



Latvijas Republikas tiesībsargs

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

Rīgā

2021.gada 27.jūlijā Nr. 1-5/157

Rēzeknes novada sociālās aprūpes centrs
pansionats2struzani@gmail.com

Par vizīti Rēzeknes novada sociālās aprūpes centra filiālē "Pilcene"

2021. gada 23. jūlijā Tiesībsarga biroja Pilsonisko un politisko tiesību nodaļas Prevencijas daļas vadītāja Z.Rūsiņa un Pilsonisko un Pilsonisko un politisko tiesību nodaļas Prevencijas daļas konsultante sociālajos jautājumos V.Sproģe-Saksone apmeklēja Rēzeknes novada sociālās aprūpes centra filiāli "Pilcene" (turpmāk – filiāle), lai pārbaudītu saņemto informāciju par iespējamu emocionālu un fizisku vardarbību pret filiāles iemītniekiem.

Vizītes laikā tika veiktas pārrunas ar Rēzeknes novada sociālās aprūpes centra vadītāju Natāliju Bernāni, filiāles vadītāju O.Piļku, veikta filiāles darbinieku anonīma anketēšana, kā arī intervijas ar filiālē dzīvojošajiem senioriem.

Vizītes laikā apstiprinājās, ka atsevišķi filiāles darbinieki bija pieļāvuši filiāles klientu tiesību pārkāpumus, tomēr Rēzeknes novada sociālās aprūpes centra vadītāja Natālija Bernāne jau bija reaģējusi un veikusi nepieciešamās darbības, lai nepieļautu turpmākus klientu tiesību pārkāpumus. N.Bernāne sniedza informāciju, ka konkrētajā amatā strādā tikai divus mēnešus un vēl nav paspējusi ieviest visas plānotās reformas filiāles darbā, tomēr notiekot aktīvs darbs gan pie iekšējo normatīvo aktu izstrādes, gan pie klientu emocionālās un fiziskās labsajūtas uzlabošanas.

Tāpat tika noskaidrots, ka visas filiālē strādājošās aprūpētājas ir ieguvušas aprūpētājas kvalifikāciju un regulāri pilnveido savas zināšanas, apmeklējot attiecīgas mācības. Vienlaikus N.Bernāne apstiprināja, ka filiāles darbiniekiem tuvākajā nākotnē tiks nodrošinātas supervīzijas, kā arī pieļāva iespēju darbinieku rotācijai, lai izvairītos no darbinieku emocionālās izdegšanas sindroma.

Filiālē dzīvojošie klienti kopumā atsaucās pozitīvi par sadzīves apstākļiem un darbinieku attieksmi pret viņiem, tomēr darbinieku aptaujas rezultāti norāda, ka filiālē samērā bieži notiek konflikti gan savstarpēji starp filiāles darbiniekiem, gan starp darbiniekiem un klientiem. Tāpat Tiesībsarga biroja darbinieki konstatēja, ka filiāles

vadītāja O.Piļka un medicīnas māsa centās noklusēt faktus par filiālē notikušajiem klientu tiesību pārkāpumiem, kas tomēr atklājās sarunā ar N.Bernāni.

Nemot vērā, ka filiāles darbinieki gan sarunās, gan aptaujas anketās norādīja uz konfliktiem starp darbiniekiem un klientiem, savukārt neviens no aptaujātajiem senioriem šādu informāciju nesniedza, pastāv bažas, ka seniori jūtas nedroši izteikt jebkādas sūdzības par filiālē notiekošo. Līdz ar to aicinu Rēzeknes novada sociālās aprūpes centru izstrādāt metodiku, kā regulāri aptaujāt klientus un iedrošināt viņus paust savu viedokli par dažādiem jautājumiem, tai skaitā par viņu tiesību iespējamiem pārkāpumiem. Tāpat aicinu izvērtēt iespēju periodiski veikt klientu tuvinieku aptauju, lai noskaidrotu gan viņu viedokli par savu tuvinieku dzīves apstākļiem filiālē, gan arī izzinātu, vai klienti nav izteikuši kādas sūdzības, kuras baidās paust filiāles darbiniekiem.

Vizītes laikā tika noskaidrots, ka šobrīd filiāles klientu tikšanās ar piederīgajiem tiek organizēta ārpus filiāles telpām vai telefoniski. Filiāles darbinieki norādīja, ka klientiem netiek nodrošināta iespēja sazināties ar tuviniekiem, izmantojot, piemēram, video zvana funkciju.

Digitālā pratība mūsdienu sabiedrībā ir ļoti nepieciešama arī senioriem, tāpēc to izmantošanai nepieciešamo prasmju un zināšanu attīstībai ir pievēršama pastiprināta uzmanība. Nodrošinot senioriem piekļuvi tehnoloģijām un to lietošanai nepieciešamās prasmes, tiek mazināta viņu sociālā atstumtība un izolētība, un nespēja pilnvērtīgi piedalīties visās dzīves norisēs. Tāpat daudziem senioriem tuvinieki dzīvo ārvalstīs un fiziski nespēj viņus regulāri apciemot, līdz ar to aicinu īpašu uzmanību pievērst klientu saskarsmes iespējām ar saviem piederīgajiem, izmantojot arī mūsdienu saziņas iespējas internetā, iegādājoties attiecīgu tehniku un palīdzot apgūt to lietot.

Par tiesībsarga rekomendāciju izpildi lūdzu informēt līdz 2021. gada 1. septembrim. Pateicos par vizītes laikā sniegto informāciju un sadarbību ar Tiesībsarga biroja darbiniekiem.

Ar cieņu
tiesībsarga pilnvarojumā
Pilsonisko un politisko tiesību nodaļas
vadītāja

Ineta Piļāne

Zanda Rūsiņa, 67201405
zanda.rusina@tiesibsargs.lv

Šis dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu