



Latvijas Republikas tiesībsargs

Baznīcas iela 25, Rīga, LV-1010, tālr.: 67686768, fakss: 67244074, e-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv, www.tiesibsargs.lv

ATZINUMS
pārbaudes lietā Nr. 2017-25-2CE

Rīgā

2017. gada 3. augustā

Nr.6-6/29

**Engures novada domes pansionāta „Rauda”
direktorei D.Randohai**
Raudā, Smārdes pagastā
Engures novadā, LV-3101

Engures novada domei
dome@enguresnovads.lv

**Latvijas Republikas
Labklājības ministrijai**
lm@lm.gov.lv

Zināšanai:
**Latvijas Republikas Saeimas
Cilvēktiesību un sabiedrisko lietu komisijai**
cilvektiesibu.komisija@saeima.lv

**Latvijas Republikas Saeimas
Sociālo un darba lietu komisijai**
sociala.komisija@saeima.lv

Rīgas domes Labklājības departamenta direktorei I.Kondrātei
dl@riga.lv

*Par cilvēktiesību pārkāpumiem
Engures novada domes pansionātā „Rauda”*

Latvijas Republikas tiesībsargs regulāri saņem iedzīvotāju iesniegumus par ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās sniegto pakalpojumu kvalitāti un iespējamiem cilvēktiesību pārkāpumiem.

Tiesībsarga biroja darbinieki, veicot pārbaudes ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās saistībā ar cilvēktiesību ievērošanas aspektiem, ir secinājuši, ka minēto institūciju vadītājiem un darbiniekiem nav vienotas izpratnes par normatīvo aktu piemērošanas jautājumiem attiecībā uz kvalitatīvu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu nodrošināšanu, cilvēktiesību ievērošanu un cieņpilnu attieksmi pret klientiem.

Tiesībsargs, saistībā ar iepriekšējo monitoringa vizīšu laikā konstatētajiem cilvēktiesību pārkāpumiem Engures novada domes pansionātā "Rauda" (turpmāk - Pansionāts "Rauda"), kā arī Tiesībsarga biroja rīcībā nonākušo informāciju par iespējamu necilvēcīgu un pazemojošu apiešanos ar institūcijas klientiem, pamatojoties uz Tiesībsarga likuma 13.panta 6.punktā noteikto, ir ierosinājis pārbaudes lietu Nr.2017-25-2CE.

Pansionātu „Rauda” Tiesībsarga biroja darbinieki apmeklēja četras reizes, proti - 2016.gada 13.maijā, 2016.gada 20.maijā, 2017.gada 18.janvārī un 2017.gada 6.jūnijā.

2016.gada 13.maija un 20.maija monitoringa vizītes

[1] Apmeklējot Pansionātu „Rauda” pirmo reizi - 2016.gada 13.maijā, Tiesībsarga biroja darbiniekiem netika nodrošināta iespēja saņemt visu nepieciešamo informāciju par sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu nodrošināšanas aspektiem institūcijas klientiem. Tādējādi atkārtota vizīte notika 2016.gada 20.maijā, lai saņemtu skaidrojumus no Pansionāta "Rauda" direktora vietnieces E.Jēgeres un iepazītos ar institūcijas dokumentiem.

[2] Izvērtējot vispārējos sadzīves apstākļus Pansionātā "Rauda" un klientiem sniegtās ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu atbilstību normatīvajos aktos noteiktajiem principiem, kā arī analizējot institūcijas iesniegtos dokumentus, Tiesībsarga birojā tika sagatavots Ziņojums Nr.1-12/2 "Par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā "Rauda"". Ziņojums Pansionāta "Rauda" vadībai tika nosūtīts 2016.gada 10.jūnijā, norādot uz vairākiem konstatētajiem cilvēktiesību pārkāpumiem un izsakot 15 rekomendācijas - attiecībā uz vispārējo sadzīves apstākļu, klientu privātās dzīves neaizskaramības, kā arī sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas aspektu uzlabošanas nepieciešamību. Vienlaikus ziņojumā tika lūgts informēt tiesībsargu par minēto rekomendāciju izpildi līdz 2016.gada 1.decembrim.

[3] 2016.gada 1.decembrī tika saņemta Pansionāta „Rauda” direktora p.i. D.Randohas atbilde ar skaidrojumu, ka institūcijas klientiem tiek nodrošinātas visas Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumos Nr.291 "Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem"¹ noteiktās prasības un klientu tiesības tiek ievērotas atbilstošā apjomā.

¹ No 01.07.2017. spēkā ir MK Noteikumi Nr.338 "Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem", kas nomaina Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumus Nr.291 "Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem". Ņemot vērā, ka monitoringa vizītes tika veiktas pirms jauno MK Noteikumu Nr.338 spēkā stāšanās, atzinuma tekstā ir atsauces uz MK Noteikumu Nr.291 prasībām.

Pansionāta „Rauda” direktora p.i. D.Randohas atbildē tika uzsvērts, ka *“Pansionāts atzīst konstatētās nepilnības ikdienas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma nodrošināšanā un apņemas iespēju robežās tās novērst. Taču neatzīst, ka monitoringa laikā konstatētais uzskatāms par cilvēktiesību standartam neatbilstošiem apstākļiem, kas nav attiecīgi paskaidrots. Tiesību normām neatbilstošo, monitoringā konstatēto nepilnību paskaidrojums ir tendenciozs, nepieciešama profesionāla izpratne. Institūciju praksē aprūpes jomas normatīvo aktu tulkošana un piemērošana nav vienāda, nereti normatīvo aktu izpilde ir grūti īstenojama, jo mainās sabiedrības vajadzības un veselības stāvoklis. Nav iespējams cilvēktiesību ievērošanu vērtēt atrauti no valsts labklājības un iedzīvotāju dzīves līmeņa.”*

No minētā secināms, ka Pansionāta “Rauda” administrācijas ieskatā, Tiesībsarga biroja darbinieki nav kompetenti izvērtēt ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās sniegto pakalpojumu kvalitāti un to atbilstību vispārējiem cilvēktiesību standartiem, līdz ar to norādītās rekomendācijas nav objektīvas.

2017.gada 18.janvāra monitoringa vizīte

[4] Reaģējot uz Pansionāta „Rauda” administrācijas sniegto atbildi attiecībā uz 2016.gada 10.jūnija Ziņojumā par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā “Rauda” norādīto rekomendāciju izpildi, 2017.gada 18.janvārī Tiesībsarga biroja darbinieki atkārtoti apmeklēja Pansionātu „Rauda”.

Monitoringa vizītes laikā īpaša uzmanība atkārtoti tika pievērsta vispārējiem sadzīves apstākļiem Pansionātā „Rauda”, klientu tiesību ievērošanai un sniegtās ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu kvalitātei.

