



Latvijas Republikas tiesībsargs

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

Rīgā

29.07.2023.

Nr. 1-12/12

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

**Veselības inspekcijas
vadītājai A. Slokenbergai**
vi@vi.gov

Rēzeknes novada pašvaldībai
info@rezeknesnovads.lv

**Rēzeknes valstspilsētas
pašvaldības pārvaldes “Sociālais dienests”
Pensionāru sociālo pakalpojumu centra
vadītājai L. Apeinai**
pensionaru.spc@rezekne.lv

Ziņojums par cilvēktiesību nodrošināšanu Rēzeknes valstspilsētas pašvaldības pārvaldes “Sociālais dienests” Pensionāru sociālo pakalpojumu centrā

Viena no tiesībsarga funkcijām ir veicināt privātpersonas cilvēktiesību aizsardzību.¹ Tādēļ tiesībsargs jau vairākus gadus par vienu no prioritātēm savā darbībā ir izvirzījis personu ar īpašām vajadzībām tiesību aizsardzība ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās.

Laika posmā no 2023. gada 6. līdz 26. martam tika organizēta Tiesībsarga biroja kampaņa “Dzīve pansionātā - kāda tā ir?”, kuras laikā tika saņemta informācija par iespējamajiem pārkāpumiem vairākās ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās, tai skaitā par pārkāpumiem Rēzeknes valstspilsētas pašvaldības pārvaldes “Sociālais dienests” Pensionāru sociālo pakalpojumu centrā.

Pamatojoties uz iepriekš minēto, Tiesībsarga biroja Prevencijas daļas juridiskā padomniece Z.Rūsiņa un Prevencijas daļas vecākā juriste S.Garsvāne 2023. gada 4. - 5. jūlijā, sadarbībā ar Labklājības ministrijas un Veselības inspekcijas pārstāvēm bez

¹ Tiesībsarga likuma 11. panta 1. punkts. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/133535-tiesibsarga-likums>

iepriekšējā brīdinājuma apmeklēja Rēzeknes valstspilsētas pašvaldības pārvaldes "Sociālais dienests" Pensionāru sociālo pakalpojumu centru, Rēzinas ielā 41, Rēzeknē (turpmāk - Centrs).

Vizītes mērķis bija pārbaudīt Tiesībsarga biroja organizētās kampaņas "Dzīve pansionātā - kāda tā ir?" laikā saņemto informāciju par vairākiem iespējamajiem pārkāpumiem Centrā, kā arī iepazīties ar cilvēktiesību nodrošināšanas aspektiem Centrā, gan noskaidrot jautājumus par klientu tiesībām uz privātās dzīves neaizskaramību, sniegtajiem sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem un vispārējiem sadzīves apstākļiem.

Abās vizītes dienās Tiesībsarga biroja pārstāvji tikās ar Centra administrācijas pārstāvjiem, kā arī tika intervēti atsevišķi klienti, lai noskaidrotu viņu viedokli par Centrā sniegtajiem ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem.

Šis ziņojums tika sagatavots par tiesībsarga konstatētajiem trūkumiem Centra darbā, savukārt Labklājības ministrijas un Veselības inspekcijas vērtējums un rekomendācijas attiecībā uz Centrā nodrošināto sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu pilnveidošanu tiks sniegtas atsevišķos ziņojumos.

1. Vispārīga informācija par Centru

Centrs ir pašvaldības iestādes struktūrvienība, kas nodrošina ilgstošo sociālo aprūpi un sociālo rehabilitāciju pilngadīgām personām ar invaliditāti un fiziska rakstura traucējumiem, pensijas vecuma personām, kā arī personām darbspējīgā vecumā un/vai personām, kurām ir noteikta III invaliditātes grupa, kuras veselības stāvokļa dēļ nav spējīgas sevi aprūpēt.

Centrs ir izvietots trīs stāvu ēkā, kur ir izmitināti klienti, kā arī ir izvietotas administratīvās un saimnieciskās telpas.

