem
Sociālais darbinieks ar zīmju valodas prasmēm savā ciemā, vai vismaz reizi nedēļā atbrauktu
Asistents, kas palīdz darba jautājumu risināšanā
Ir nepieciešama palīdzība juridiskos jautājumos, kā arī skaidrot vajadzīgo krievu valodā
Tulks Tukumā
Vēlams, lai uz vietas Tukumā būtu tulks reizi nedēļā
Jurista pakalpojumi-konsultācijas
Bezdarbnieku kursi
Bezdarbnieku kursi
Tulks pie ārsta, darba meklējumos
Daudz tulku, palīdzēt imigrantiem
Speciāls darbs priekš nedzirdīgajiem, vēl vairāk tulku
Vairāk tulku pakalpojumus
Tulks neapkalpo nepilsoņus, ir jāapkalpo
Sports
Nepieciešams vairāk sociālo darbinieku LNS
Daudz vairāk tulku
Dzirdes aparāta ieliktnīši ausīs
Labas kvalitātes dzirdes aparātu
Saņemt sociālos pakalpojumus un sociālo palīdzību
Sniegt palīdzību nodarbinātības jautājumos
Kvalitatīvu dzirdes aparātu nodrošināšana arī vājdzirdīgiem cilvēkiem, lai var integrēties sabiedrībā
Arī vājdzirdīgiem cilvēkiem aparāts vajadzīgs
Juridiskie pakalpojumi
Labas kvalitātes dzirdes aparāts
Sniegt palīdzību nodarbinātības jautājumos
Labs dzirdes aparāts
Visu veidu sociālos un medicīniskos pakalpojumus
Sniegt palīdzību nodarbinātības jautājumos
Medicīniskās palīdzības kursu organizēšana
Sociālā un medicīniskā palīdzība

Kā atrast darbu speciāli invalīdiem
Palīdzēt atrast darbu
Palīdzību nodarbinātības jautājumos
Pabalsti
Sociālo palīdzību, visu veidu medicīniskā palīdzība
Vairāk tulka pakalpojumus
Ārsta pakalpojumus (pamata)
Ārstu pakalpojumi
Veselības aprūpe
Tulka darba ētiku vairāk
Komunikāciju ar tulkiem caur web

Diemžēl atbildējušo bija ļoti maz – tikai 47 atbildes no visiem 600 aptaujātajiem. Lai gan vairākas atbildes atkārtojās, tās netika statistiski apkopotas, bet ievietotas atsevišķā tabulā un tiek parādītas tādas, kādas tika saņemtas. Jo šis pētījums ir paredzēts rehabilitācijas pakalpojumu sniedzējiem, lai uzlabotu pakalpojumu piedāvājumu, tāpēc pētījuma veicēji uzskatīja par lietderīgu atstāt oriģinālās atbildes kā tiešākas liecības par mērķa grupas vajadzībām. Jāpiezīmē gan, ka daudzi pieprasa pakalpojumus, kas jau tiek sniegti, piemēram, „komunikāciju ar tulkiem caur web”, vai arī tādus, kuri ir ārpus LNS kompetences un iespējām, piemēram, „ārstu pakalpojumi”, „veselības aprūpe”. Vairāki pieprasītie pakalpojumi ir nepamatoti, radušies informācijas trūkuma dēļ, piemēram, „tulks nepilsoņus neapkalpo, ir jāapkalpo”, kas ir nepamatoti, jo LNS Komunikāciju centrs apkalpo gan pilsoņus, gan nepilsoņus, klientam vienīgi jāuzrāda dzeltenā klienta karte.

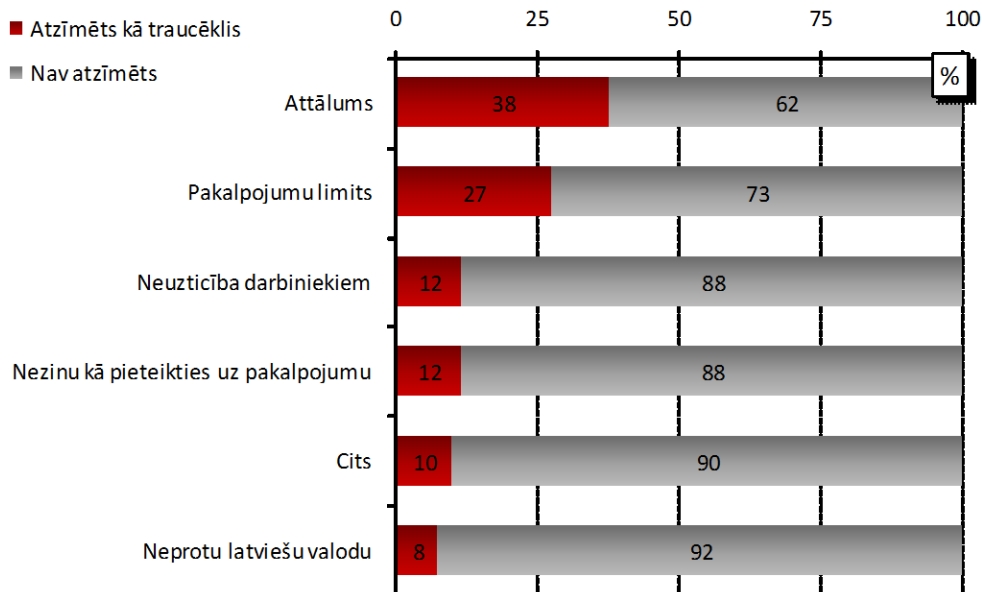
Daudzas atbildes dublē LNS jau sniegtos pakalpojumus, tāpēc svarīgi bija noskaidrot, kas tad īsti traucē mērķa grupai izmantot sniegtos pakalpojumus, lai pilnīgi apmierinātu savas vajadzības. Katrs respondents varēja atzīmēt vairākas atbildes – vairākus iespējamus traucēkļus.

Visvairāk (38%) LNS piedāvātos pakalpojumus traucē izmantot attālums, otrs lielākais traucēklis(27 %) ir pakalpojumu limits.

Pārējie traucēkļi ir daudz maznozīmīgāki, katrs no tiem nepārsniedz 12 %, bet latviešu valodas neprasme traucēkļu sarakstā ieņem pēdējo vietu ar 8 %.

Vajadzētu pievērst uzmanību tam, ka vairākus minētos traucēkļus, piemēram, neuzticību darbiniekam, neziņu, kā pieteikties uz pakalpojumu, var operatīvi novērst pati pakalpojumu sniedzēja LNS, uzlabojot pakalpojumu sniegšanas organizāciju.

Kas jums traucē izmantot piedāvātos sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, piemēram, tulkus?



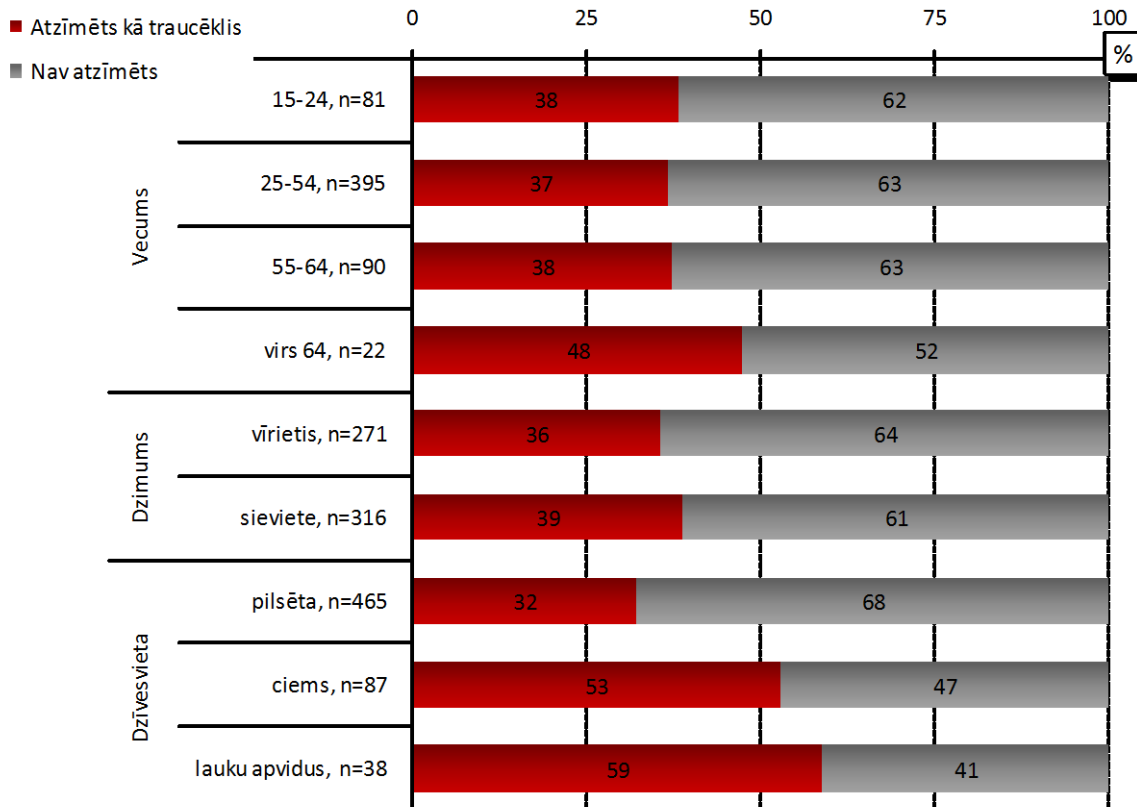
Bāze: visi respondenti, n=525

Vairākatbilžu jautājums (viens respondents varēja atzīmēt vairāk kā vienu atbildi), % sum >100%

Abi lielākie pakalpojumu izmantošanas traucēkļi tika aplūkoti sociālo grupu šķērs griezumā. Kā jau bija sagaidāms, vislielākās atšķirības un redzamākā tendence iezīmējās grupu sadalījumā pēc dzīvesvietas. Ja tikai 32 % pilsētnieku attālumu atzīst par traucēkli pakalpojumu saņemšanai, bet no ciematos dzīvojošajiem – 53 %, tad no lauku apvidos dzīvojošajiem jau 59 % respondentu attālums līdz pakalpojuma sniegšanas vietai ir nopietns šķērslis pakalpojuma izmantošanai. Tātad problēmas risinājums ir vai nu pietuvināt pakalpojumu lauku apvidos dzīvojošajiem nedzirdīgajiem, vai arī atvieglot viņiem nokļūšanu līdz pakalpojumu saņemšanas vietām (transporta problēma).

Vēl viena demogrāfiskā grupa, kurai attālums un nokļūšana līdz pakalpojuma saņemšanas vietai ir problemātiskāka nekā pārējām, ir vecuma grupa pāri 64 gadiem: 48 % šīs grupas respondentu atzīmējuši šo problēmu.