Izvērtējot reālo situāciju institūcijā uz 2017.gada 18.janvāri kopsakarā ar Pansionāta “Rauda” direktora p.i. D.Randohas sniegto atbildi tiesībsargam un apgalvojumu, ka institūcijas klientiem tiek nodrošinātas Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumos Nr.291 “Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” noteiktās prasības un klientu tiesības tiek ievērotas, Tiesībsarga biroja darbinieki konstatēja sekojošo:

[4.1] Vispārējie sadzīves apstākļi Pansionātā “Rauda”

✓ Saskaņā ar Pansionāta “Rauda” administrācijas sniegto informāciju, institūcijā ir vairākas klientu istabas (aptuveni puse), kurās netiek izpildīta Ministru kabineta 2000.gada 12.decembra noteikumu Nr.431 *“Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām”* 1.pielikumā noteiktā minimālā platība, kura sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijai jānodrošina katram klientam - 6 m² uz vienu cilvēku dzīvojamā istabā-guļamtelpā un guļamtelpā - 4 m² uz vienu cilvēku.

Līdz ar to vairākiem institūcijas klientiem netiek nodrošināta minimālā normatīvajos aktos noteiktā dzīvojamā platība. Tas esot saistīts ar Pansionātā “Rauda” būvniecības brīdī pastāvošajiem celtniecības standartiem, kas pieļāva, ka divvietīgo istabu platība ir 11,8 m².

Pansionāta “Rauda” administrācijas ieskatā, klientu izmitināšana atbilstoši spēkā esošajam dzīvojamās telpas platības minimumam nozīmētu klientu skaita samazināšanu, kas savukārt novestu pie institūcijas maksātspējas vai būtiski sadārdzinātu pakalpojuma izmaksas. Šī iemesla dēļ nav iespējams visiem klientiem nodrošināt normatīvajos aktos noteikto minimālo platību uz vienu cilvēku.

Tiesībsarga biroja darbinieki tomēr norādīja, ka no cilvēktiesību viedokļa šādu prasību neievērošana ir vērtējama gan kā normatīvo aktu, gan kā cilvēktiesību pārkāpums. Turklāt nav pieļaujams, ka minētā problēma jau sen ir konstatēta kā pārkāpums, tomēr netiek risināta. Tas vien, ka problēmas atrisināšana radīs Pansionātam "Rauda" ievērojamus finansiālus izdevumus, nekādā ziņā nevar atbrīvot institūcijas vadītāju no pienākuma nodrošināt minēto higiēnas prasību ievērošanu.

✓ Atkārtotās monitoringa vizītes dienā 2017.gada 18.janvārī, līdzīgi kā 2016.gada 13.maijā, vairākās Pansionāta "Rauda" nodaļās klientu labierīcībās nebija pieejami higiēnas līdzekļi - tualetes papīrs un ziepes.

✓ 2016.gada 13.maijā Tiesībsarga biroja darbinieki konstatēja sasmakušu gaisu institūcijā un izteiktu dūmu cigarešu smaku, kas arī tika norādīts tiesībsarga 2016.gada 10.jūnija ziņojumā. Diemžēl arī atkārtotās monitoringa vizītes dienā 2017.gada 18.janvārī institūcijā kopumā (arī trepju telpās, kas savieno stāvus) un vairākās klientu istabās bija jūtams sasmacis gaiss, kas liecina, ka telpas netiek pienācīgi vēdinātas.

✓ *Saskaņā ar Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumos Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 2.2.apakšpunktā noteikto, lai optimāli apmierinātu klienta vajadzības, sociālo pakalpojumu sniedzējs nodrošina atbilstošu skaitu darbinieku (nepieciešamo darbinieku skaitu nosaka sociālā pakalpojuma sniedzēja institūcijas vadītājs vai augstāka institūcija pēc sociālo pakalpojumu sniedzēja institūcijas vadītāja priekšlikuma) ar attiecīgu izglītību (darbinieki, kuriem ir Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 41. un 42.pantā noteiktā izglītība).*

Vienlaikus, minēto noteikumu 2.3.apakšpunkts paredz institūcijas vadītāja pienākumu nodrošināt vienmērīgu un racionālu darba uzdevumu sadali starp darbiniekiem.

Turklāt katras institūcijas vadītājs ir tiesīgs sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu nodrošināšanai piesaistīt arī citus speciālistus, to realizējot atbilstoši klientu vajadzībām.

Monitoringa vizītes laikā, apmeklējot vairākas Pansionāta "Rauda" nodaļas, vērojot aprūpētāju darbu un intervējot personālu tika konstatēts, ka, kopš iepriekšējām vizīšu reizēm (2016.gada 13.maijā un 2016.gada 20.maijā) situācija nav uzlabojusies un, ņemot vērā kopējo klientu skaitu (362 personas), institūcijā esošais darbinieku (kas strādā ar klientiem) skaits nav pietiekošs, lai nodrošinātu normatīvajos aktos noteikto prasību izpildi atbilstošā kvalitātē.

[4.2] Institūcijas klientu tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību

✓ Vairāku klientu istabas joprojām līdzinās ārstniecības iestādes telpām. Pansionāta "Rauda" vadībai atkārtoti tika norādīts uz nepieciešamību darbiniekiem sniegt klientiem nepieciešamo atbalstu savu dzīvojamo istabu individualizēšanai, tādējādi veidojot tīkamu mikrovidi institūcijā.

✓ Klientu apģērba un veļas individualizēta lietošana tiek nodrošināta tikai attiecībā uz klientu personīgajām (klienta īpašumā esošām) drēbēm un veļu, kas tiek marķētas. Tiesībsarga ieskatā institūcijā esošā sistēma nav uzskatāma par normatīvajam regulējumam atbilstošu un ierobežo klientu tiesības uz privātas dzīves neaizskaramību un apģērba individuālu lietošanu.

Tādējādi tiek pārkāptas Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 34.punktā noteiktās prasības.

[4.3] Pansionātā “Rauda” sniegtie sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumi

✓ Monitoringa vizītes dienā tika novērots, ka „slēgtā tipa nodaļu” klientiem nodarbības faktiski nav. Administrācijai ir rūpīgi jāseko līdzi darba organizācijas procesiem institūcijā, kā arī sniegto pakalpojumu kvalitātei attiecībā uz klientiem piedāvāto sociālo aprūpi un sociālo rehabilitāciju.

Līdzīgi kā 2016.gada 13. un 20.maijā, arī 2017.gada 18.janvārī Tiesībsarga biroja darbinieki neguva pārliecību, ka klientiem ar kustību traucējumiem ikdienā tiek nodrošinātas pastaigas svaigā gaisā un personāla atbalsts brīvā laika pavadīšanas aspektā.

✓ Ņemot vērā kopējo institūcijas klientu skaitu (uz 2017.gada 18.janvāri tie bija 362 cilvēki), kā arī to, ka lielākā daļa no tiem ir klienti, kam ir nepieciešama pastāvīga uzraudzība un atbalsts no personāla puses, Tiesībsarga biroja darbinieki neguva pārliecību, ka pansionātā “Rauda” strādājošo darbinieku skaits un to iesaistīšana pakalpojuma sniegšanā ir racionāli izvērtēta², lai visiem institūcijas klientiem nodrošinātu viņu vajadzībām atbilstošus sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus.

✓ Izlases kārtā pārbaudot atsevišķu klientu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas plānus, atkārtoti tika konstatēts, ka tajās esošā informācija par klientu funkcionālo spēju novērtēšanu joprojām tiek aizpildīta formāli. Klientu dokumentos iekļautā informācija ir haotiska un grūti uztverama. Turklāt atsevišķu klientu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas plānos iztrūka pieraksti mēnešu garumā.

Individuālajos sociālās aprūpes/rehabilitācijas plānos problēmas, mērķi un uzdevumi netiek noteikti atbilstoši klienta individuālajā funkcionālo spēju novērtējumā identificētajām problēmām. Līdz ar to secināms, ka Pansionāts “Rauda” arī pēc tiesībsarga ziņojumā sniegtajām rekomendācijām nav nodrošinājis pilnvērtīgu klientu funkcionālo spēju un psihoemocionālā stāvokļa novērtēšanu.

[5] Pēc atkārtotās monitoringa vizītes tiesībsargs 2017.gada 28.februārī sagatavoja ziņojumu Nr.1-12-1 “Par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā “Rauda””.

Ziņojumā institūcijas administrācijai atkārtoti tika norādīts uz vairākiem konstatētajiem cilvēktiesību pārkāpumiem un tika izteiktas 15 rekomendācijas, attiecībā uz vispārējo sadzīves apstākļu, klientu privātās dzīves neaizskaramības, kā arī sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas aspektu uzlabošanas nepieciešamību. Vienlaikus tika lūgts informēt tiesībsargu par minēto rekomendāciju izpildi līdz 2017.gada 1.jūnijam.

² Atbilstoši Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumos Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” noteiktajam, lai optimāli apmierinātu klienta vajadzības, sociālo pakalpojumu sniedzējs nodrošina:

2.2. atbilstošu skaitu darbinieku (nepieciešamo darbinieku skaitu nosaka sociālā pakalpojuma sniedzēja institūcijas vadītājs vai augstāka institūcija pēc sociālo pakalpojumu sniedzēja institūcijas vadītāja priekšlikuma) ar attiecīgu izglītību (darbinieki, kuriem ir Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 41. un 42.pantā noteiktā izglītība);

2.3. vienmērīgu un racionālu darba uzdevumu sadali starp darbiniekiem;

2.4. regulāru kvalifikācijas celšanu katru gadu darbiniekiem, kuri strādā ar klientiem.

[6] 2017.gada 31.maijā Tiesībsarga birojā tika saņemta Pansionāta „Rauda” direktores D.Randohas atbilde, kurā līdzīgi kā 2016.gada 30.novembra atbildes vēstulē tiesībsargam, tika akcentēts, ka institūcijā ir radīti visi apstākļi, lai klienti atbilstoši savam funkcionālajam stāvoklim saņemtu visus nepieciešamos sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus un atbalstu. Papildus tam tika minēts, ka institūcijas administrācija savu iespēju robežās plāno un veic nepieciešamās izmaiņas un uzlabojumus kvalitatīva sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma nodrošināšanai.

2017.gada 6.jūnija monitoringa vizīte

[7] 2017.gada maijā Tiesībsarga birojā tika saņemta informācija, kas liecināja par vairākiem iespējamām cilvēktiesību pārkāpumiem Pansionātā „Rauda” (klientu fiksāciju, privātuma un higiēnas normu pārkāpumiem, darba organizācijas pārkāpumiem, neatbilstībām klientu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas plānos u.tml.).

Ņemot vērā saņemtajā informācijā norādīto iespējamo pārkāpumu raksturu, kā arī, izvērtējot Pansionāta „Rauda” administrācijas attieksmi pret tiesībsarga sniegtajām rekomendācijām iepriekš, 2017.gada 6.jūnijā Tiesībsarga biroja darbinieki atkārtoti apmeklēja Pansionātu „Rauda”.

[8] Monitoringa vizītes laikā tika pārbaudīta Pansionāta „Rauda” administrācijas 2017.gada 31.maija sniegtajā atbildē³ minēto argumentu atbilstība reālajai situācijai institūcijā.

Lai tiesībsarga ierosinātās pārbaudes lietas ietvaros objektīvi izvērtētu Pansionāta „Rauda” administrācijas rīcību, saskaņā ar Tiesībsarga likuma 13.panta 1. un 2.punktā noteikto kārtību⁴, monitoringa vizītes laikā tika izprasīta pārbaudes lietā nepieciešamā dokumentācija, pieņemti Pansionāta “Rauda” administrācijas un darbinieku skaidrojumi, kā arī Tiesībsarga biroja darbinieki iepazinās ar institūcijas videonovērošanas kameru ierakstiem un to saturu.

[9] Pamatojoties uz saņemto informāciju un atkārtoti vērtējot Pansionāta “Rauda” klientiem nodrošinātos vispārējos sadzīves apstākļus un piedāvātos sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus 2017.gada 6.jūnijā tika konstatēts sekojošais:

³ Uz 2017.gada 28.februāra Ziņojumu par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā “Rauda” rekomendācijām.

⁴ Tiesībsargam ir tiesības:

1) pieprasīt un saņemt bez maksas no iestādes pārbaudes lietā nepieciešamos dokumentus (administratīvos aktus, procesuālos lēmumus, vēstules), paskaidrojumus un citu informāciju;

2) apmeklēt iestādes, lai iegūtu pārbaudes lietā nepieciešamo informāciju.

✓ Lai gan Pansionāta "Rauda" administrācija 2017.gada 31.maija atbildes vēstulē Nr.1-19/182 tiesībsargam uzsvēra, ka institūcijas klientiem tiek nodrošinātas visas normatīvajos aktos noteiktās prasības un klientu tiesības tiek ievērotas atbilstošā apmērā,⁵ joprojām nav ieviestas vairākas tiesībsarga 2016.gada 10.jūnija Ziņojumā par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā "Rauda" un 2017.gada 28.februāra Ziņojumā par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā "Rauda" minētās rekomendācijas. Tādējādi Pansionāta "Rauda" administrācijas sniegtā informācija ir uzskatāma par maldinošu.

[9.1] Vispārējie sadzīves apstākļi Pansionātā "Rauda"

✓ Ministru kabineta 2000.gada 12.decembra noteikumu Nr.431 "*Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām*" 1.pielikumā noteiktā minimālā platība, kura sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijai jānodrošina katram klientam - 6 m² uz vienu cilvēku dzīvojamā istabā-guļamtelpā un guļamtelpā - 4 m² uz vienu cilvēku.