Centram ir sava pieguļoša teritorija un pagalmi, kas ir paredzēti klientu ikdienas brīvā laika pavadīšanai un pastaigām svaigā gaisā.

Centrā klientiem ir paredzētas 210 vietas un vizīšu dienā Centrā ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus saņēma 194 klienti - to skaitā pensijas vecumu sasniegušas personas un personas ar invaliditāti.

Saskaņā ar Centra administrācijas sniegto informāciju Tiesībsarga biroja pārstāvjiem Centrā ir nodarbināti 104 darbinieki (amatu sarakstā - 102,75 amatu vienības). Savukārt tiešajā saskarsmē ar klientiem strādā 73 darbinieki (sociālie darbinieki - 2, sociālie aprūpētāji - 2, sociālie rehabilitētāji - 3, fizioterapeiti - 2, aprūpētāji - 34, psihiatrs -1, vecākā medicīnas māsa - 1, medicīnas māsas - 8, pirtnieki - 4, virtuves darbinieki - 6, veļas noliktavas pārzinis - 1, apkopējas - 7, frizieri - 2).

Darbinieku sadalījums katrā Centra sektorā:

Dienas laikā Centrā strādā 3 medicīnas māsas, bet nakts laikā - viena medicīnas māsa.

"A" sektors: aprūpētāji - 3, apkopēja -1, pirtnieks - 1. Nakts laikā - 1 aprūpētājs.

"B" sektors: aprūpētāji - 3, apkopēja - 1, pirtnieks -1. Nakts laikā - 1 aprūpētājs.

"C", "D" sektors: aprūpētāji - 5, apkopējas - 2, pirtnieks -1.

"E", "F" sektors: aprūpētājs - 1, apkopēja - 1, pirtnieks -1.

Nakts laikā "C", "D", "E" un "F" sektorā strādā tikai viens aprūpētājs.

Centra 3. stāvā ir izveidota tā saucamais “demences sektors”, kurā atsevišķi no pārējiem klientiem ir izvietoti klienti ar demenci un/vai garīga rakstura traucējumiem. Attiecīgi šajā nodaļā dzīvojošie Centra klienti ir izvietoti izolēti no pārējiem klientiem, kas viņiem liedz piedalīties ne tikai Centra kopējos ikdienas pasākumos, bet arī sajusties savās tiesībās un brīvībās vienlīdzīgi ar visiem pārējiem klientiem.

2. Vispārējie sadzīves apstākļi un higiēnas normu ievērošana Centrā

[2.1] Attiecībā uz vispārējiem sadzīves apstākļiem tika secināts, ka klientu istabas ir izvietotas galvenokārt ēkas otrajā un trešajā stāvā, kaut gan puse no Centra klientiem ir personas ar funkcionālajiem traucējumiem (gulošas vai mazkustīgas personas).

Izvērtējot klientu vispārējos sadzīves apstākļus Centrā, tika secināts, ka klientu istabas, koplietošanas telpas un arī sanitārās telpas (labierīcību, dušas un vannas telpas), vizuāli izskatās nepievilcīgas un ir vērtējamās kā paredzētajiem pakalpojumiem neatbilstošas, jo ir būtiski nolietojušās. Turklāt tās kopumā nav iekārtotas, ņemot vērā senioru un personu ar funkcionālajiem traucējumiem individuālās vajadzības un drošību.

Centra koplietošanas telpās, gaitenēs un pat vairāku klientu istabās tika manīts no sienām krītošs apmetums. Arī vairākos gaitenēs grīdas segums un grīdas flīzes ir stipri nolietojies, kas ne tikai apgrūtina klientu pārvietošanos, bet arī apdraud gan klientu, gan arī darbinieku drošību Centra telpās. Tādējādi lielākajā daļā klientu istabu, sanitārajās telpās un arī koplietošanas telpās ir nepieciešams remonts.

Atsevišķas klientu istabas ir noformētas mājīgā gaisotnē un ir individualizētas. Tai pat laikā tika secināts, ka vairāku klientu istabas (galvenokārt, “demences sektorā” un gulošu klientu istabas) ir bezpersoniskas un tajās bija tikai gultas un naktsskapīši. Šādas klientu istabas neizskatās vizuāli pievilcīgas, personalizētas un mājīgas un līdzinās slimnīcas palātām, nevis dzīvojamām istabām, kuras kalpo par pastāvīgu mājvietu institūcijas klientiem.