Kas jums traucē izmantot piedāvātos sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, piemēram, tulkus?/ ATTĀLUMS

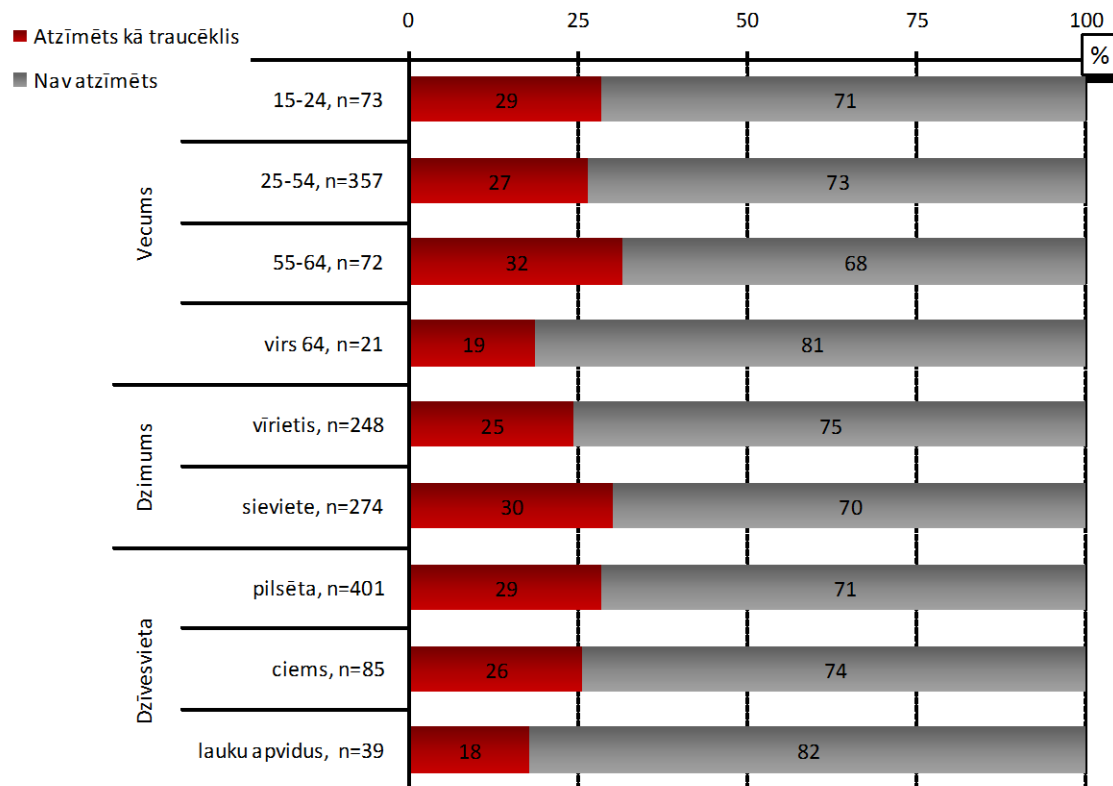


Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Savukārt pakalpojumu limits kā traucēklis sadalās diezgan vienmērīgi pa visām demogrāfiskajām grupām un svārstās 18 – 32% robežās. No sievietēm 30 % atzīst limitu par problēmu pakalpojumu saņemšanai, bet no vīriešiem 25 %. Vispieticīgākie ir lauku apvidos dzīvojošie, - tikai 18 % no viņiem pakalpojumu limitu atzīst par nopietnu šķērslī to izmantošanai. Tas arī saprotams, jo lauciniekiem vispirms jāatrisina attāluma problēma, kura viņiem traucē izmantot pat limita atļauto pakalpojumu skaitu.

Kas jums traucē izmantot piedāvātos sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, piemēram, tulkus?/ PAKALPOJUMU LIMITS



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Loģiski, ka no demogrāfiskajām grupām pēc dzīvesvietas tieši visvairāk pilsētnieku (29 %) atzīst limitu par šķērslī, jo viņiem nav attāluma problēmas un var biežāk saņemt pakalpojumus. No lauku apvidos dzīvojošajiem limits ir šķērslis tikai 18 %, bet no ciematos dzīvojošajiem – 26 % respondentu.

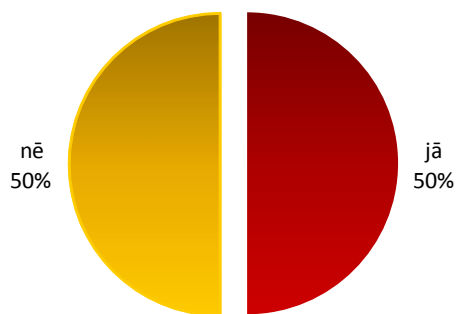
5. Informētība par projektu “Klusuma pasaule”

Uzsākot projektu „Klusuma pasaule”, kura ietvaros tiek veikts gan šis pētījums, gan piedāvāti sociālās rehabilitācijas pakalpojumi, bija svarīgi, lai mērķa grupa zinātu par projekta aktivitātēm un saprastu projekta darbības mehānismu. Tāpat mērķa grupai ir jāzina projekta finansētāji, realizētāju komandas dalībnieki un projekta norises vietas, iesaistītās reģionālās biedrības un cita informācija, kas palīdzētu pilnvērtīgi izmantot projekta piedāvātās iespējas.

Protams, visos LNS informācijas līdzekļos, gan laikrakstā „Kopsoli”, gan LNS mājas lapā internetā, gan mutvārdu informācijās uz vietām reģionālajās biedrībās un LNS kultūras centrā „Rītausma” tika skaidrots par projektu, tika stāstīts un informēts, bet jautājums palika atklāts: cik liela daļa nedzirdīgo ir izpratuši sniegto informāciju.

Tāpēc pētījumā respondentiem tika uzdots vienkāršs jautājums: vai jums ir informācija par projektu „Klusuma pasaule”?

Vai jums ir informācija par LNS projektu "Klusums pasaule"?

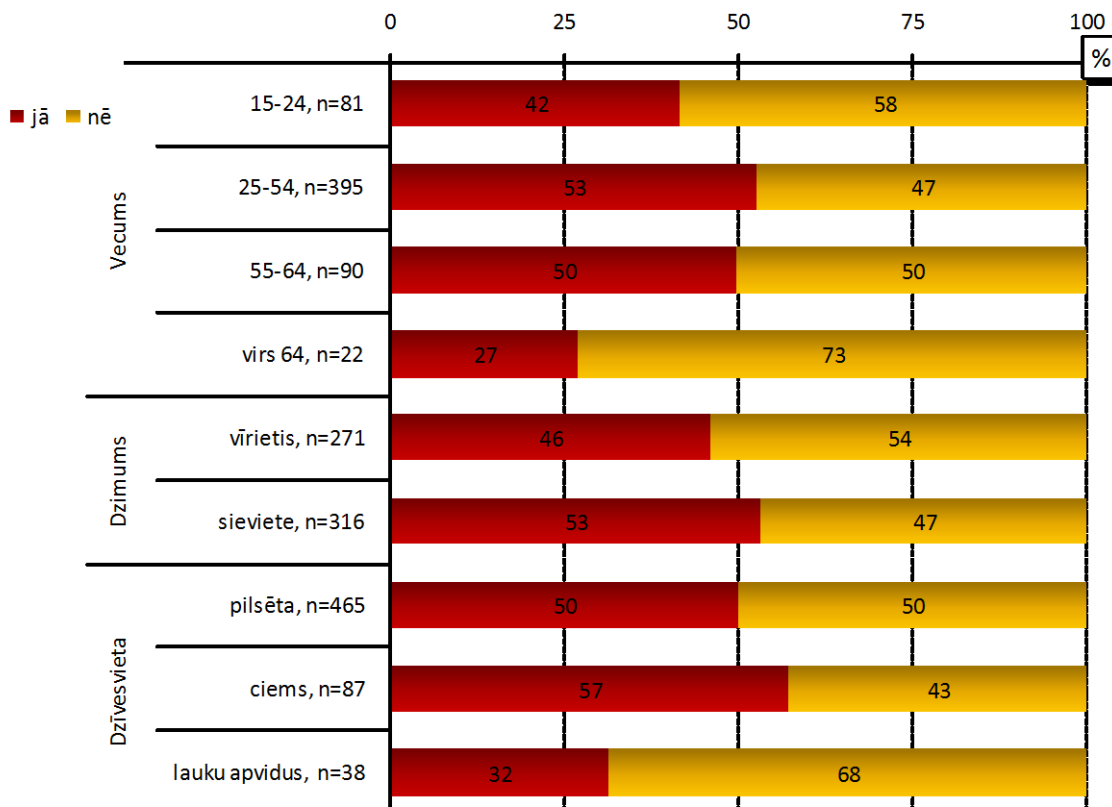


Bāze: visi respondenti, n=590

Atbildes “jā” un “nē” gluži unikāli sadalījās tieši uz pusēm. Protams, pārsteidz lielā respondentu daļa, kura atbildējusi noliedzoši. Taču šeit jāņem vērā viens svarīgs apstāklis – pētījuma aptauja tika veikta pašā projekta sākumā, augustā, bet projekta aktivitātes vispār sākās tikai mēnesi iepriekš - jūlijā. Tāpēc daudzus, ņemot vērā arī vasaras atvaļinājumu laiku, vienkārši vēl nebija sasniegusi informācija par

projektu, vai arī šī informācija kā pirmreizēja un nedzirdīgajiem diezgan sarežģīta netika izprasta, palaista garām nelasīta.

Vai jums ir informācija par LNS projektu "Klusums pasaule"?