Pansionāta "Rauda" administrācija visu monitoringa vizīšu laikā norādīja Tiesībsarga biroja darbiniekiem, ka institūcijā tiek plānota inventarizācija, jo ir vairākas klientu istabas, kurās netiek izpildītas normatīvo aktu prasības attiecībā uz dzīvojamās telpas platības minimumu vienam klientam.

Tomēr apmeklējot institūciju četras reizes kopš 2016.gada 13.maija nav gūta pārliecība, ka institūcijas administrācija tuvākajā laikā sāks risināt šo problēmjautājumu. Tiesībsarga ieskatā, Pansionāta "Rauda" administrācijas sniegtie argumenti par nepietiekošiem finanšu līdzekļiem jau iepriekš konstatēto neatbilstību novēršanai, nevar tikt uzskatīti par pamatotiem un neatbrīvo no pienākumiem nodrošināt konkrētās prasības ievērošanu.

Papildus norādāms, ka saskaņā ar Eiropas Padomes Spīdzināšanas novēršanas komitejas rekomendācijām dalībvalstīm⁶ vispārējiem sadzīves apstākļiem institūcijā ir jābūt ne tikai higiēnas prasībām atbilstošiem, bet arī tādiem, kas nepieļauj pārapdzīvotību klientu istabās, tādējādi nodrošinot ne tikai racionālu klientu izvietojumu, bet arī nodrošinot maksimālu komforta līmeni.

✓ Joprojām vairākās klientu istabās un arī institūcijā kopumā bija jūtams izteikti sasmacis un nevēdināts gaiss, kas ir pretrunā normatīvajam regulējumam⁷. Atsevišķās klientu istabās bija jūtama arī urīna smaka, bet koplietošanās telpās cigarešu dūmu smaka.

Pēc pusdienām klienti pārsvarā sēž institūcijas gaitenēs, bet tajā brīdī vairums istabu netiek vēdinātas, lai gan tā ir obligātā prasība ilgstoša sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām un iespējas to atļauj. Vienlaikus monitoringa vizītes laikā tika novērots, kā dažas aprūpētājas tobrīd sēž gaitenī un kopā ar klientiem skatās televizoru.

⁵ Identiska informācija norādīta Pansionāta "Rauda" 2016.gada 30.novembra atbildes vēstulē Nr.1-19/518.

⁶ Eiropas Padomes Spīdzināšanas novēršanas komitejas darbības principus reglamentē Eiropas Konvencija par spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanu, kura Latvijas Republikā ir spēkā kopš 1998.gada 1.jūnija. Konvencijas ratificēšana uzlika Latvijas Republikai starptautiska mēroga saistības ievērot Konvencijā izvirzītās prasības un ziņot par veiktajiem pasākumiem pārkāpumu novēršanā slēgta tipa iestādēs (ieslodzījuma vietās, policijas Islaicīgās aizturēšanas izolatoros, psihoneiroloģiskās slimnīcās, ārstniecību uzturēšanās centros u.c.). Papildus minētajām iestādēm, Komiteja apmeklē arī tādas, kuras saskaņā ar nacionālo likumdošanu netiek uzskatītas par slēgta tipa iestādēm, bet kurās personām tiek ierobežota brīvība, (piemēram, ilgstošās sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijas).

⁷ Saskaņā ar Ministru kabineta 2000.gada 12.decembra noteikumu Nr.431 "*Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām*" 12.punktu sociālās aprūpes institūcijas telpās nodrošina dabīgo vai mehānisko ventilāciju.

Tādējādi konstatējams, ka Pansionāta "Rauda" administrācija kopš 2016.gada 13.maija nav nodrošinājusi Ministru kabineta 2000.gada 12.decembra noteikumu Nr.431 "Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām" 12.punktā noteiktās prasības un nav ievērojusi Eiropas Padomes Spīdzināšanas novēršanas komitejas rekomendācijas attiecībā uz gaisa kvalitāti⁸.

✓ Pansionātā "Rauda" strādājošo darbinieku skaits un to iesaistīšana pakalpojuma sniegšanā joprojām nav racionāli izvērtēta atbilstoši Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 2.2.apakšpunktam.

Nepieciešamo darbinieku skaitu nosaka sociālā pakalpojuma sniedzēja institūcijas vadītājs vai augstāka institūcija pēc sociālo pakalpojumu sniedzēja institūcijas vadītāja priekšlikuma. Vienlaikus minēto noteikumu 2.3.apakšpunkts paredz institūcijas vadītāja pienākumu nodrošināt vienmērīgu un racionālu darba uzdevumu sadali starp darbiniekiem un regulāru darbinieku kvalifikācijas celšanu, kuri strādā ar klientiem.

Vērtējot Pansionāta „Rauda” amata vietu sarakstu un darba algas 2017.gadam, secināms, ka institūcijā ir nodarbināti 200 darbinieki: administrācijā - 8, medicīnas personāls - 121 un saimniecības personāls - 71 darbinieks.

Savukārt ar institūcijas klientiem tiešajā saskarsmē būtu jāstrādā 123 darbiniekiem: sociālais rehabilitētājs (1 amata vieta), sociālais darbinieks (0,5 amata vieta) sociālais aprūpētājs (6 amata vietas), asistents personām ar invaliditāti (1 amata vieta), ārsts (1 amata vieta), ārsti-fizioterapeiti (3 amata vietas), psihologs (1,5 amata vieta) stomatologs (1 amata vieta), traumatologs (1 amata vieta), internists (1 amata vieta), galvenā medicīnas māsa (1 amata vieta), medicīnas māsas (12 amata vietas), māsas saimnieces (2 amata vietas), 1.kategorijas aprūpētāji (59 amata vietas), 2.kategorijas aprūpētāji (20 amata vietas), 3.kategorijas aprūpētāji (12 amata vietas).

Atbilstoši Pansionāta "Rauda" administrācijas sniegtajai informācijai, viens sociālais aprūpētājs strādā vidēji ar 15 klientiem, līdz ar to objektīvi secināms, ka vienam klientam dienas laikā ir iespējams veltīt ne vairāk kā 20 minūtes, kas ir nepietiekami, lai nodrošinātu pilnvērtīgu sociālo aprūpi, tai skaitā jēgpilnas aktivitātes un klientiem nepieciešamās regulārās pastaigas svaigā gaisā.

Tiesībsarga biroja darbinieki uz minēto problēmjaudājumu Pansionāta "Rauda" administrācijai bija norādījuši visu iepriekšējo monitoringa vizīšu laikā, akcentējot, ka ņemot vērā institūcijā strādājošo aprūpētāju skaitu un viņu veicamā darba apjomu un specifiku, Pansionāta "Rauda" nespēs nodrošināt klientiem kvalitatīvu pakalpojumu klāstu un nepieciešamo aprūpi.