Akcentējams, ka ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās darbs būtu organizējams tā, lai tās vidi tuvinātu ģimeniskai videi². Turklāt institūcijas vadītāja kompetencē ir pieņemt lēmumus par iestādes darba attīstību vai optimizāciju un attiecīgām izmaiņām, lai sniegtu klientu vajadzībām atbilstošu 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.

Ņemot vērā minēto un saskaņā ar Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumu Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 10.2. apakšpunktā³ noteikto, var secināt, ka vairākas Centra telpas un vide tomēr nav piemērotas sociālā pakalpojuma sniegšanai: telpas nav piemērotas un aprīkotas atbilstoši to lietošanas mērķim, ievērojot klientu vecumu un funkcionālo stāvokli.

Akcentējams, ka Eiropas Komiteja spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai ir norādījusi, ka ļoti slikti dzīves apstākļi ilgstošas sociālās

² Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 4. panta 6. punktā noteiktais princips
Pieejams: <https://likumi.lv/doc.php?id=68488>

³ Ministru Kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumi Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”
Pieejami: <https://likumi.lv/ta/id/291788-prasibas-socialo-pakalpojumu-sniedzjiem>

aprūpes institūcijās paši par sevi var tikt vērtējami kā necilvēcīga un pazemojoša izturēšanās pret iemītniekiem.⁴

Vizītes laikā novērotie sadzīves apstākļi Centrā ir vērtējami kā slikti un cilvēku cieņai neatbilstoši.

[2.2] Vizītes laikā tika novērots, ka pastaigās svaigā gaisā dodas tikai daži klienti no kopējā 194 klientu skaita, kas nepārprotami liecina par klientu pasivitāti un nevēlēšanos iet ārā un arī par Centra darbinieku nepietiekamu atbalstu ikdienas pastaigu nodrošināšanā klientiem.

Tādējādi abās vizīšu dienās Tiesībsarga biroja pārstāvji neguva pārliecību, ka visiem Centra klientiem tiek nodrošinātas regulāras pastaigas svaigā gaisā, jo bija acīmredzami, ka Centrā trūkst aprūpes personāla, kas varētu klientiem sniegt nepieciešamo atbalstu, vedot viņus ikdienas pastaigās. Īpaši minētais būtu attiecināms uz klientiem, kuri ir izvietoti Centra 3. stāva “demences sektorā” un sava veselības stāvokļa dēļ nespēj doties pastaigās svaigā gaisā patstāvīgi, bez darbinieku atbalsta.

Vienlaikus arī netika novērots, ka klientu ikdienas mobilitāte tiktu mērķtiecīgi veicināta no Centra darbinieku puses.

No cilvēktiesību viedokļa raugoties, Centrā esošo aprūpes darbinieku skaita trūkums nevar kalpot par tiesisku pamatojumu faktam, ka klientiem paredzētie aprūpes pasākumi netiek nodrošināti normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un apjomā.

[2.3] Saskaņā ar Centra administrācijas sniegto informāciju klientiem tiek nodrošinātas iespējas saņemt un izmantot nepieciešamos tehniskos palīglīdzekļus.

Tomēr norādāms, ka Centrā, kur puse no esošajiem klientiem ir personas ar funkcionālajiem traucējumiem, nav nozīmēts atbildīgais darbinieks, kurš savlaicīgi risinātu tos jautājumus, kuri ir saistīti ar klientu nodrošināšanu ar viņu vecumam un objektīvajam veselības stāvoklim nepieciešamajiem tehniskajiem palīglīdzekļiem.