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

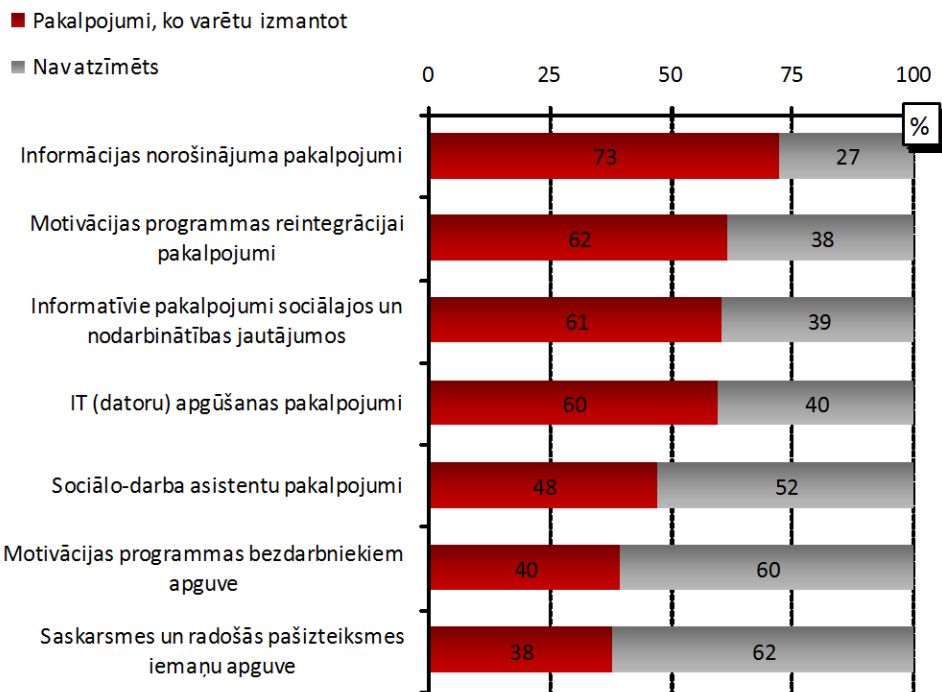
Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Mērķa grupas informētība tika aplūkota arī demogrāfisko grupu šķērsgriezumā, lai turpmāk būtu skaidrs, kurām grupām jāsniedz vairāk informācijas par projektu. Visvairāk informētie ir ciematos dzīvojošie, kā arī sievietes un 25 – 54 gadu vecuma grupa. Vairāk uzmanības jāpievērš veco cilvēku virs 64 gadiem, jauniešu un lauku apvidos dzīvojošo informēšanai.

Tie, kuri bija informēti par projektu, tika aicināti atbildēt, kādus projekta piedāvātos pakalpojumus viņi izmantos. Tika piedāvāti 7 atbilžu varianti – 7 pakalpojumi, katrs respondents varēja izvēlēties vairākus vai pat visus pakalpojumus. Taču atbilžu skaits uzrādīja, ka atbildējuši arī tie, kuri nebija informēti par projektu. Tomēr arī viņu atbildes tika iekļautas datos un kopīgajā statistikas ainā, jo liecina par projekta piedāvāto pakalpojumu vajadzīgumu.

Pārsteidzoši, ka lielākā daļa – 73 % bija sapratuši informācijas milzīgo nozīmi, un par visnepieciešamākajiem atzinuši tieši informācijas nodrošinājuma pakalpojumus. Turklāt nevis informatīvos pakalpojumus sociālajos un nodarbinātības jautājumos(61 %), kas tika minēti kā atsevišķs pakalpojums, bet gan vispārīgākā nozīmē.

Ja ir, tad kādus šī projekta piedāvātos pakalpojumus jūs izmantosiet?



Bāze: visi respondenti, n=[331; 335]

NB! Atbildējuši arī tie, kas nezina par projektu, bet varētu tādus pakalpojumus izmantot

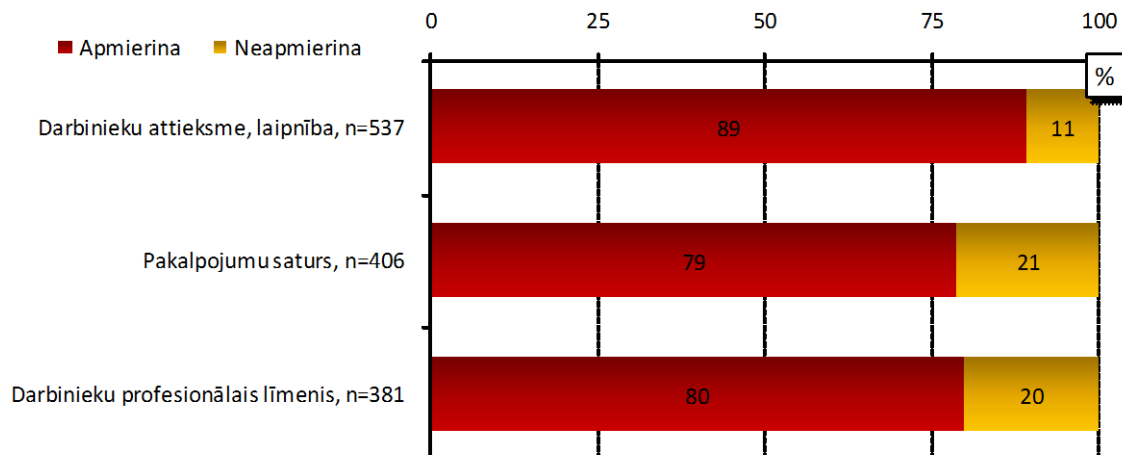
Pakalpojumu „Motivācijas programmas reintegrācijai” vēlas izmantot 62 %, bet IT apgūšanas pakalpojumus jeb datorapmācību labprāt apgūtu 60 % respondentu.

Vismazāk vēlas pakalpojumu „Saskarsmes un radošās pašizteiksmes iemaņu apguve”, taču pietiekami iespaidīgs skaits – 38 % to tomēr vēlas.

6. LNS pakalpojumu novērtējums

Respondentiem tika uzdots jautājums, vai viņus apmierina vai neapmierina LNS sniegto sociālās rehabilitācijas pakalpojumu kvalitāte. Šis bija viens no retajiem pētījuma jautājumiem, kur milzīgs pārsvars bija pozitīvajām atbildēm.

Vai jūs apmierina LNS sociālās rehabilitācijas pakalpojumu kvalitāte?

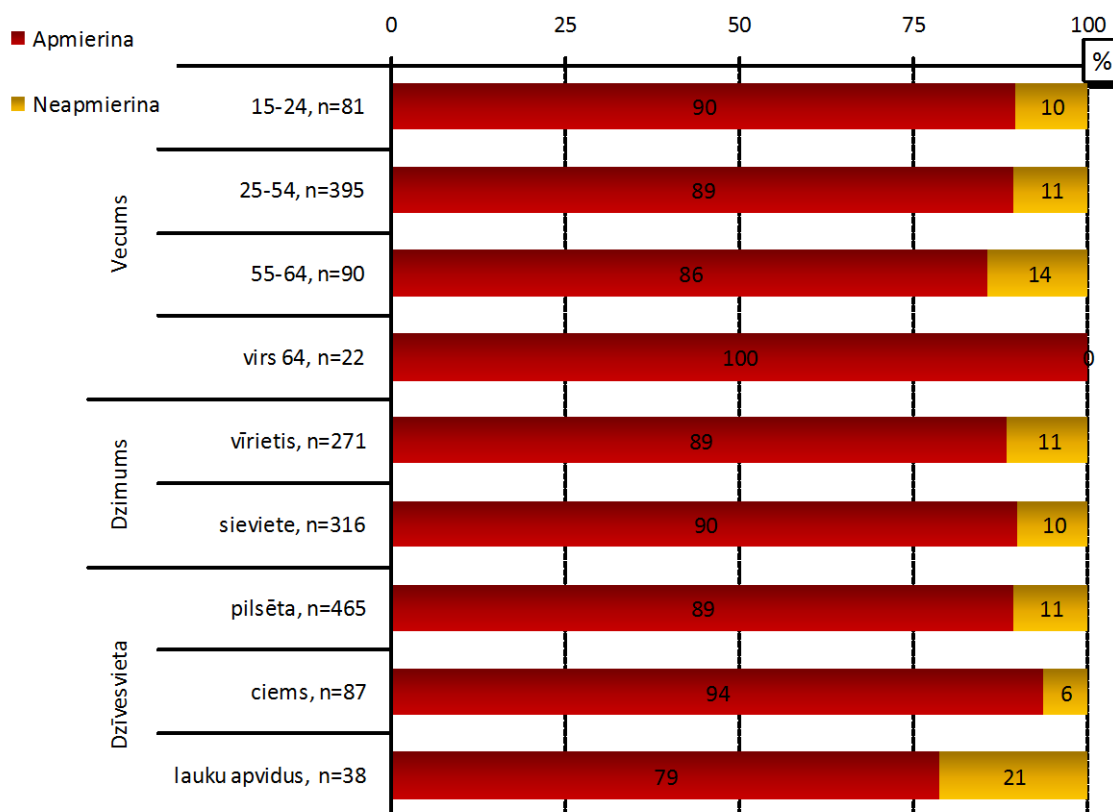


Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Grafikā ir redzams, ka visos trijos rādītājos pozitīvo atbilžu skaits svārstās no 89 % (darbinieku attieksme, laipnība) līdz 79 % (pakalpojuma saturs), bet pa vidu ar 80 % ir pozitīvs darbinieku profesionālā līmeņa novērtējums. Šie ir ļoti labi rādītāji. Tomēr pētījuma veicēji uzskatīja, ka arī pozitīvās atbildes tik svarīgā jautājumā ir lietderīgi aplūkot pētījumā noteikto demogrāfisko grupu šķēsgriezumā.

Atklājās, ka ar LNS darbinieku attieksmi un laipnību apmierināti ir simtprocentīgi visi respondenti grupā virs 64 gadiem. Vismazāk apmierināto (bet tomēr 79 %!) ir lauku apvidos dzīvojošo starpā. Pārējo grupu apmierinātības līmenis svārstās 86 – 94 % robežās. Sieviešu vidū apmierināto ar pakalpojumu sniedzēju attieksmi un laipnību ir par 1 procentu vairāk nekā vīriešu vidū.

Vai jūs apmierina LNS sociālās rehabilitācijas pakalpojumu kvalitāte?/ DARBINIEKU ATTIEKSME, LAIPNĪBA



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

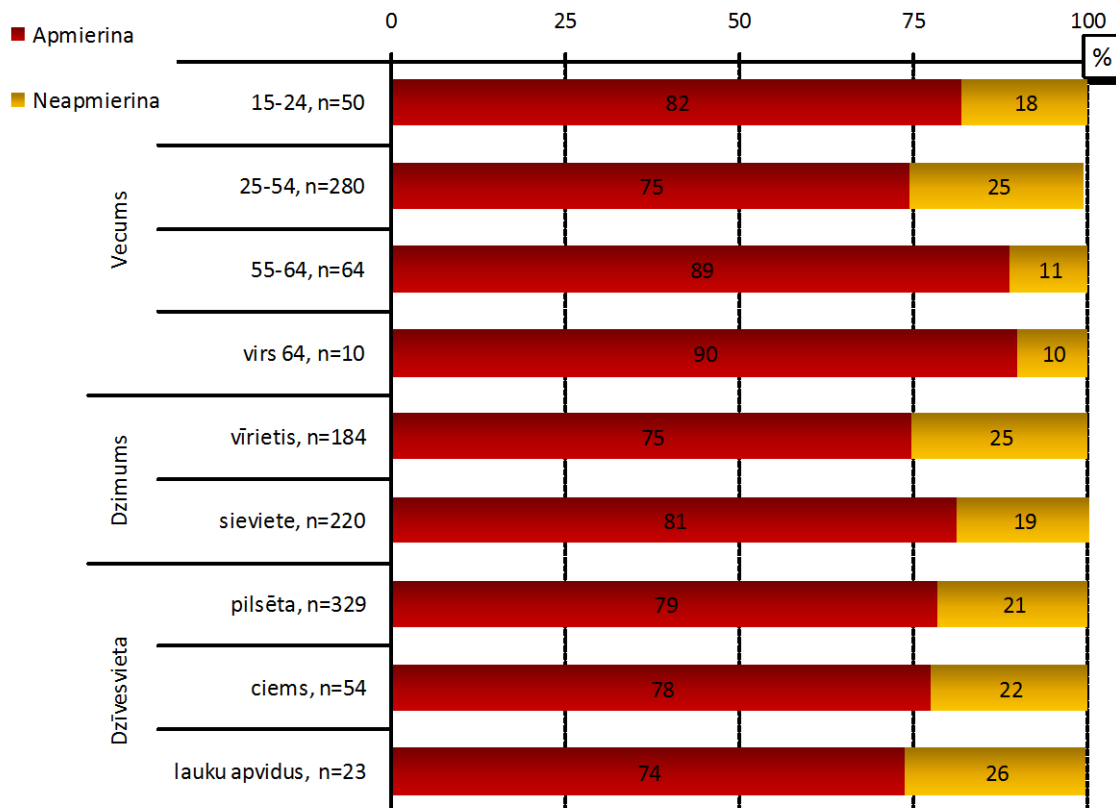
Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Arī ar pakalpojumu saturu visneapmierinātākie ir lauku apvidos dzīvojošie respondenti, jāpiezīmē gan, ka neapmierināto procents starp viņiem ir tikai 26 %. Par vienu procentu vairāk neapmierināto ir vecuma grupā no 25 – 54 gadiem. Ir manāma tendence ar pakalpojumu saturu neapmierināto skaitam lēnām, bet pakāpeniski pieaugt virzienā: pilsēta – ciemats – lauku apvidus.

Sieviešu vidū apmierināto ar pakalpojumu saturu ir vairāk nekā vīriešu vidū. Kā ļoti iepriecinošu var uzskatīt apstākli, ka 82 % jauniešu (15 – 24 gadi) ir apmierināti ar pakalpojumu saturu.

Pakalpojumu sniedzējiem vajadzētu pievērst uzmanību iemesliem, kāpēc ar pakalpojumu saturu neapmierināti ir daļa vīriešu un lauku apvidos dzīvojošo.

Vai jūs apmierina LNS sociālās rehabilitācijas pakalpojumu kvalitāte?/ PAKALPOJUMU SATURS

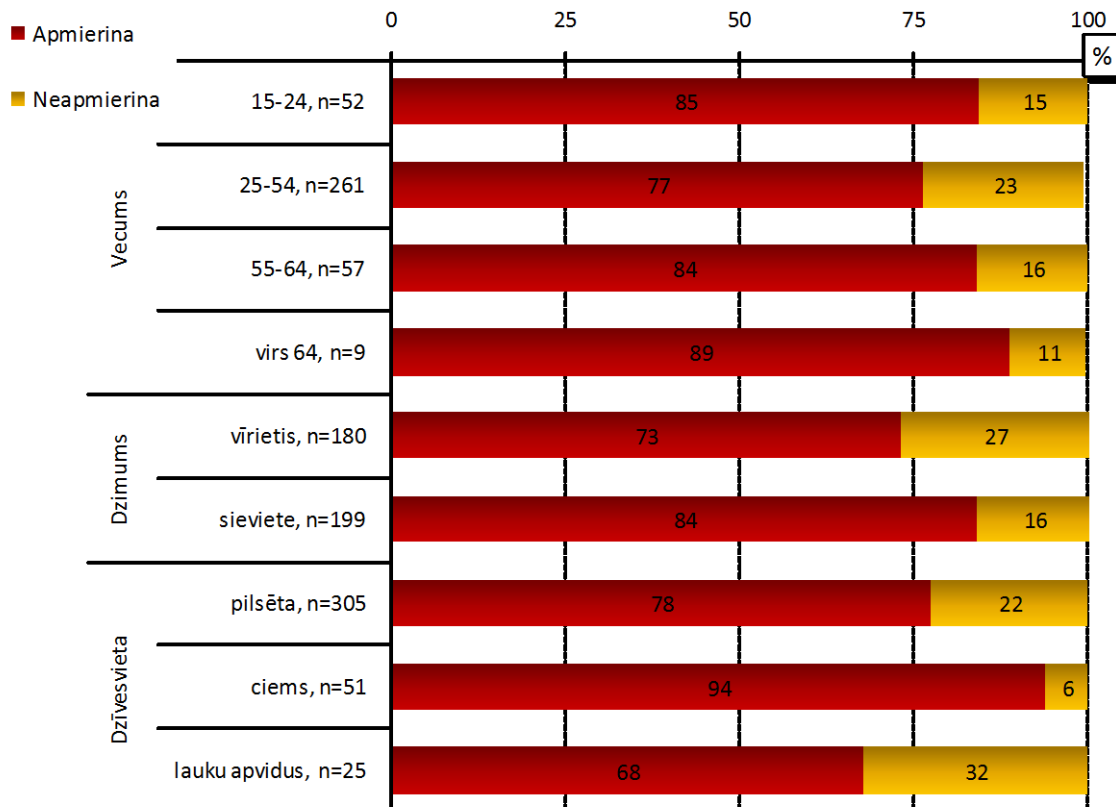


Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Arī trešajā apmierinātības parametrā „darbinieku profesionālais līmenis” visvairāk neapmierināto (32 %) ir laucinieku vidū, bet visapmierinātākie ir ciematos dzīvojošie (94 %) . Sievietes ir apmierinātākas nekā vīrieši, un jaunieši (15 – 24 gadā) ir apmierinātāki (85 %) nekā pakalpojumu saņēmēji vidējos (25 – 54) gados (77 %).

Vai jūs apmierina LNS sociālās rehabilitācijas pakalpojumu kvalitāte?/ DARBINIEKU PROFESIONĀLAIS LĪMENIS



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

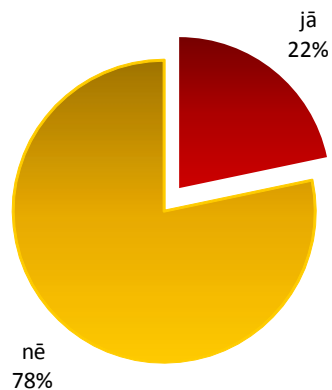
Jau pētījuma sākumā tika noskaidrotas respondentu demogrāfiskās grupas – arī pēc izglītības līmeņa. Taču tas neatklāj respondentu aktivitāti vai pasivitāti turpināt izglītoties dažādos pieejamos veidos.

Tāpēc tika uzdots atsevišķs jautājums.

Kā zināms, nedzirdīgo izglītība ir zemā līmenī, to ir atklājuši jau iepriekšējie pētījumi 2006 gadā, kas uzrādīja: no 500 aptaujātām nedzirdīgajām sievietēm 51 % bija pamata izglītība. Šobrīd stāvoklis nav īpaši mainījies: no 600 nedzirdīgajiem vīriešiem un sievietēm pamata izglītība ir 54 % respondentu.

Lielais vairums respondentu (78 %) noliedzoši atbildēja uz jautājumu, vai beidzamo 5 gadu laikā ir paaugstinājuši savu izglītības līmeni. Tomēr 22 % ir kaut ko darījuši vai dara sava izglītības līmeņa celšanā un jāatzīst, ka tā ir samērā liela daļa. Nedzirdīgo izglītības process uz vietas nestāv.

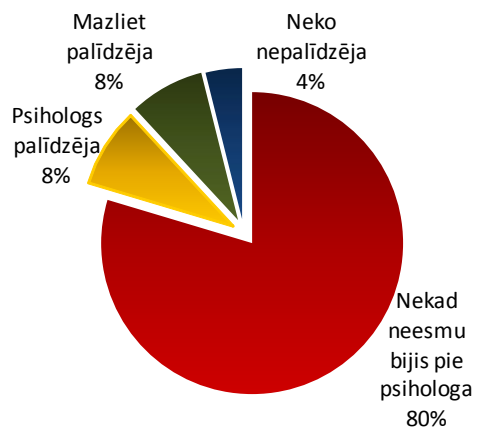
Vai pēdējo 5 gadu laikā esat paaugstinājis savu izglītības (arī profesionālās izglītības) līmeni?



Bāze: visi respondenti, n=586

Beidzamajos gados arī nedzirdīgie cilvēki sākuši izmantot psihologa palīdzību. Patiesībā vizītēm pie psihologa jābūt neatņemamai sociālās rehabilitācijas programmas sastāvdaļai. Taču vēl neviens nebija pētījis, cik efektīvas ir šīs vizītes tādā veidā, kādā tās notikušas līdz šim, klātesot nedzirdīgo zīmju valodas tulkam kā saziņas starpniekam.

Ja esat kādreiz bijis vizītē pie psihologa..

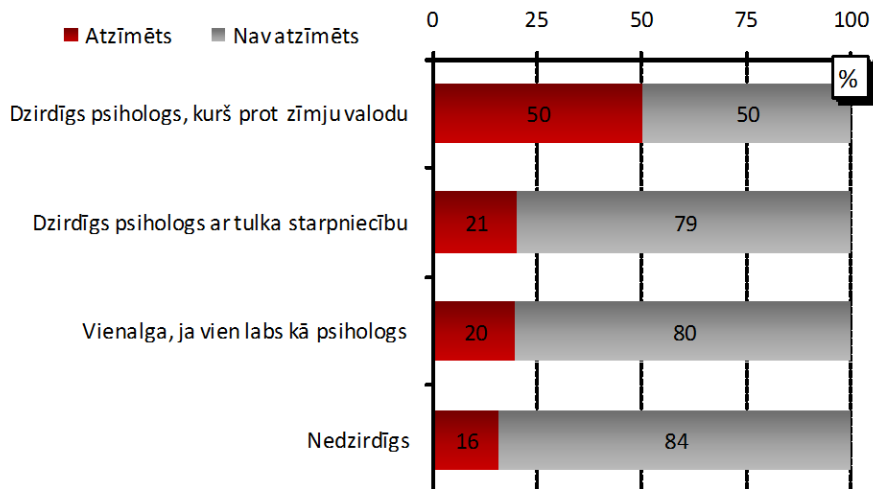


Bāze: visi respondenti, n=591

80 % respondentu atzina, ka nekad nav izmantojuši psihologa palīdzību, 4 % šīs vizītes neko nav palīdzējušas. Vienādās proporcijās ir tie, kuriem psihologs palīdzējis (8 %) un tie, kuriem mazliet palīdzējis (8%), tātad faktiski kopā 16 % izjutuši lielāku vai mazāku pozitīvu ietekmi.

Viens no vispārzināmiem iemesliem, kas nedzirdīgos kavē izmantot psihologa palīdzību, ir trešās personas – nedzirdīgo zīmju valodas tulka klātbūtne. Tāpēc pētījuma veicējus interesēja respondentu izvēle, kāds psihologs viņiem būtu vajadzīgs.

Kāds psihologs nedzirdīgajiem vajadzīgs?



Bāze: visi respondenti, n=590

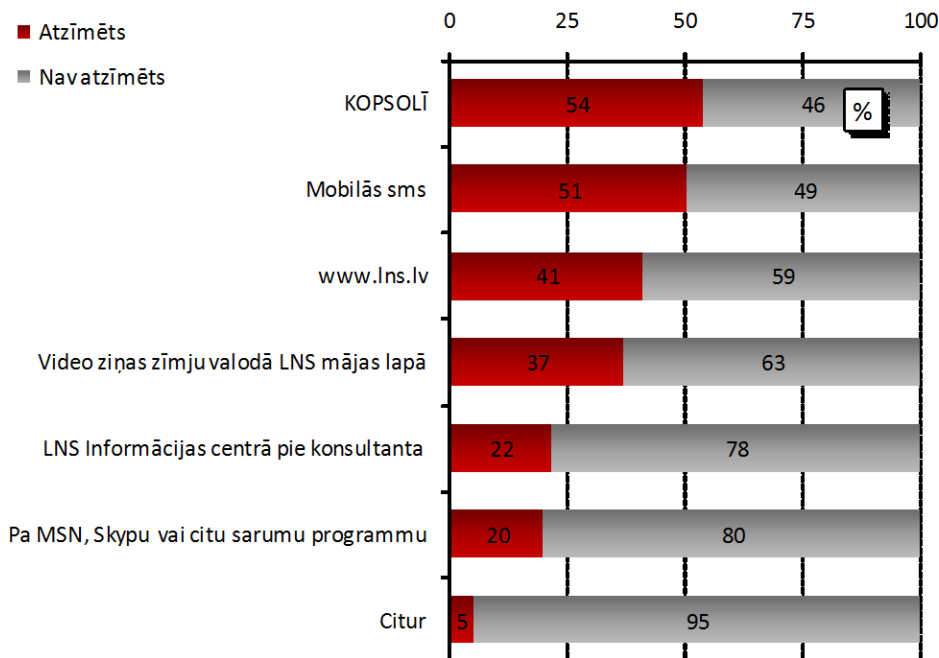
legūtie rezultāti bija viens no pētījuma pārsteigumiem, jo pilnīgi pretēji gaidītajam, ka nedzirdīgajiem vajadzīgs nedzirdīgs psihologs, kuru netraucētu pastāvošās atšķirības starp dzirdīgā un nedzirdīgā psiholoģiju, uztveri, kultūru, puse respondentu tomēr priekšroku dod dzirdīgam psihologam, kurš prot zīmju valodu. 21 % respondentu būtu mierā arī ar dzirdīgu psihologu ar tulka starpniecību, vēl 20 % principā vienalga, ja vien psihologs ir labā profesionālā līmenī. Un tikai 16 % ir savākusi atbilde, ka nedzirdīgajiem vajadzīgs nedzirdīgs psihologs.

7. Informācija un komunikācija

Projektā “Klusuma pasaule” informācija ir definēta kā viens no priekšnoteikumiem nedzirdīgo sociālajai rehabilitācijai. Tikai informēts cilvēks spēj iekļauties sabiedrībā. Tikai informēts cilvēks zinās savas tiesības un spēs sevi aizstāvēt. Tikai informēts un zinošs nedzirdīgais spēs pilnvērtīgi komunicēt ar dzirdīgajiem cilvēkiem.

Tāpēc pētījums noskaidroja, kādā veidā, caur kādiem informācijas kanāliem informācija varētu visefektīvāk sasniegt mērķa grupu.

Kādā veidā jūs gribētu saņemt informāciju?

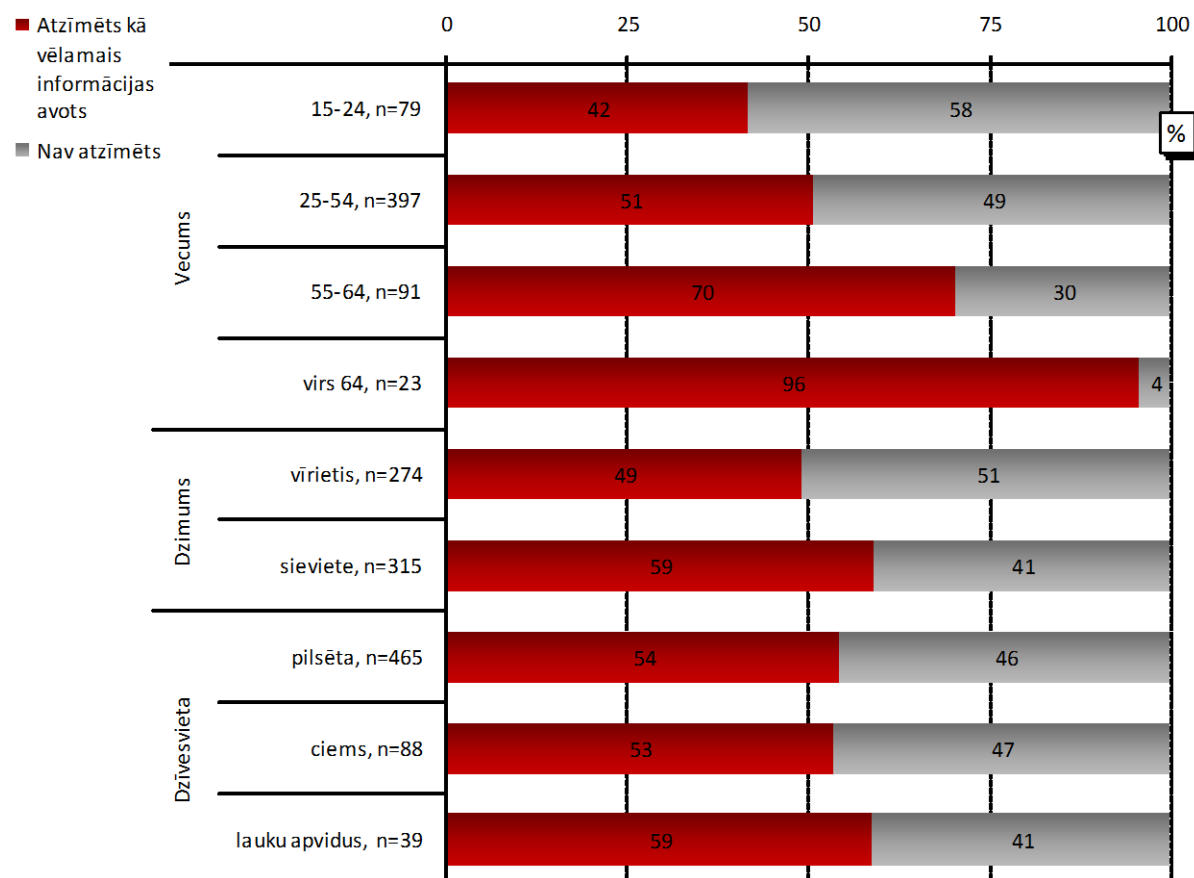


Bāze: visi respondenti, n=590

Katrs respondents varēja atzīmēt vairākus informācijas veidus, tātad atkal vairākatbilžu jautājums. Visvairāk respondentu – 54 % par informācijas avotu izvēlējušies nedzirdīgo laikrakstu KOPSOLĪ, tūlīt seko mobilās sms kā informācijas avots (51 %). LNS mājas lapu kā informācijas avotu gribētu 41 % aptaujāto, bet LNS mājas lapā ietilpstošās videoziņas zīmju valodā izvēlējušies 37 % respondentu. Informāciju saņemt LNS Informācijas centrā pie konsultanta gribētu 22 %, bet caur dažādām sarunu programmām (MSN, Skype u.c.) internetā informāciju izvēlējušies saņemt 20 % respondentu.

Ņemot vērā to, ka no projekta „Klusuma pasaule” piedāvātajiem sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem visvairāk respondentu (73 %) izvēlējušies Informācijas nodrošinājuma pakalpojumus, pētījumā tika demogrāfisko grupu šķērsgriezumā apskatīti divi galvenie atbilžu varianti jeb divi galvenie informācijas avoti: laikraksts KOPSOLĪ un LNS mājas lapa internetā.

Kādā veidā jūs gribētu saņemt informāciju?/ Avīze KOPSOLĪ/ Atbilžu sadalījums demogrāfijas grupās