Saskaņā ar 2017.gada 31.maija Pansionāta „Rauda” direktores D.Randohas atbildes vēstulē tiesībsargam minēto, ar 2017.gadu darbinieku skaits, kas strādā slēgtā tipa nodaļās ir ticis palielināts par 4 aprūpētāja amata vietām.

Tai pat laikā norādāms, ka saskaņā ar Pansionāta „Rauda” direktores D.Randohas sniegto informāciju par institūcijā vakantajām amata vietām konstatējams, ka no institūcijā esošajām 121 amata vietām personālam, kas strādā saskarsmē ar klientiem, uz 2017.gada 1.jūniju 18,5 amata vietas ir bijušas vakantas.

⁸ Eiropas Padomes Spīdzināšanas novēršanas komiteja ir izstrādājusi savus standartus un vadlīnijas attiecībā uz sociālās aprūpes institūcijām. Ar tiem var iepazīties vairākos Komitejas gadskārtējos ziņojumos. Skat., <http://www.coe.int/en/web/cpt/standards> un <https://rm.coe.int/16806fc22b>

Atkārtoti akcentējams, ka saskaņā ar Eiropas Padomes Spīdzināšanas novēršanas komitejas rekomendācijām dalībvalstīm, ilgstoša sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās ir jābūt nodrošinātam tādām darbinieku skaitam un viņu kompetenču sadalījumam, kas ļauj pilnībā nodrošināt ikvienam klientam nepieciešamo sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu klāstu.

Tomēr monitoringa vizītes laikā pārrunājot minēto jautājumu ar institūcijas vadību, neradās iespaids, ka institūcijas administrācija būtu gatava šo jautājumu risināt un tuvākajā nākotnē nodrošināt esošajam klientu skaitam atbilstošu darbinieku skaitu un pietiekamu speciālistu darba uzraudzību.

[9.2] Institūcijas klientu tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību

✓ Atsevišķas klientu istabas institūcijas 3.stāvā joprojām nav personalizētas un neatšķiras cita no citas. Labā funkcionālā stāvoklī un vizuāli pievilcīgas ir tās klientu istabas un koplietošanas telpas, kas nesen remontētas. Savukārt klientu istabas, koplietošanas telpas, labierīcības un dušas telpas, kuras ilgāku laiku nav remontētas, vizuāli izskatās nepievilcīgas un atstāj pat depresīvu iespaidu. Piemēram, monitoringa vizītes laikā tika vērsta institūcijas vadības uzmanība uz bojātu elektrības kontaktligzdu ar atsegtiem vadiem, kas atradās tieši pie klienta gultas.

Ikvienas institūcijas vadītāja kompetencē ir pieņemt lēmumus par iestādes darba attīstību vai optimizāciju un attiecīgām izmaiņām, lai sniegtu klientu vajadzībām atbilstošāku pakalpojumu. Tas ietver arī lēmumus par klientu istabu un atpūtas zonu noformēšanu, klientu nodrošināšanu ar individualizētu apģērbu, tiesībām glabāt personīgās mantas, kas nepārprotami palielina klientu drošības sajūtu un autonomiju.

Eiropas Padomes Spīdzināšanas novēršanas komiteja savās rekomendācijās dalībvalstīm, tai skaitā, arī Latvijas ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām ir norādījusi uz nepieciešamību sniegt klientiem nepieciešamo atbalstu savu dzīvojamo istabu individualizēšanai⁹.

✓ Visu četru monitoringa vizīšu laikā īpaša uzmanība tika pievērsta jautājumiem, kas ir saistīti ar klientu nodrošināšanu ar atbilstošu apģērbu, veļu un iespēju to lietot individuāli. Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 33.punkts paredz, ka pieaugušo aprūpes institūcija klientu nodrošina ar viņa dzimumam un gadalaikam piemērotiem apaviem, apģērbu, gultas piederumiem un gultas veļu, kā arī dvieļiem un personīgās higiēnas priekšmetiem.

Jānorāda, ka jaunu, nelietotu apģērbu īpatsvars institūcijā bija samērā neliels un lielākā daļa klientu apģērbu un apavu izskatījās nolietoti. Faktiski skapji apģērba uzglabāšanai netiek izmantoti un klientu drēbes tiek uzglabātas drēbju noliktavā un tiek mainītas mazgāšanās dienās vai arī pēc nepieciešamības biežāk. Līdz ar to klientiem nav nodrošināta iespēja dienas laikā patstāvīgi izvēlēties un veikt apģērba vai apavu maiņu, kas izslēdz sadzīves iemaņu apgūšanu.

Savukārt minēto noteikumu 34.punkts noteic, ka pieaugušo aprūpes institūcijai jānodrošina klienta apģērba un apavu individuāla lietošana, kā arī to atdošana atpakaļ lietotājam, ja apģērbu un apavus mazgā vai kopj centralizēti.

⁹ Ziņojums Latvijas valdībai par Eiropas komitejas spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai vizīti Latvijā no 2016.gada 12. līdz 22.aprīlim, 55.lpp. Pieejams: <https://rm.coe.int/pdf/168072ce52>

Institūcijā klientu apģērba un veļas individualizēta lietošana tiek nodrošināta tikai attiecībā uz klientu personīgajām (klienta īpašumā esošām) drēbēm un veļu, kas arī tiek marķētas. Uz minētā jautājuma problemātiku tika norādīts visās monitoringa vizītēs, un saņemts skaidrojums, ka klientu drēbes un veļa netiek marķēta, tādā veidā izslēdzot tās individualizēšanu.

Tādējādi secināms, ka klientu drēbju un veļas lietošana ir kopīga. Pansionāta "Rauda" direktore D.Randoha norādīja, ka drēbju individualizēšana būs iespējama tikai 2017.gada beigās.

Monitoringa vizītes laikā neradās pārliecība, ka institūcijas administrācija un darbinieki izprot jautājuma būtību, turklāt no saņemtajiem skaidrojumiem izriet, ka institūcijas vadība neuzskata par būtisku nekavējoši novērst minēto pārkāpumu, uz ko ir norādīts vairākkārt.

[9.3] Pansionātā "Rauda" sniegtie sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumi

✓ Analizējot klientiem piedāvāto nodarbību grafiku, tika konstatēts, ka klientiem tiek piedāvāts samērā plašs nodarbību klāsts: radošās nodarbības, mūzikas nodarbības, rokdarbi, sporta nodarbības u.tml.

Tomēr monitoringa vizīšu laikā nedz 2016.gada 13.maijā, nedz 2017.gada 18.janvārī un 6.jūnijā, Tiesībsarga biroja darbinieki institūcijas telpās neredzēja nevienu no pieteiktajām notiekošajām nodarbībām, kā rezultātā, nav gūta pārliecība, ka institūcijas klientiem nodarbības¹⁰ tiek piedāvātas regulāri (t.i., katru nedēļu un atbilstoši paredzētajam nodarbību grafikam).