Norādāms, ka Centra administrācijas pienākums ir arī nodrošināt savlaicīgu un regulāru apskatīt visiem klientiem izsniegtajiem tehniskajiem palīglīdzekļiem un savlaicīgi konstatēt, vai laika gaitā tie nav palikuši nedroši ikdienas lietošanai (piemēram, vai ratiņkrēsliem netrūkst kāju balstu, vai nav tikuši bojāti roku balsti u.tml.), lai savlaicīgi risinātu jautājumus par to maiņu vai remontu.

[2.4] Izvērtējot Centra administrācijas sniegto informāciju, Tiesībsarga biroja pārstāvji nav guvuši pārliecību, ka no administrācijas puses tiek veicināta sociālās aprūpes padomes darbība un klienti un viņu piederīgie tiek iesaistīti to jautājumu risināšanā, kas attiecināmi uz klientu tiesību ievērošanas un aizsardzības aspektiem.

Akcentējams, ka no Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma, kā arī Eiropas padomes Spīdzināšanas novēršanas komitejas sniegtajām rekomendācijām nepārprotami izriet, ka ikvienā institūcijā ir jābūt darboties spējīgai sociālās aprūpes padomei, kuras pamatfunkcija – ciešā sadarbībā ar institūcijas administrāciju risināt visus klientiem aktuālos jautājumus, nodrošinot interešu pārstāvību dialogā starp klientiem un institūcijas darbiniekiem, kas sekmētu ne tikai klientu tiesību ievērošanu, bet arī sniegtā pakalpojuma ilgtspējīgu kvalitāti.

⁴ Eiropas Komitejas spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai (CPT) 2020. gada 21. decembra Datu apkopojums “Personas, kurām atņemta brīvība sociālās aprūpes iestādēs” 6. punkts Pieejams: <https://www.vvc.gov.lv/lv/starptautiskie-tiesibu-akti/european-committee-prevention-torture-and-inhuman-or-degrading-treatment-or-punishment-cpt-factsheet-persons-deprived-their-liberty-social-care-establishments>

Rekomendācijas:

1. Aicinu **Centra administrāciju sadarbībā ar Rēzeknes novada domi** rast iespēju nodrošināt kosmētisko remontu klientu istabās, koplietošanas un sanitārajās telpās.
2. Aicinu **Centra administrāciju** nodrošināt Centra klientiem nepieciešamo atbalstu savu dzīvojamo istabu individualizēšanai, tādējādi iekārtotu tās mājīgi, maksimāli tuvinot ģimeniskai videi.
3. Aicinu **Centra administrāciju** nodrošināt visiem klientiem regulāras pastaigas svaigā gaisā, papildus motivējot klientu dalību institūcijā notiekošajās aktivitātēs.
4. Aicinu **Centra administrāciju** nodrošināt normatīvajos aktos noteiktās prasības attiecībā uz institūcijas klientiem nepieciešamajiem tehniskajiem palīgīdzekļiem un to drošumu.
5. Lai ievērotu Eiropas Padomes Spīdzināšanas novēršanas komitejas rekomendācijas attiecībā uz klientu interešu aizsardzības izpildi, kā arī Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 30. pantā noteiktās prasības, aicinu **Centra administrāciju** veicināt sociālās aprūpes padomes darbību.

3. Klientu privātuma nodrošināšana Centrā

[3.1] Vizītes laikā tika konstatēts, ka klienti pārsvarā ir izvietoti divvietīgajās un trīsvietīgajās istabās. Tomēr ļoti negatīvi vērtējams, ka Centrā gandrīz visās klientu istabās netiek nodrošinātas klientu tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību.

Atsevišķās istabās klientu gultas atrodas tuvumā viena otrai un situācijās, kad Centra darbinieki veic ikdienas klientu higiēnas aprūpi, klientu privātums netiek nodrošināts.

Īpaši problemātiska situācija tika novērota Centra 3. stāva “demences sektorā”, kur ir izvietoti 48 klienti, kuriem ir nepieciešama diennakts aprūpe. Tādējādi faktiski visi šajā sektorā izvietoti klienti atrodas savās istabās visu diennakti un ir spiesti visu laiku pavadīt guļot blakus citiem istabas klientiem un arī novērot, kā Centra darbinieki nodrošina ikdienas higiēnas aprūpi blakus guļošajiem klientiem.