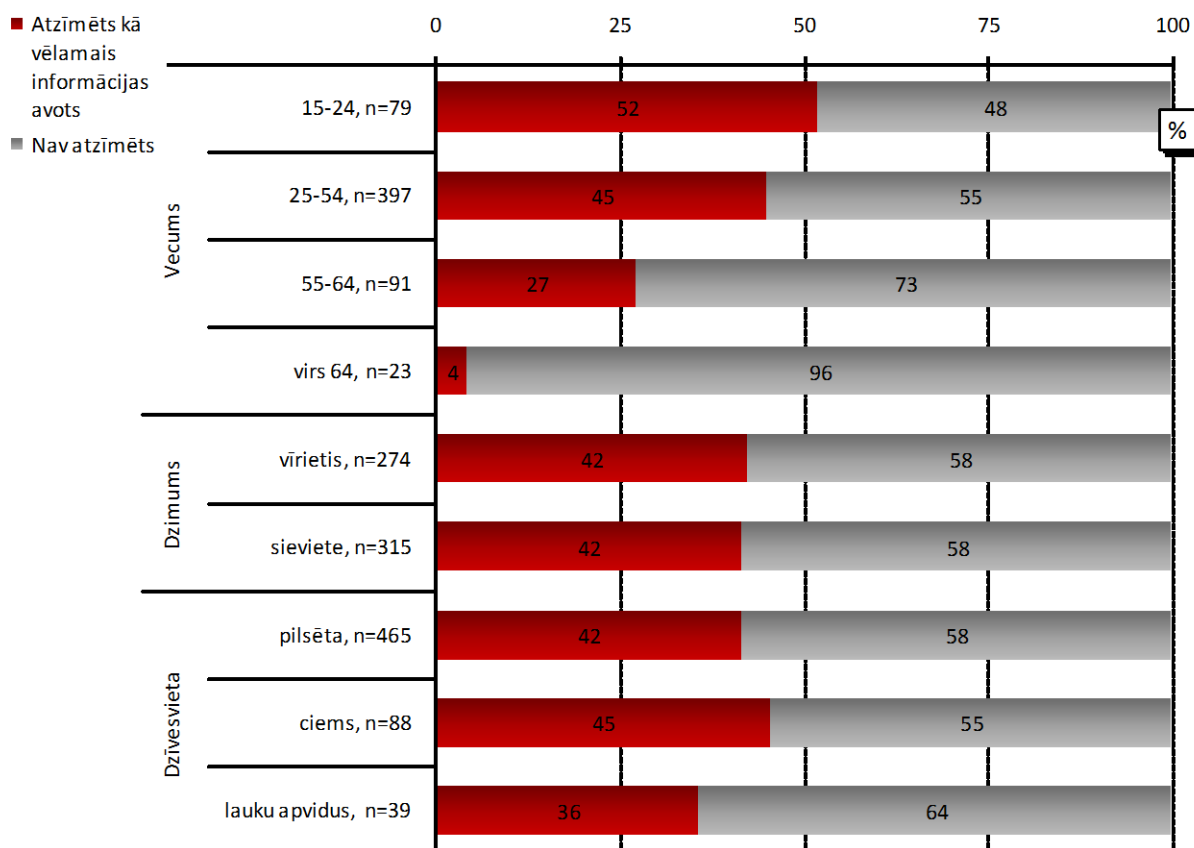
Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Viskrasākā kopsakarība grafikā viegli ieraugāma vecuma demogrāfisko grupu ietvaros: palielinoties respondentu vecumam, pieaug KOPSOLĪ popularitāte. KOPSOLĪ kā galveno informācijas avotu izvēlējušies 42 % jauniešu, 51 % 25–54 gadīgo grupa, 70 % 55–64 gadīgo grupa, un gandrīz visa (96 %) to respondentu grupa, kurai pāri 64 gadiem. KOPSOLĪ izvēlējas arī 59 % no visām aptaujātajām sievietēm un 49 % no aptaujātajiem vīriešiem. Pēc dzīvesvietas teritoriālā sadalījuma lielas atšķirības nav manāmas, tomēr lauku apvidos dzīvojošo vidū KOPSOLĪ ir populārāks nekā ciematos un pilsētās dzīvojošo vidū (procentuālā attiecība 59 % : 53 % : 54%).

LNS mājas lapas kā informācijas avota nozīmība attiecībā uz vecuma grupām ir pretējā proporcijā kā KOPSOLĪ. To par galveno informācijas avotu izvēlējas 52 % jauniešu vecuma grupā no 15-24 gadiem, 45 % 25-54 gadīgo grupa, 27 % 55-64 gadīgo grupa un tikai 4 % respondentu pāri 64 gadiem. LNS mājas lapas nozīmību atzīst 42 % sieviešu un tieši tikpat – 42 % no aptaujātajiem vīriešiem.

Kādā veidā jūs gribētu saņemt informāciju?/ LNS mājas lapa / Atbilžu sadalījums demogrāfijas grupās



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

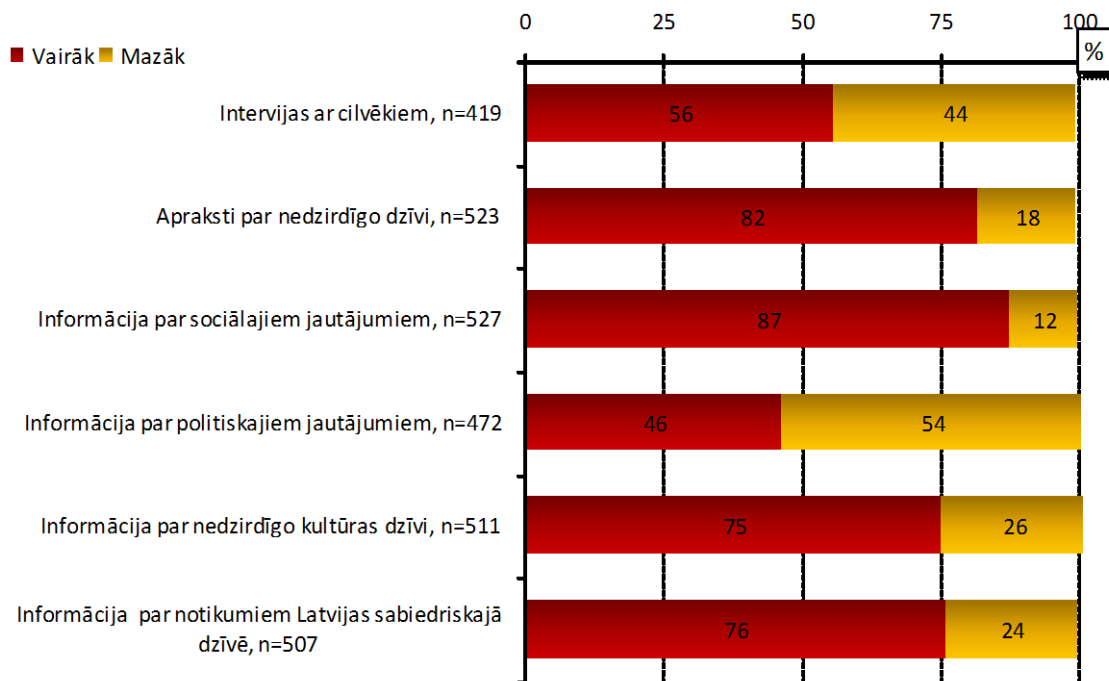
Dati aprēķināti un parādīti katrai sociālajai grupai atsevišķi, piemēram, sieviešu atbildes kopā veido 100%

Lauku apvidos dzīvojošie dzirdes invalīdi LNS mājas lapu kā galveno informācijas avotu pieprasa mazāk (36 %) nekā ciematos (45 %) un pilsētās dzīvojošie (42 %). Tas varētu būt izskaidrojams ar mazāku interneta pieejamību lauku apvidos.

Otrs galvenais jautājums, ko pētījuma veicējiem noskaidrot lūdza projekta „Klusuma pasaule” informatīvā nodrošinājuma grupa, bija ziņu saturs.

Respondentiem tika uzdots jautājums: kāda satura ziņas jūs visvairāk vēlētos? Katrs respondents varēja izvēlēties vairākus atbilžu variantus – vairākus ziņu veidus. Visvairāk respondentu (87 %) par sev visnozīmīgāko atzīmēja informāciju par sociālajiem jautājumiem. 82 % aptaujāto vēlētos lasīt aprakstus par nedzirdīgo dzīvi, 76 % par svarīgu atzinuši informāciju par notikumiem Latvijas sabiedriskajā dzīvē, par procentu mazāk (75 %) respondentu deva priekšroku informācijai par nedzirdīgo kultūras dzīvi. Intervijas ar cilvēkiem par interesantām atzinuši 56 % aptaujāto, bet informācija par politiskajiem jautājumiem ir vismazāk pieprasīta, to vēlējās tikai 46 % aptaujāto.

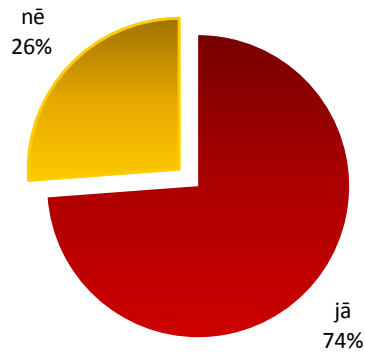
Kāda saturs ziņas jūs visvairāk vēlētos?



Bāze: visi respondenti attiecīgajā grupā ("n" skatīt grafikā)

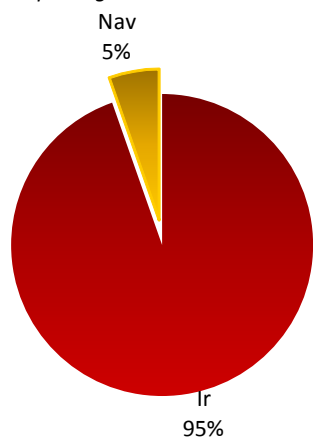
Ņemot vērā interneta ārkārtīgi svarīgo un pieaugošo nozīmi informācijas iegūšanā, pētījums noskaidroja, cik lielai daļai respondentu mājās ir dators un internets. Rezultāti ir pārsteidzoši – dators mājās ir negaidīti daudziem – 74 % aptaujāto, bet no šiem respondentiem, kuriem mājās ir dators, internets ir 95 %, tātad gandrīz visiem. Taču jautājums par to, vai internets tiek arī prasmīgi lietots, paliek zem jautājuma zīmes. Sarunās ar vairākiem respondentiem ir atklājies, ka tā nedzirdīgo daļa, kuriem bērni mācās skolā, parasti datoru un internetu paši nelieto, bet to lieto viņu bērni. Taču daudzi ir izteikuši vēlmi mācīties speciālajos nedzirdīgo datorkursos, lai varētu arī paši lietot internetu.

Vai Jums mājās ir dators?



Bāze: visi respondenti, n=597

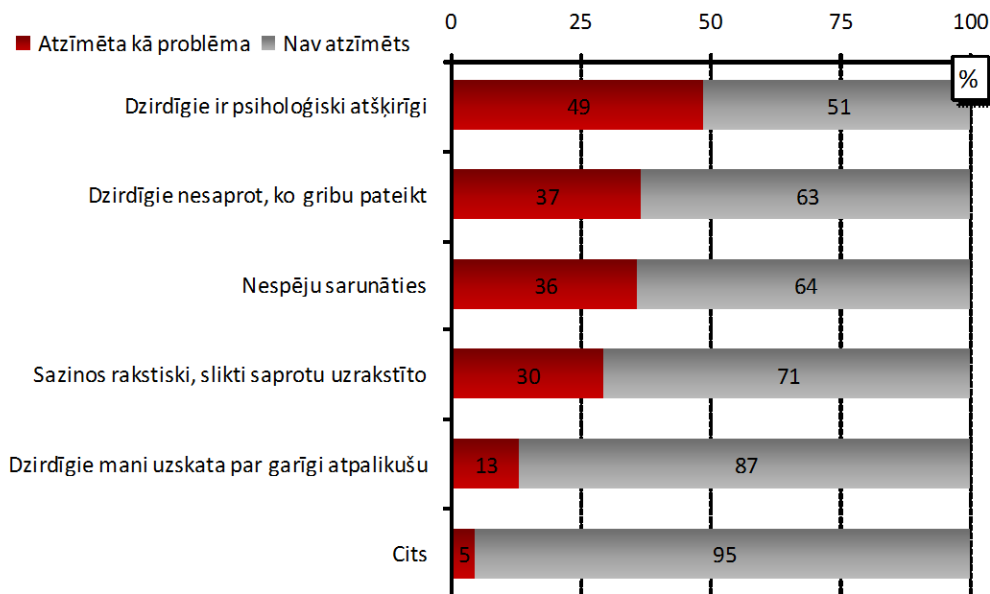
Vai ir interneta pieslēgums?