✓ Attiecībā uz klientiem paredzētajām pastaigām svaigā gaisā, monitoringa vizīšu laikā gan 2016.gada 13.maijā un 20.maijā, gan arī 2017.gada 18.janvārī tika konstatēts, ka pagalmā esošais pastaigu laukums acīmredzami ilgu laiku nav ticis lietots, par ko liecināja, piemēram, ziemas laikā nenotīrītās trepes, lai klienti droši nokļūtu pastaigu laukumā.

Tikai monitoringa vizītes dienā 2017.gada 6.jūnijā pēc Tiesībsarga biroja darbinieku ierašanās institūcijā tika konstatēts, ka daļa no klientiem tiek izvesti pastaigu laukumā un pie institūcijas galvenās ieejas.

Papildus tam tika novērots, ka katrā institūcijas nodaļā ir klienti, kuri nedodas pastaigās, jo trūkst aprūpes personāla, kas varētu viņus pieskatīt. Tādējādi liela daļa klientu visu dienu pavada bezmērķīgi sēžot koridorā vai savās istabās. Ņemot vērā, ka dienas laika aktivitātēs iesaistīto klientu skaits nav konstatēts, secināms, ka institūcijas klientiem nav radīta iespēja saturīgi pavadīt brīvo laiku.

Saskaņā ar Pansionāta "Rauda" darbinieku sniegto informāciju, klienti iesaistās nodarbībās un institūcijas rīkotajos pasākumos tikai tad, ja paši izsaka šādu vēlmi. Neapšaubāmi, ka institūcijas darbiniekiem ir jārespektē klientu vēlmes un pastāvot objektīva rakstura apstākļiem, tie var nepiedalīties atsevišķās nodarbībās. Tomēr, sniedzot pakalpojumus ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās, ir jāievēro gan klientu individuālajā rehabilitācijas plānā noteiktie uzdevumi, gan arī jāapgūst zināmas sadzīves un pašaprūpes iemaņas.

¹⁰ Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 30.punkts.

Atkārtoti norādām, ka šāda institūcijas nostāja ir pretrunā ar klientu individuālās sociālās aprūpes vai sociālās rehabilitācijas plānos noteiktajiem uzdevumiem, kā arī liecina par nepietiekamo starpprofesionālu komandas darbu ar klientiem. Viens no institūcijas darbinieku uzdevumiem ir nepārtraukts darbs ar klientiem, kas motivētu viņus apgūt nepieciešamās pašaprūpes iemaņas.

✓ Vērtējot vairāku gulošo klientu aprūpes un pozicionēšanas plānus, atkārtoti tika konstatēts, ka ieraksti netiek veikti regulāri un pēc fakta. Dažiem klientiem iztrūka ieraksti dienu garumā.

Pansionāta "Rauda" administrācija nav nodrošinājusi pastiprinātu kvalificēta sociālās aprūpes personāla uzraudzību pār jaunāko jeb palīgpersonālu, kā rezultātā klientiem sniegtās aprūpes kvalitātei institūcijā netiek pievērsta pienācīga rūpība un darbinieki regulāri neievēro normatīvajos aktos noteiktās prasības.

✓ Izlases kārtībā, vērtējot klientu individuālos sociālās aprūpes vai sociālās rehabilitācijas plānus, secināts, ka vairāku klientu plānos netiek pievērsta uzmanība klientu funkcionālo spēju un psihoemocionālā stāvokļa novērtēšanai, taču pie sasniegtajiem rezultātiem tiek norādītas identiskas atzīmes, proti, ka rezultāts ir pozitīvs un korekcijas plānā nav nepieciešamas.

Līdz ar to pansionātā "Rauda" individuālajos sociālās aprūpes/rehabilitācijas plānos minētās problēmas, mērķi un uzdevumi nav noteikti atbilstoši klienta individuālajā funkcionālo spēju novērtējumā identificētajām problēmām.

Pansionāta "Rauda" videonovērošanas kameru ieraksti

[10] Tiesībsarga biroja darbinieki izlases veidā iepazinās arī ar Pansionāta "Rauda" videonovērošanas kameru ierakstiem (par 2017.gada 1.jūniju un 6.jūniju) un to saturu, konstatējot sekojošo:

✓ Videoierakstā, kas attēlo slēgto vīriešu nodaļu, uzskatāmi redzams, ka atsevišķiem klientiem apģērba un arī autiņu maiņa notiek publiski, gaitēņa vidū.

Pirmajā epizodē institūcijas darbiniece novelk klientam bikses, izrauj pilnos autiņus, klients pats uzvelk bikses un tiek nosūtīts atpakaļ uz istabu (2017.gada 1.jūnija videoieraksta "Ch04_A3klususe.avi" 45:05 minūtē).

Otrajā epizodē darbiniece klientam, kurš gaitenī iznāk autiņā un krekliņā, noņem autiņu, novelk kreklu un kādu laiku klients gaitēņa vidū stāv pilnīgi kails. Pēc tam turpat tiek uzvilks tīrs autiņš, uzvilks krekls un klients dodas uz savu istabu (2017.gada 1.jūnija videoieraksta "Ch04_A3klususe.avi" 01:05:30 minūtē).

Nevienā no redzētajām epizodēm nav konstatējama nekāda klienta higiēniskā apmazgāšana/notīrīšana.

✓ Slēgtajā vīriešu nodaļā videokameras ieraksti apliecina, ka klientu autiņi ir pilni, tie līdz ar biksēm slīd uz leju. Atsevišķi klienti pa gaiteni staigā tikai apakšveļā un autiņos un ir redzams, ka tie ir netīri, tomēr neviens no personāla puses tam nepievērš nekādu uzmanību.

✓ No videoierakstiem nepārprotami konstatējams, ka klientiem, īpaši sievietēm, mati ir netīri, sen nav mazgāti un izspūruši. Lielākā daļa klientu kasa savu ķermeni un galvu, kas liecina par nepietiekamu higiēnu (2017.gada 1.jūnija videoieraksts "Ch08_A3preja2.avi").

✓ Klientiem netiek nodrošināta atbilstoša izmēra apavi/cīrbas, tādējādi papildus radot traumu gūšanas risku. Daļai klientu apģērbs ir izmēram neatbilstošs un stipri novalkāts (2017.gada 1.jūnija videoieraksts "Ch08_A3preja2.avi").

✓ Konstatējama klientu bezmērķīga klīšana pa slēgtās nodaļas gaitenim. No institūcijas personāla puses, klientiem ilgstoši netiek pievērsta uzmanība, kā arī netiek nodrošināts nepieciešamais atbalsts (2017.gada 1.jūnija videoieraksts "Ch08_A3preja2.avi").