Nemot vērā, ka lielākā daļa šīs nodaļas klientu ir guļošas un īpaši aprūpējamas personas, secināms, ka Centrā netiek nodrošinātas klientu tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību.

No cilvēktiesību viedokļa raugoties, visās situācijās, kad Centra klientiem, kuri sava objektīvā veselības stāvokļa dēļ ir guļoši un īpaši aprūpējami, netiek nodrošināta privātās dzīves neaizskaramība, var tikt vērtētas arī kā pazemojoša izturēšanās pret personām ar īpašām vajadzībām.

Līdz ar to ļoti būtiski ir nodrošināt klientu privātās dzīves neaizskaramības principa ievērošanu saskaņā ar normatīvajā regulējumā un vispārējos cilvēktiesību standartos noteiktajām prasībām.

Akcentējams, ka Eiropas Komiteja spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai ir norādījusi, ka ilgstošas sociālās aprūpes institūcijām jānodrošina mājīga, individualizēta vide, kas sniedz zināmu privātumu. Katram klientam jābūt personiskai, slēdzamai telpai, kurā glabāt savas personiskās mantas un arī iespējai apģērbties un noģērbties, mazgāties, iet dušā un vannoties apstākļos, kuros tiek respektēts viņu privātums. Turklāt, īpaša uzmanība jāpievērš vecāka gadagājuma klientu un/vai

klientu ar fizisko spēju traucējumiem īpašajām vajadzībām. Klienti arī ir jānodrošina padarīt savas telpas personiskākas.⁵

Apmeklējot klientu istabas, tika secināts, ka vairākās klientu istabās sēdpodi ir novietoti istabās bez jebkādiem norobežojošiem aizslietņiem. Attiecīgi, Centra klientiem sēdpods ir jāizmanto pie atvērtām istabas durvīm, turklāt citu istabas biedru klātbūtnē. Šādas situācijas ir ne tikai cilvēka cieņu aizskarošas, bet arī no higiēnas viedokļa nav pieņemamas, īpaši, ja sēdpods pēc tam nekavējoties netiek iztīrīts.

Tāpat atsevišķās klientu istabās, kurās bija izmitināti klienti ar funkcionālajiem traucējumiem un tiek lietoti inkontinences līdzekļi, bija jūtama izteikti nepatīkama smaka, kas var liecināt par nepietiekamu higiēnas nodrošināšanu Centra klientiem.

Vizītes laikā, intervējot atsevišķus Centra klientus, tika noskaidrots, ka inkontinences līdzekļi klientiem ar funkcionāliem traucējumiem tiek mainīti bez jebkādu norobežojošu aizslietņu izmantošanas, kā rezultātā visus personīgās higiēnas procesus ikdienā ir spiesti novērot visi pārējie istabas kaimiņi.

Vēršam Jūsu uzmanību, ka šāda Centrā esošā prakse nav uzskatāma par cilvēku cienīgu un starptautiskajiem standartiem atbilstošu un tā nekavējoši jāmaina.

Rekomendācijas:

1. Aicinu **Centra administrāciju** nodrošināt klientu privātās dzīves neaizskaramības principa ievērošanu saskaņā ar normatīvajā regulējumā un vispārējos cilvēktiesību standartos noteiktajām prasībām.
2. Aicinu **Centra administrāciju** visās Centra klientu istabās, kur ir izvietotas personas ar funkcionālajiem traucējumiem un guļošanas personas, nekavējoši nodrošināt norobežojošus aizslietņus, kas tiktu izmantoti klientu privātuma nodrošināšanai ikdienas higiēnas aprūpes laikā.

4. Cieņpilnas attieksmes pret klientiem nodrošināšana Centrā

[4.1] Vizītes laikā Tiesībsarga biroja pārstāvji novēroja, ka Centra sanitārajās telpās nebija nodrošināta nepieciešamo higiēnas preču (īpaši - tualetes papīra) pieejamība.