Bāze: tiem, kas mājās ir dators, n=428

Pētījums noskaidroja raksturīgākās problēmzonas saskarsmē ar dzirdīgo sabiedrības daļu. Pārsteidzoši, ka nedzirdīgie ir sapratuši: komunicēties traucē ne tik daudz tieša nespēja savstarpēji sarunāties, cik psiholoģiskās atšķirības. Šīs psiholoģiskās atšķirības, kā zināms, nosaka gan atsevišķa uztvere, gan principiāli atšķirīgu valodu (zīmju valoda – vizuāla, mutvārdu valoda – akustiska) lietošana, gan atšķirīgas kultūras.

Kādas ir visbiežākās problēmas kontaktos ar dzirdīgo sabiedrību?



Bāze: visi respondenti, n=571

Nedzirdīgo komunikācija ar dzirdīgo sabiedrības daļu ir ļoti svarīgs jautājums, tāpēc tam vajadzētu pievērst īpašu uzmanību, un, ņemot vērā pētījumā uzrādītās savstarpējās komunikācijas barjeras, izstrādāt aktivitātes to novēršanai. Piemēram – psiholoģiskā atšķirība. Tāda, protams, pastāv, to apzinās daudzi, bet tikai speciālisti varētu izanalizēt, kādas ir šo atšķirību komunikācijai traucējošākās izpausmes, un ko varētu darīt to mazināšanai.

Viena no komunikācijas barjerām, ko nedzirdīgie no savas puses varētu censties pārvarēt, ir pašu nedzirdīgo atziņa, ka slikti saprot rakstīto tekstu. Patiesībā tas ir nedzirdīgo izglītības darba trūkums, kurā vainojamas specializētās nedzirdīgo un vājdzirdīgo skolas. Ja nedzirdīgais sekmīgi pabeidz pamatskolu, bet viņa vārdu krājums ir tik nabadzīgs, ka nesaprot vienkāršus tekstus, tad acīmredzami ir jāmaina vai nu nedzirdīgo izglītības programma, vai arī pedagogi šajās skolās.

Nedzirdīgo rehabilitācijas jomā praktizējošo speciālistu aptaujas rezultāti

Lai izveidotu pilnīgāku ainu par nedzirdīgo cilvēku vajadzībām pēc sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem un iespējām šos pakalpojumus uzlabot, pētījumā tika aptaujāti ne tikai 600 mērķa grupas pārstāvji – dzirdes invalīdi, bet arī 20 nedzirdīgo rehabilitācijas jomā praktizējoši speciālisti visos Latvijas reģionos.

Tika noskaidrots, ka vidējais ilgums, kādu šie 20 speciālisti strādā ar nedzirdīgajiem, ir 11,5 gadi. Darbinieks ar vislielāko stāžu šajā jomā strādā jau 43 gadus, bet visnepieredzējušākais – 1,5 gadus.

Diviem speciālistiem ir tikai pamata izglītība, diviem ir vidējā speciālā, astoņiem ir vidējā, un arī augstākā izglītība ir astoņiem darbiniekiem.

Papildus izglītību vairākums speciālistu ieguvuši visdažādākajosursos, pārsvarā LNS organizētajos. Septiņi ir apmeklējuši kursus par klientu funkcionālo spēju noteikšanu un sociālās rehabilitācijas plāna izstrādi. Zīmju valodas kursus apmeklējuši 5 rehabilitētāji, bet 3 atbildējuši, ka nav mācījušies nekādosursos.

Tā kā nedzirdīgo rehabilitācijas jomā strādājošajiem speciālistiem jāprot zīmju valoda labā līmenī, jāapgūst visi aktuālie jaunvārdi, kuri nepārtraukti ienāk mūsu ikdienā, tad bija svarīgi noskaidrot, kad beidzamo reizi viņi mācījušies zīmju valodasursos. Desmit respondenti vispār tādosursos nav mācījušies, daži atbildēs to izskaidro ar to, ka ir nedzirdīgi (tātad zīmju valoda ir viņu dzimtā valoda). Četri respondenti zīmju valodasursos mācījušies 2005. gadā, 2 – 2006. gadā, bet pa vienam – 2001., 2004. un 2009. gadā. Tātad 9 aptaujātie dažādos laikos ir mācījušies zīmju valodasursos, tas nesakrīt ar iepriekšējām atbildēm, kurās tikai 5 atzina, ka visu citu kursu starpā ir mācījušies arī zīmju valodasursos. Viens respondents atbildējis, ka ir diplomēts surdotulks.

Rehabilitācijas speciālisti tika lūgti novērtēt savu klientu sociālās funkcionēšanas spējas un 7 parametros raksturot tās kā labas vai sliktas.

Vairāki aptaujātie vienu un to pašu funkcionēšanas spēju nedzirdīgajiem atzīmējuši gan kā labas, gan kā sliktas, tas izskaidrojams ar to, ka viņu klientu vidū sastopami gan tādi, kuriem attiecīgās spējas ir labas, gan tādi, kuriem sliktas. Tāpēc bijis grūti novērtēt, kura klientu daļa bijusi pārsvarā. Līdz ar to atzīmēto atbilžu skaits vienas spējas ietvaros nesakrīt ar aptaujāto skaitu, tāpēc tika skaitītas pašas atbildes.

Funkcionēšana darbā jeb uzdevumu centrēta aktivitāte: 15 – labas, 4 – sliktas.

Spēja pašaprūpēt sevi un organizēt savas finanses: 18 – labas, 2 – sliktas.

Spēja veidot attiecības un uzņemties gādību par bērniem: 14 – labas, 3 sliktas.

Spēja veidot attiecības ar citiem ģimenes locekļiem, ieskaitot vecākus: 16 – labas, 5 – sliktas.

Spēja veidot sociālos kontaktus: 7 - labas, 12 – sliktas.

Spēja saprasties ar citiem sabiedrībā: 7 – labas, 16 – sliktas.

Spēja izmantot savu brīvo laiku: 16 – labas, 5 – sliktas.

Kā redzams, speciālisti atzinuši, ka visvājākās spējas viņu klientiem ir sociālo kontaktu veidošanā un prasmē saprasties ar citiem sabiedrībā.

Respondentiem tika uzdots jautājums: kādus sociālās rehabilitācijas pasākumus nedzirdīgie jums visbiežāk pieprasa?

18 aptaujātie atzina, ka bieži pieprasa palīdzību un atbalstu klienta sociālo problēmu risināšanā, bet tikai viens atbildējis, ka šo pakalpojumu pieprasa reti.

Latviešu zīmju valodas tulka un komunikāciju pakalpojumu par bieži pieprasītiem atzīmējuši 17 respondenti, bet 2 uzskata, ka pieprasa reti.

Pārējo pakalpojumu pieprasījuma novērtējums pēc biežuma krasi atpaliek. Piemēram, latviešu zīmju valodas lietošanas apmācību vairākums – 15 respondenti atzina par reti pieprasītu, tāpat arī saskarsmes un radošās pašizteiksmes iemaņu apguvi 16 aptaujāto novērtējuši kā pieprasītu reti.

Psihologiskās adaptācijas treniņus par bieži pieprasītiem atzina 5, bet par reti pieprasītiem – 13 aptaujātie speciālisti.

Par visbiežāk pieprasīto pakalpojumu, kā redzams, aptaujātie atzinuši to pašu pakalpojumu, kuru kā visvajadzīgāko atzina arī nedzirdīgie respondenti, - palīdzību un atbalstu sociālo problēmu risināšanā. Arī otrs vispieprasītākais pakalpojums gan nedzirdīgo aptaujā, gan viņus apkalpojošo darbinieku aptaujā sakrīt, tas ir latviešu zīmju valodas tulka un komunikācijas pakalpojums.

Nedzirdīgo rehabilitācijas jomā praktizējošo speciālistu aptauja noskaidroja viņu uzskatus par šķēršļiem, kas aptaujāto klientiem traucē izmantot piedāvātos pakalpojumus. 16 respondenti uzskata, ka visvairāk traucē divi šķēršļi: pakalpojumu limits un attālums (grūti nokļūt līdz pakalpojuma saņemšanas vietai).

7 respondenti savukārt atzīst, ka nozīmīgi traucēkļi ir arī latviešu valodas neprasme, tāpat informācijas trūkums, ka šādi pakalpojumi ir pieejami. Bet 5 aptaujātie par šķēršļiem atzīmējuši vēl arī klientu nedrošību un neuzticēšanos, kā arī neziņu, kā pieteikties uz pakalpojumu.

Vēl atsevišķi respondenti kā citus iemeslus, kas traucē izmantot pakalpojumus, minējuši pārāk birokrātisko procesu, lai vispār reģistrētos uz pakalpojumu izmantošanu, tāpat gaidīšanu uz pakalpojuma saņemšanu. Viens speciālists secinājis, ka neveiksmīgi ir risināts tulku un komunikācijas pakalpojums Rīgā.

Tikai 7 aptaujātie atzina, ka līdzšinējie valsts apmaksātie sociālās rehabilitācijas pakalpojumi apmierina viņu klientu vajadzības, bet 13 ir pārliecināti, ka neapmierina. Tomēr no šiem 13 cilvēkiem 3 neko nespēja atbildēt uz jautājumu, kādus tad vēl sociālās rehabilitācijas pakalpojumus LNS vajadzētu piedāvāt, tātad vienkārši bezrezultatīvs noliegums. Rehabilitācijas speciālistam, kurš katru dienu ir tiešā kontaktā ar savu mērķa grupu, vajadzētu tomēr konkrētāk zināt savu klientu vajadzības.

Pārējie aptaujātie gan uz šo jautājumu (kādus sociālās rehabilitācijas pakalpojumus LNS vēl vajadzētu piedāvāt?), gan uz jautājumu, kādus vēl pakalpojumus nedzirdīgie klienti pieprasa, bet kuri netiek sniegti, atbildējuši līdzīgi.

Nedzirdīgo rehabilitācijas speciālisti uzskata, ka nedzirdīgajiem ir vajadzīgs sociālais darba asistents, kurš palīdzētu iekārtoties darbā, vēl izteikta nepieciešamība ir pēc jurista un psihologa konsultācijām, tiek izteikta ideja par ģimenes asistentiem, kuri strādātu arī ar nedzirdīgā cilvēka dzirdīgajiem ģimenes locekļiem. Tiek atzīmēta arī datoru lietošanas apmācība.

Diezgan negaidīti aptaujātie atbildēja uz jautājumu: kas jādara, lai uzlabotu pakalpojumu saturu? Vairākums – 11 aptaujāto atzina, ka nekas nav jādara, pakalpojumi nodrošina klientu vajadzības. Vēl 2 bija atbildējuši, ka pakalpojumus vajag uzlabot, bet nevar pateikt, kā.