✓ Ēdienreižu laikā atsevišķi klienti pie galdiņiem guļ (vai nu riteņkrēslā vai atbalstījuši galvu turpat pie pusdienu šķīvjiem), un netiek modināti, lai ieturētu maltīti. Kā rezultātā, lielākā daļa klientu ir spiesti ieturēt savu maltīti tad, kad ēdiens jau ir pavisam atdzisis (2017.gada 1.jūnija videoieraksts "Ch08_A3preja2.avi").

Norādāms, ka minētais fakts tika konstatēts ne tikai Pansionāta "Rauda" videoierakstos, bet arī Tiesībsarga darbiniekiem klātienē vērojot klientiem piedāvātās pusdienas monitoringa vizītes laikā 2017.gada 6.jūnijā.

✓ Klientiem paredzētos tehniskos palīgīdzekļus – riteņkrēslus, Pansionāta personāls regulāri izmanto dažādu saimniecības mantu pārvadāšanai institūcijas gaitenēs, piemēram, tīrās un netīrās veļas, autiņbiksīšu un apģērbu pārvadāšanai (2017.gada 1.jūnija videoieraksts "Ch08_A3preja2.avi").

Pamatojoties uz iepriekš minēto, no Pansionāta "Rauda" aplūkotajiem videoierakstiem nepārprotami ir konstatējami ne tikai vairāki normatīvo aktu pārkāpumi un identificējami cilvēktiesību pārkāpumi, bet arī izriet necilvēcīga un pazemojoša apiešanās pret klientiem no institūcijas personāla puses.

Pansionāta „Rauda“ vadības amatu aprakstu izvērtējums

[11] Izvērtējot Engures novada domes Pansionāta „Rauda“ nolikumu (Tiesībsarga biroja rīcībā esošā redakcija, kura apstiprināta ar Engures novada domes 2014.gada 21.janvāra sēdes lēmumu), secināms, ka Pansionāta direktora pienākumos ietilpst tikai funkciju īstenošana attiecībā uz rīcību ar Pansionāta „Rauda“ īpašumu un naudas līdzekļiem, atbildību par materiālajām vērtībām un grāmatvedības procesiem, kā arī direktoram ir pienākums atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām prasībām organizēt ugunsdrošības, darba drošības un apkārtējās vides aizsardzības noteikumu izpildi. Tādējādi secināms, ka no 16 uzskaitītajām Pansionāta „Rauda“ direktora tiesībām un pienākumiem, neviens nav attiecināms uz normatīvajos aktos noteikto prasību ievērošanu attiecībā uz kvalitatīvu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanu klientiem, higiēnas prasību ievērošanu, kā arī klientu tiesību ievērošanu un cieņpilnu attieksmi pret institūcijā dzīvojošām personām.

[12] Izvērtējot Tiesībsarga biroja rīcībā esošo Pansionāta „Rauda“ direktora vietnieka sociālajā darbā amata aprakstu (E.Jēgerei), kuru direktore D.Randoha ir apstiprinājusi 2017.gada janvārī (datums nav norādīts), tika konstatēts sekojošais.

Saskaņā ar minētajā amata aprakstā noteikto, direktora vietnieka sociālajā darbā amata apraksta mērķis ir pansionāta ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesa virszraudzība un koordinācija atbilstoši normatīvajiem aktiem par ilgstošu sociālo aprūpi un sociālo rehabilitāciju institūcijās.

Savukārt pie pienākumiem ir norādīts, ka direktora vietnieks sociālā darbā:

- plāno, organizē, vada un kontrolē pansionāta sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācija procesu;

- vada un kontrolē pansionāta sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas un procesā iesaistīto speciālistu (aprūpētāju, sociālo aprūpētāju, sociālo rehabilitētāju, sociālo darbinieku) darbu;

- vada un nodrošina starpprofesionāļu komandas darbu;
- nodrošina regulāru pārraudzību par sniegto pakalpojumu kvalitāti un atbilstību, organizējot apgaitas;
- uzrauga klientu lietu un dokumentu atbilstošu noformēšanu, kā arī veic citus pienākumus.

Tiesībsarga biroja darbinieki, vairākas reizes apmeklējot Pansionātu "Rauda", ir konstatējuši, ka tieši no direktores vietnieces sociālā darbā E.Jēgeres puses nav novērota nedz pansionāta sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas un procesā iesaistīto speciālistu (aprūpētāju, sociālo aprūpētāju, sociālo rehabilitētāju, sociālo darbinieku) darba kontrole, nedz pansionāta sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesu organizācija un kontrole, nedz arī kontrole pār klientu lietu un dokumentu atbilstošas noformēšanas nodrošināšanu. Monitoringa vizīšu laikā Tiesībsaraga biroja darbinieki gan staigājot par institūcijas telpām, gan no sarunām ar institūcijas darbiniekiem ir secinājuši, ka vairāki pansionāta sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas un procesā iesaistītie speciālisti bieži vien neizprot sava darba specifiku, viņi nav atbilstoši apmācīti sniegt institūcijas klientiem nepieciešamo aprūpi, un nav apmācīti ikdienas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesu gaitā ievērot cieņpilnu attieksmi pret ikvienu institūcijas klientu.

[13] No sarunām ar direktora vietnieci sociālā darbā E.Jēgere tika konstatēts, ka viņa nesniedz visu nepieciešamo izskaidrojošo darbu un atbalstu Pansionātā „Rauda“ sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas un procesā iesaistītajiem speciālistiem, pilnībā paļaujoties uz viņu rīcību. Savukārt, ņemot vērā, ka minēto speciālistu izpratne nav vienota un katrs izpilda savus tiešos darba pienākumus pēc savas izpratnes un uzskatiem, rezultātā institūcijas klientiem sniegto sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu kvalitāte ir neatbilstoša gan normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, gan arī cilvēktiesību principiem.

Tādējādi, neskatoties uz Pansionāta „Rauda“ administrācijas apstiprinātajiem iekšējiem normatīvajiem aktiem attiecībā uz sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesu norises kārtību, kā arī sociālās rehabilitācijas un procesā iesaistīto speciālistu amata aprakstos noteikto (piemēram, direktora vietnieka sociālā darbā 2017.gada janvāra (apstiprināšanas datums nav norādīts) amata apraksts, sociālā darbinieka 2016.gada decembrī (apstiprināšanas datums nav norādīts) amata apraksts vai sociālā rehabilitētāja 2017.gada 2.janvārī apstiprinātais amata apraksts), ir konstatējams, ka no institūcijas vadības puses nav nodrošināts nepieciešamais izskaidrojošais darbs un attiecīgās darbinieku apmācības, sapulces un tml., lai panāktu vienotu visu darbinieku izpratni par sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesa nodrošināšanas kvalitāti.