Saskaņā ar Centra administrācijas un darbinieku sniegto skaidrojumu, ikvienam Centra klientam individuāli tiek izsniegti divi tualetes papīra ruļļi mēnesī. Papildus Centra darbinieki paskaidroja, ka nepieciešamības gadījumā klientiem var tikt izsniegti arī vairāki tualetes papīra ruļļi mēnesī.

Norādams, ka vizītes laika Tiesībsarga biroja pārstāvji konstatēja, ka atsevišķu klientu istabās, nakts skapīšos bija manāmi tualetes papīra ruļļi, kas vizuāli atšķiras no tās tualetes papīra partijas, kura tiek izsniegta Centra klientiem centralizēti. Turklāt, iepazīstoties ar atsevišķu Centra klientu personīgo finanšu līdzekļu izlietojuma atskaitēm (piemēram, iepirkuma čekiem no veikaliem), tika konstatēts, ka starp pirkumiem bija manāms arī tualetes papīrs.

⁵ Eiropas Komitejas spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai (CPT) 2020. gada 21. decembra Datu apkopojums "Personas, kurām atņemta brīvība sociālās aprūpes iestādēs" 10. punkts Pieejams: <https://www.vvc.gov.lv/lv/starptautiskie-tiesibu-akti/european-committee-prevention-torture-and-inhuman-or-degrading-treatment-or-punishment-cpt-factsheet-persons-deprived-their-liberty-social-care-establishments>

Pamatojoties uz iepriekš minēto, Tiesībsarga biroja pārstāvji nav guvuši pārliecību, ka Centra administrācija pilnā apmērā nodrošina ikvienam klientam ikdienā nepieciešamās higiēnas preces - tualetes papīra pieejamību, kā rezultātā no Centra puses arī netiek pildītas saistības, ka Centrā oficiāli noteiktajā uzturēšanas maksā vienam klientam diennaktī - 707,10 EUR tiek iekļautas arī visas paredzētās higiēnas preces (tualetes papīrs, mazgāšanas līdzekļi, zobu birstes un zobu pastas).

Akcentējams, ka Centra administrācijas pienākums ir nodrošināt ikvienam klientam tualetes papīra un citu nepieciešamo līdzekļu pieejamību visās institūcijas labierīcībās, tādējādi ievērojot ne tikai Latvijas normatīvajos aktos noteikto prasību izpildi, bet arī nodrošinot cilvēka cienīgu attieksmi pret personām ar īpašām vajadzībām.

[4.2] Attiecībā uz klientu personīgās higiēnas jautājumiem Centrā tika konstatēts, ka saskaņā ar Centra darbinieku cenšas nodrošināt klientu personīgās higiēnas pasākumus vidēji vienu reizi 10 dienās (nomazgāt visu ķermeni siltā ūdenī, apgriezt nagus, noskūt bārdus), tomēr atbilstoši Centrā esošajiem klientu mazgāšanas grafikiem, atsevišķiem klientiem personīgās higiēnas pasākumi (mazgāšana) tiek nodrošināti vidēji trīs reizes mēnesī, kas formāli atbilst Latvijas normatīvajos aktos noteiktai kārtībai⁶, savukārt nevar tikt vērtēts kā klientu personīgās higiēnas veikšana atbilstoši katra klienta individuālajām vajadzībām.

Tādējādi, Centrā esošā prakse, kad darbinieku trūkuma dēļ klientiem tiek piedāvāts veikt personīgās higiēnas pasākumus (mazgāšanu un nagu griešanu) vidēji trīs reizes mēnesī nav uzskatāma par atbilstošu viņu individuālajām vajadzībām, ņemot vērā Latvijā esošās klimatiskās izmaiņas (piemēram, karstas vasaras laikā klientu personīgās higiēnas pasākumi nešaubīgi būtu jānodrošina ne vien regulāri, bet katru dienu).

[4.3] Vizītes laikā Tiesībsarga biroja pārstāvji konstatēja, ka Centra administrācija nav nodrošinājusi klientu ēdienreizēm un galda kultūrai piemērotus galda piederumus un arī pilnvērtīgu darbinieku atbalstu klientu ēdināšanas laikā.