Pārējie ieteikumi pakalpojumu uzlabošanai bija vērā ņemami. Pēc nedzirdīgo rehabilitācijas speciālistu uzskatiem, nepieciešams:

- Pielāgot pakalpojumus klientu spējām tos izmantot;
- Nodrošināt tulkus pieejamību arī pēc pl. 17, klientam vēlamajā laikā;
- Regulāri veikt pētījumus par pakalpojumu efektivitāti, un, atkarībā no uzrādītajām problēmām, uzlabot pakalpojumus;
- Vienkāršot pakalpojumu saņemšanas kārtību;
- Uzlabot pakalpojumu sniedzēju materiāltehnisko aprīkojumu.

Savukārt uz jautājumu, kas jādara, lai uzlabotu pakalpojumu sniegšanas procesu, 16 aptaujātie atbildēja, ka regulāri jāpaaugstina darbinieku kvalifikācija. 3 aptaujātie atkal ieteica samazināt birokrātiju pakalpojumu saņemšanas kārtībai, vienkāršot pieejamību. Uzlabot pakalpojumu sniedzēju tehnisko nodrošinājumu ieteica 3 aptaujātie, viens ieteikums bija arī materiāli stimulēt darbinieku motivāciju. Bija ieteikumi sniegt pakalpojumu klientam vajadzīgajā laikā, kā arī palielināt limitu (pakalpojumu daudzumu vienam cilvēkam gada laikā).

Rehabilitācijas speciālistu aptaujas anketas beidzamie 5 jautājumi mēģināja noskaidrot viņu kā pakalpojumu sniedzēju idejas par katra attiecīgā pakalpojuma nepieciešamo saturu.

Atbilžu varianti netika sniegti, katrs varēja brīvā tekstā izteikt savas domas. Jāatzīst, ka šie bija grūti jautājumi, kas prasa pamatīgu iedziļināšanos. Varbūt tāpēc 4 aptaujātie ne uz vienu no šiem 5 jautājumiem neatbildēja.

Uz jautājumu: Kas jūsuprāt ir jāietver/jāsatur pakalpojumā „latviešu zīmju valodas tulka un komunikācijas pakalpojums” tika sniegtas šādas atbildes:

- Kvalitatīvs, precīzs tulkojums;
- Tulkošana dažādās iestādēs starp dzirdīgu un nedzirdīgu cilvēku;
- Tulkam jābūt tikai starpniekam, nav jāpilda konsultanta, informācijas sniedzēja vai kādas citas papildus funkcijas;
- Prasme lietot jaunākās komunikāciju tehnoloģijas;
- Tulkam jābūt kā „komunikāciju” asistentam – tulka un sociālā darbinieka apvienojumam. Ne vienmēr adekvāts tulkojums nodrošina klienta vajadzības, ir nepieciešama arī skaidrojošā daļa komunikācijā.

Nozīmīgākās atbildes uz jautājumu: Kas jūsuprāt ir jāietver/jāsatur pakalpojumā „latviešu zīmju valodas lietošanas apmācība”:

- Jāpapildina vārdu krājums, krievvalodīgajiem jā māca latviešu valoda;
- Individuālas teorētiskās un praktiskās nodarbības, latviešu valodas manuālo zīmju krājuma un valodas sintaksiskās struktūras apgūšana, zīmju valodas praktiskās pielietošanas iemaņu veidošana;
- Apmācībā jāietver jaunākās zīmes, varbūt arī kaut ko no starptautiskajām zīmēm;
- Jānosaka noteikts apmācību periods, kura laikā klients apgūst noteiktu latviešu valodas zīmju krājumu, iemācās tās lietot, kontaktēties ar nedzirdīgajiem un saprast tos;
- Nodrošināt zīmju valodas apguves mācību materiālu pieejamību;
- Jāiemācās nevis vienkārši parādīt zīmes, bet parādīt tās plastiski;
- Jāapgūst ne tikai jaunvārdu zīmes, bet arī to skaidrojums, jo nedzirdīgajiem tos nāksies izskaidrot.

Uz jautājumu: Kas jūsuprāt ir jāietver/jāsatur pakalpojumā „saskarsmes un radošās pašizteiksmes iemaņu apguve” respondentu saturīgākās atbildes bija šādas:

- Pasākumu veidošana, dalīšanās pieredzē;
- Jāietver pasākumi, lai palīdzētu nedzirdīgajiem izteikt savas domas, pārvarēt kautrību un kompleksus sarunās ar dzirdīgajiem cilvēkiem;
- Veicināt klienta emocionālo stabilitāti un izaugsmi viņa konkrētajos dzīves apstākļos;
- Kā izturēties dažādās situācijās, lai novērstu konfliktus, kā attīstīt savas spējas, kā uzvesties, lai sabiedrībā radītu labu iespaidu;
- Piedalīšanās pašdarbībā, attīstīt savas spējas dažādos pulciņos, atrast savu vietu sabiedrībā.

Uz jautājumu: Kas jūsuprāt ir jāietver/jāsatur pakalpojumā „psiholoģiskās adaptācijas treniņš” tika sniegtas šādas vērā ņemamas atbildes:

- Individuālās psihologa konsultācijas un grupu treniņi klienta pašvērtības celšanai;
- Palīdzība nedzirdīgajiem atgriezties darba tirgū, integrēties sabiedrībā un iegūt jaunas prasmes, iemaņas;
- Apmācība, kā iejusties dažādās dzīves situācijās, kā risināt radušās problēmas, un kas būtu jādara, lai problēmas vairs nerastos;
- Mācīt klientam tikt galā ar problēmām, attīstīt pašapziņu, veicināt emocionālo stabilitāti;
- Jāapmāca prasmē risināt konflikta situācijas, individuālās, pāru un ģimenes konsultācijas, grupu treniņi;
- Iemācīt klientam pielāgoties dažādām dzīves situācijām.

Un, visbeidzot, saturīgākās atbildes uz pēdējo jautājumu: Kas jūsuprāt ir jāietver/jāsatur pakalpojumā „palīdzība un atbalsts klienta sociālo problēmu risināšanā”. Ja atceramies, šis pakalpojums bija klientu vispieprasītākais. Tātad atbildes:

- Klienta problēmu uzklauššana un risināšana, kā arī informācijas sniegšana par iespējām, kā un kur vērsties, lai klienta problēma tiktu atrisināta;
- Juridiskie pakalpojumi, sociālā darbinieka pakalpojumi – tas viss zīmju valodā;
- Darbiniekam jāpārziņina sociālā likumdošana, lai spētu risināt klienta sociālās problēmas;

- Jāveicina klienta iekļaušanās darba tirgū, jānodrošina informācijas pieejamība atbilstoši klienta uztveres un komunikācijas spējām;
- Palīdzībai jābūt visaptverošai, lai atbalsts būtu saistīts ar visām sociālajām problēmām;
- Šie pakalpojumi ļoti nepieciešami tādi, kādi tie pašreiz ir;
- Jāsniedz informācija sociālajos jautājumos, vieglajā valodā jāizskaidro attiecīgie likumi un noteikumi.

Secinājumi un ieteikumi

Apkopojot pētījumā iegūtās atziņas, var īsumā formulēt galvenos secinājumus un reizē ieteikumus par atklātajām problēmām un tendencēm.

Protams, savus secinājumus vēl izdarīs LNS sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniedzēji, kuru darba uzlabošanai šis pētījums tika veikts.

Galvenais secinājums ir tāds, ka LNS sniegtie sociālās rehabilitācijas pakalpojumi ir kvalitatīvi un labi apmierina mērķa grupas galvenās vajadzības. Samērā augstā līmenī ir gan darbinieku attieksme un profesionalitāte, gan pakalpojumu saturs. Mazāk apmierina pakalpojumu pieejamība.

Mērķa grupas reālās vajadzības LNS savas kompetences robežās apmierina, bet vēlams nodrošināt nedzirdīgajiem iespēju saņemt juridiskās konsultācijas no juristiem, kuri vienkāršā, nedzirdīgiem saprotamā veidā spētu izskaidrot arī sarežģītus juridiskus jautājumus.

Faktiski nedzirdīgam cilvēkam būtu nepieciešams gan savs jurists, gan savs psihologs, gan savs ģimenes ārsts, kuri pārvaldītu nedzirdīgo zīmju valodu, vai sliktākajā gadījumā vismaz pārzinātu nedzirdīgo psiholoģiju, vajadzības un savstarpējās attiecības.

Lai pilnīgotu sniegtos pakalpojumus un to nodrošinājumu, pētījums sniedz vairākus ieteikumus.

1. Īpašu uzmanību pievērst nodrošinājumam ar nedzirdīgo zīmju valodas tulkiem, tulku ētikas ievērošanai, kā arī atbalsta sniegšanai nedzirdīgajiem viņu individuālo sociālo problēmu risināšanai, īpaši vecākiem cilvēkiem un laukos dzīvojošajiem.
2. Jāpārbauda, vai visiem, kuri pieteikušies uz pakalpojumiem, ir sastādīts individuālais sociālās rehabilitācijas plāns, un vai viņi tos ir saņēmuši un izpratuši.
3. Meklēt iespējas pilnīgāk nodrošināt ar tulkiem jauniešus, kuri vēlas mācīties vai mācās profesionālajās skolās vai augstskolās.
4. Uzlabot nedzirdīgo tiešās saziņas prasmes ar dzirdīgajiem cilvēkiem. Informēt par dzirdīgo psiholoģiskajām un uztveres atšķirībām. Vēlams ieviest sarunu treniņu.
5. Intensivizēt nedzirdīgo apmācību datora un interneta lietošanā, veicināt pieeju internetam.
6. LNS mājas lapā internetā vēlams izveidot atsevišķu sadaļu „LNS sniegtie pakalpojumi”, kurā būtu pārskatāma informācija par visiem pakalpojumiem, kurus piedāvā LNS, kā arī par darbiniekiem, kuri tos sniedz (līdzīgi, kā informāciju par saviem pakalpojumiem pasniedz LNS Komunikācijas centrs).
7. Pietuvināt pakalpojumus lauku apvidos dzīvojošajiem.
8. Nedzirdīgajiem nepieciešamas jurista un psihologa konsultācijas.
9. Ir liela vajadzība pēc asistentiem, kuri specializējušies nodarbinātības jautājumu risināšanā, kā arī ģimenes asistentiem.
10. Nodrošināt regulāru informācijas apriti, sevišķi par sociālajiem jautājumiem, par nedzirdīgo sabiedrības aktualitātēm Latvijā un ārzemēs, kā arī par notikumiem Latvijas sabiedriskajā dzīvē.