[14] Pamatojoties uz iepriekš minēto, tiesībsarga ieskatā, kamēr Pansionātā „Rauda“ nav nodrošināta atbilstoša un pilnvērtīga sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas un procesā iesaistīto speciālistu uzraudzība no augstākstāvošās vadības puses, kā arī atbilstoša visu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesu organizēšana un vadīšana, Pansionātā „Rauda“ sniegto ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu kvalitāte būs neatbilstoša gan attiecībā pret normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, gan arī klientiem noteiktajām uzturēšanās izmaksām (510,00 eiro uz vienu klientu).

Tiesībsarga vērtējums

[15] Ņemot vērā monitoringa vizīšu laikā konstatētos pārkāpumus, tika sagatavoti divi ziņojumi - 2016.gada 10.jūnija Ziņojums par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā "Rauda" un 2017.gada 28.februāra Ziņojums par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā "Rauda".

Atkārtoto pēcpārbaūžu vizīšu laikā 2017.gada 18.janvārī un 2017.gada 6.jūnijā tika konstatēts, ka Pansionāta "Rauda" vadītāja D.Randoha nav ņēmusi vērā abos tiesībsarga ziņojumos sniegtās rekomendācijas un nav uzskatījusi par nepieciešamu nodrošināt to izpildi.

Gan 2016.gada 30.novembra, gan 2017.gada 31.maija atbildes vēstulē tiesībsargam Pansionāta „Rauda” direktore D.Randoha ir sniegusi nepatiesu informāciju, norādot, ka institūcijas klientiem tiek nodrošinātas visas normatīvajos aktos noteiktās prasības un klientu cilvēktiesības tiek ievērotas.

Pēcpārbaudes vizīšu laikā nepārprotami tika secināts, ka Pansionātā "Rauda" joprojām netiek ievērota lielākā daļa no Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumos Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” un 2000.gada 12.decembra noteikumos Nr.431 "Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām" noteiktajām prasībām attiecībā uz vispārējiem sadzīves apstākļiem, institūcijas klientu tiesībām uz privātās dzīves neaizskaramību, sniegto sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu apjomu un kvalitāti, kā arī netiek ievēroti vispārējie cilvēktiesību standarti, tai skaitā, Eiropas Padomes Spīdzināšanas novēršanas komitejas rekomendācijas dalībvalstīm.

[16] Pēc Tiesībsarga biroja rīcībā esošās informācijas Labklājības ministrija un Veselības inspekcija 2017.gadā institūcijā ir veikušas pārbaudes par normatīvajos aktos noteikto prasību izpildi.

2017.gada 2.jūnijā Labklājības ministrijas pārstāvji veica kontroli par sociālo pakalpojumu sniegšanu regulējošo normatīvo aktu ievērošanu, kā arī sociālo pakalpojumu kvalitāti un sociālo pakalpojumu sniedzēju atbilstību normatīvo aktu prasībām Pansionātā "Rauda" un konstatēja, ka institūcijas administrācija ir izpildījusi tikai daļu no 2013.gada 31.maija Aktā Nr.2013-8 "Par pārbaudi Engures novada domes pansionāta "Rauda"” sniegtajiem 23 ieteikumiem.

Veselības inspekcijas 2017.gada 29.maija "Kontroles aktā Nr.0028761" tika konstatētas neatbilstības atsevišķu prasību izpildē attiecībā uz Pansionāta "Rauda" klientu fiksācijas aspektiem, klientu regulārās personīgās higiēnas nodrošināšanu, ārstniecības personu nozīmēto medikamentu devu atspoguļošanu klientu kartēs, kā arī klientu slimības vēsturēs atspoguļoto informāciju.

Saskaņā ar Tiesībsarga likuma 25.panta pirmo daļu tiesībsargs pabeidz pārbaudes lietas Nr.2017-25-2CE izskatīšanu, konstatējot pārkāpumus no Pansionāta "Rauda" administrācijas puses saistībā ar Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumu Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”¹¹, 2000.gada 12.decembra noteikumu Nr.431 "Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām", kā arī vispārējo cilvēktiesību standartu, tai skaitā, Eiropas Padomes Spīdzināšanas novēršanas komitejas rekomendāciju dalībvalstīm, neievērošanu.

¹¹ Norādāms, ka Atzinuma sagatavošanas brīdī Ministru kabineta 2003.gada 3.jūnija noteikumi Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” ir zaudējuši spēku un ar 2017.gada 1.jūliju stājās spēkā Ministru kabineta 2017.gada 13.jūnija noteikumi Nr.338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”.

Tiesībsarga rekomendācijas:

Tiesībsarga likuma 25.panta trešā daļa paredz, ka tiesībsarga atzinumā var ietvert ieteikumu konstatētā pārkāpuma novēršanai, kā arī, ja tas nepieciešams, citus ieteikumus. Ņemot vērā pārbaudes lietā konstatēto un secināto, tiesībsargs rekomendē:

Pansionātam „Rauda“:

- Nekavējoši veikt visas nepieciešamās darbības cilvēktiesību un cieņpilnas attieksmes nodrošināšanai attiecībā uz Pansionāta “Rauda” klientiem, par izpildi informējot tiesībsargu līdz 2017.gada 1.novembrim.

Engures novada domei:

- Izvērtēt, vai Pansionāta “Rauda” direktore D.Randoha ir veikusi visas nepieciešamās darbības, lai nodrošinātu normatīvajos aktos noteiktās prasības, attiecībā uz kvalitatīvu un cieņpilnu ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanu ikvienam institūcijas klientam, izvērtējot Pansionāta “Rauda” direktores D.Randohas atbilstību ieņemamajam amatam, par rekomendācijas izpildi informējot tiesībsargu līdz 2017.gada 1.novembrim.

Labklājības ministrijai:

- Atbilstoši kompetencei izvērtēt, vai Pansionāta “Rauda” atbildīgās amatpersonas nav saucamas pie administratīvās atbildības par sociālo pakalpojumu sniegšanu regulējošo normatīvo aktu neievērošanu un vai institūcija var turpināt darbību kā sociālo pakalpojumu sniedzējs, par rekomendācijas izpildi informējot tiesībsargu līdz 2017.gada 1.novembrim.

Pielikumā:

1. Latvijas Republikas tiesībsarga 2016.gada 10.jūnija ziņojuma Nr.1-12/2 “Ziņojums par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā “Rauda”” kopija uz 10 lapām, ceturtajam un piektajam adresātam;

2. Latvijas Republikas tiesībsarga 2017.gada 28.februāra ziņojuma Nr.1-12-1 “Ziņojums par cilvēktiesību nodrošināšanu Engures novada domes pansionātā “Rauda”” kopija uz 19 lapām, ceturtajam un piektajam adresātam.

Ar cieņu

tiesībsargs

J.Jansons