Tika secināts, ka lielākā daļa klientu ēdamreizē lieto tikai karotes, tai skaitā arī ēdot otro ēdienu, turklāt netika manīts, ka Centrs saviem klientiem piedāvātu visus neieciešamos galda piederumus, kas būtu atbilstoši pasniegtā ēdiena veidam (proti - papildus karotēm tiktu piedāvātas arī dakšas un naži).

Klientiem netiek nodrošināti arī pielāgoti galda piederumi - pretslīdes paliktņi traukiem ēdienreižu laikā un salvetes mutes un roku noslaucīšanai.

Centrā arī tika novērots, ka ēdiens tiek servēts pārsvarā vai nu metāla bļodās, vai arī plastmasas traukos, kas viennozīmīgi nav atbilstoši klientu veselības stāvoklim un arī individuālajām vajadzībām.

Ēdienreižu laikā netiek nodrošināta arī atbilstoša klientu pozicionēšana un/vai pozu koriģēšana ēdināšanas procesa laikā. Tika novērots, ka pārsvarā klienti sēž nepiemērotās, neergonomiskās pozās gan ēdināšanas laikā, gan arī brīvā laikā un institūcijas darbinieki nemudina klientus apsēsties ergonomiski pareizi un ērti.

Tāpat tika konstatēts, ka Centra darbinieki ēdienreižu laikā nesniedza klientiem nepieciešamo atbalstu un skaidrojumu par vispārpieņemtajām galda kultūras prasmēm un uzvedību.

⁶ Ministru kabineta 2000. gada 12. decembra noteikumu Nr. 431 "Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām" 8.1. un 14.¹ punkts. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/13628-higienas-prasibas-socialas-aprupes-institucijam>

Norādāms, ka arī klientiem ar īpašām vajadzībām ir jāmača izpratne par vizuāli estētisku un funkcionālu galda klāšanu, kā arī vispārpieņemtu ēdināšanas procesu. Savukārt nemotivējot klientiem pašapkalpošanās kultūru pie galda, tai skaitā ēdināšanas laikā nelietojot dakšas, nažus, salvetes, tiek degradēta klientu ar īpašām vajadzībām izpratne par vispārpieņemtu ēdināšanas procesu. Kā arī netiek veicināta klientu spēja ēdienreīžu laikā pilnvērtīgi un patstāvīgi lietot visus nepieciešamos galda piederumus, kas rezultātā noved pie jau esošo prasmju zaudēšanas.

Pamatojoties uz iepriekš minēto, Centra administrācijai jārod iespēja nodrošināt institūcijas klientiem ēdienreizēm atbilstošus galda piederumus un arī darbinieku atbalstu, lai ne tikai ievērotu normatīvajos aktos noteiktās prasības, bet arī veicinātu galda kultūras prasmju uzturēšanu regulāro ēdienreīžu laikā, tādējādi nepieļaujot klientu esošo pašaprūpes spēju zaudēšanu.

[4.4] Vizītes laikā Tiesībsarga biroja pārstāvji secināja, ka atsevišķi Centra darbinieki, veicot klientu ikdienas aprūpi, izturas pret klientiem necienīgi un rupji. Tiesībsarga biroja pārstāvji dzirdēja, ka viena no "B sektorā" strādājošām aprūpētājām uz klienta izteikto lūgumu par palīdzības sniegšanu atļāvās atbildēt rupjā un necienīgajā formā, norādot, ka viņai nav laika.

Vēršam Jūsu uzmanību, ka ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijas uzdevums ir nodrošināt ikvienam tās klientam tikai ne ģimenei pietuvinātu vidi, bet arī ģimenei pietuvinātu un cieņpilnu attieksmi.

Nemot vērā minēto, Centra administrācijas pienākums ir ne tikai nodrošināt normatīvajos aktos noteikto kvalifikācijas kursu un apmācību pieejamību visiem darbiniekiem, kuri ir iesaistīti klientu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesos, bet arī sekot līdzi, lai visi darbinieki ikdienā izturas pret klientiem ar atbilstošu cieņu un pieklājību.

Rekomendācijas:

1. Aicinu **Centra administrāciju** nekavējoši nodrošināt visu nepieciešamo higiēnas un mazgāšanas līdzekļu pieejamību ikvienam institūcijas klientam (īpaši - tualetes papīra pieejamību visās labierīcībās).
2. Aicinu **Centra administrāciju** organizēt visu klientu personīgās higiēnas pasākumu nodrošināšanu ne tikai atbilstoši normatīvajos aktos noteiktai kārtībai, bet arī ņemot vērā klientu individuālās vajadzības un valstī esošās klimatiskās izmaiņas.
3. Aicinu **Centra administrāciju** nodrošināt institūcijas klientiem ēdienreizēm piemērotus traukus, galda kultūrai atbilstošus galda piederumus, kā arī organizēt klientiem institūcijas darbinieku atbalstu ēdināšanas laikā.
4. Aicinu **Centra administrāciju** nekavējoši nodrošināt pastiprinātu kvalificēta sociālās aprūpes personāla uzraudzību pār jaunāko jeb palīgpersonālu, tādējādi gan veidojot komandu, kas ir institūcijas vadītāja pārziņā, gan arī sekmējot ne tikai ikdienas problēmu identificēšanu un risināšanu, bet arī īstenojot multidisciplināru pieeju, tādējādi nodrošinot kvalitatīvu ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšanu ilgtermiņā.

[5] Vizītes noslēgumā ar Centra administrāciju tika pārrunāti problēmu jautājumi attiecībā uz Tiesībsarga biroja pārstāvju konstatētajiem trūkumiem (vispārējo sadzīves apstākļu uzlabošanas nepieciešamību, klientiem sniegto personīgās higiēnas pasākumu

savlaicīgu nodrošināšanu, klientu privātās dzīves neaizskaramību un arī cieņpilnu attieksmi pret visiem Centra klientiem), sniedzot ieteikumus kvalitatīvāku pakalpojumu sniegšanā, ievērojot klientu vislabākās intereses.

[6] Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums⁷ paredz, ka ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcija ir sociālā institūcija, kas nodrošina personai, kura vecuma vai veselības stāvokļa dēļ nespēj sevi aprūpēt, mājokli, pilnu aprūpi un sociālo rehabilitāciju.

Savukārt Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumu Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 4.2. un 4.3. apakšpunkts⁸ ikvienam sociālo pakalpojumu sniedzējam uzliek par pienākumu sociālo pakalpojumu satura un apjoma plānošanu un nodrošināšanu atbilstoši klienta vajadzībām.

Vienlaikus minēto noteikumu 4.4. un 4.7. apakšpunkts paredz arī pienākumu nodrošināt klienta ģimenes vai māsājniecības locekļu iesaistīšanu sociālā pakalpojuma sniegšanas procesā (izņemot gadījumus, ja tas nav klienta interesēs) un sociālo pakalpojumu sniedzēja ētikas principu ievērošanas pienākumu un darbību klienta labākajās interesēs.

Lai nodrošinātu Centrā sniegto ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu atbilstību cilvēktiesību standartiem un normatīvajā regulējumā noteiktajām obligātajām prasībām, lūdzu tās administrāciju un tās darbu kontrolējošās un uzraugošās institūcijas (Rēzeknes novada pašvaldību un Labklājības ministriju) veikt visas nepieciešamās darbības minēto rekomendāciju ieviešanai.

Par tiesībsarga rekomendāciju izpildi un plānotajām aktivitātēm to izpildei lūdzu informēt līdz 2023. gada 1. oktobrim.

Pateicos par vizītes laikā sniegto informāciju un sadarbību ar Tiesībsarga biroja, Labklājības ministrijas un Veselības inspekcijas pārstāvjiem.

Ar cieņu
tiesībsargs

Juris Jansons

⁷ Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 1. panta 6. punkts.

Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/68488-socialo-pakalpojumu-un-socialas-palidzibas-likums>

⁸ Ministru Kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumi Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”

Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/291788-prasibas-socialo-pakalpojumu-sniedzjiem>