



Latvijas Republikas tiesībsargs

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

Rīgā

13.03.2025.

Nr. 1-12/3

“Senior Group”
struktūrvienības vadītājai I. Cīrulei
ina.seniorgroup@gmail.com
info@senior-babite.eu

Informācijai:
Latvijas Republikas
Labklājības ministrijai
lm@lm.gov.lv

Rīgas valstspilsētas pašvaldības
Labklājības departamentam
dl@riga.lv

Ziņojums par cilvēktiesību nodrošināšanu “Senior Group” struktūrvienībā “Senior Ogre”

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 aizsardzību ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās.

Tiesībsargs saskaņā ar Tiesībsarga likuma 11. pantā noteiktajām funkcijām un pildot 12. pantā noteiktos uzdevumus², ir tiesīgs pārbaudīt cilvēktiesību standartu ievērošanu visās sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās Latvijā. Veicot vizītes, Tiesībsarga biroja darbinieku mērķis ir panākt vispārējo sadzīves apstākļu uzlabošanu institūcijās un sniegto sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu atbilstību Latvijas Republikas normatīvajos aktos un

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

² Tiesībsargam ir šādas funkcijas: 1) veicināt privātpersonas cilvēktiesību aizsardzību; 2) sekmēt vienlīdzīgas attieksmes principa ievērošanu un jebkāda veida diskriminācijas novēršanu; 3) izvērtēt un veicināt labas pārvaldības principa ievērošanu valsts pārvaldē; 4) jautājumos, kas saistīti ar cilvēktiesību un labas pārvaldības principa ievērošanu, atklāt trūkumus tiesību aktos un to piemērošanā, kā arī veicināt šo trūkumu novēršanu; 5) sekmēt sabiedrības informētību un izpratni par cilvēktiesībām, par šo tiesību aizsardzības mehānismiem un par tiesībsarga darbu. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/133535-tiesibsarga-likums>

starptautiskajos cilvēktiesību dokumentos noteiktajām prasībām, kā arī iemītņieku cilvēktiesību ievērošanu.

Vizītes laikā Tiesībsarga biroja darbiniekiem ir tiesības:

- brīvi pārvietoties visā institūcijas teritorijā;
- apmeklēt visas telpas institūcijā;
- vienatnē satikties ar institūcijas klientiem un viņus intervēt;
- pieprasīt un saņemt no institūcijas administrācijas jebkāda veida dokumentus, paskaidrojumus un cita veida informāciju, lai nepieļautu tajā esošo personu cilvēktiesību pārkāpumus un cilvēka cieņu pazemojošu attieksmi.

Pamatojoties uz iepriekš minēto, Tiesībsarga biroja darbiniece S.Garsvāne sadarbībā ar Labklājības ministrijas ekspertiem L.Stabulnieci un L.Zālīti 2024. gada 11. jūnijā bez iepriekšēja brīdinājuma apmeklēja “Senior Group” struktūrvienību “Senior Ogre”, Lielvārdes ielā 2, Rembatē (turpmāk – “Senior Ogre”). Vizītes mērķis bija iepazīties ar cilvēktiesību nodrošināšanas aspektiem “Senior Ogre” un noskaidrot jautājumus par klientu tiesībām uz privātās dzīves neaizskaramību, sniegto ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu un vispārējiem sadzīves apstākļiem. Vizītes laikā “Senior Ogre” sniegtie pakalpojumi bija vērtēti atbilstoši šī brīža spēkā esošajam Latvijas Republikas normatīvajam regulējumam³ un starptautiskajos cilvēktiesību dokumentos noteiktajām prasībām⁴.

Vizītes dienā Tiesībsarga biroja darbiniece un Labklājības ministrijas pārstāvji tikās ar “Senior Group” struktūrvienības vadītājas vietnieci E.Platupi, “Senior Ogre” darbiniekiem, kā arī intervēja atsevišķus klientus, lai noskaidrotu viņu viedokli par sniegto ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu.

³ Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumi Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”, Ministru kabineta 2000. gada 12. decembra noteikumi Nr. 431 “Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām”, Ministru kabineta 2019. gada 2. aprīļa noteikumi Nr. 138 “Noteikumi par sociālo pakalpojumu saņemšanu”

⁴ Eiropas Cilvēktiesību un pamatbrīvību aizsardzības konvencija, ANO Vispārējā cilvēktiesību deklarācija, ANO Organizācijas Starptautiskais pakts par pilsoņu un politiskajām tiesībām, ANO Konvencijas par personām ar invaliditāti tiesībām, Eiropas Konvencija par spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanu, 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”, Eiropas Komitejas spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai (CPT) ziņojumi par vizītēm uz Eiropas Padomes dalībvalstīm (t.sk. Latvijas Republiku)

Savukārt, lai precizētu 2024. gada 11. jūnija vizītes laikā saņemto informāciju par personīgās higiēnas un ikdienas nodarbību nodrošināšanu "Senior Ogre" klientiem, 2024. gada 24. jūlijā Tiesībsarga biroja darbiniece S.Garsvāne atkārtoti apmeklēja "Senior Ogre".

Vizīšu laikā "Senior Ogre" administrācijai un darbiniekiem tika sniegti ieteikumi un rekomendācijas ar mērķi pilnveidot konstatētos trūkumus, kas negatīvi ietekmē klientiem sniegtā pakalpojuma kvalitāti (klientu privātās dzīves neaizskaramību, klientu personīgās higiēnas savlaicīgu nodrošināšanu, ikdienas nodarbību un brīvā laika pavadīšanas iespēju nodrošināšanu).

Ņemot vērā, ka vizītes notika 2024. gada 11. jūnijā un 24. jūlijā, uzskatāms, ka uz doto brīdi "Senior Group" administrācija jau ir veikusi virkni uzlabojumu "Senior Ogre" darbībā un daļa no rekomendācijām, kuras būs norādītas zemāk, jau ir izpildītas. Līdz ar to aicinu "Senior Group" administrāciju informēt tiesībsargu par līdz šim veiktajām darbībām, kas notikušas pēc Tiesībsarga biroja darbinieces un Labklājības ministrijas ekspertu vizītes. Papildus norādāms, ka vizītes laikā "Senior Group" struktūrvienības vadītājas vietniece E.Platupe apstiprināja Labklājības ministrijas ekspertiem un arī Tiesībsarga biroja darbiniecei, ka līdz 2024. gada beigām sniegtās rekomendācijas tiks izpildītas, kā arī tās tiks ieviestas visās piecās "Senior Group" struktūrvienībās, īpaši – tiks sakārtoti visu klientu dokumenti.

Zemāk ir apkopotas Tiesībsarga biroja darbinieces vizītes laikā sniegtās mutiskās rekomendācijas un arī pamatojums to izpildes nepieciešamībai, lai ikvienam "Senior Ogre" klientam būtu nodrošināts tāds pakalpojuma klāsts, kas atbilst gan Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajiem principiem, gan arī starptautisko cilvēktiesību standartiem un prasībām.

Šis ziņojums ir sagatavots par tiesībsarga konstatētajiem trūkumiem "Senior Ogre" darbā, savukārt Labklājības ministrijas vērtējums un rekomendācijas attiecībā uz "Senior Ogre" nodrošinātā sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma pilnveidošanu ir sniegtas atsevišķā aktā par pārbaudi "Senior Group" struktūrvienībā "Senior Ogre".

1. Vispārīga informācija par "Senior Ogre"

[1.1] Saskaņā ar Labklājības ministrijas Sociālo pakalpojumu sniedzēja reģistrā iekļauto informāciju "Senior Ogre" ir reģistrēts kā ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma pilngadīgām personām sniedzējs, līdz ar to "Senior Ogre" darba principus un darba organizāciju nosaka Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumi Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”, Ministru kabineta 2000. gada

12. decembra noteikumi Nr. 431 "Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām" un arī Ministru kabineta 2019. gada 2. aprīļa noteikumi Nr. 138 "Noteikumi par sociālo pakalpojumu saņemšanu".

[1.2] Atbilstoši Labklājības ministrijas Sociālo pakalpojumu sniedzēja reģistrā iekļautai informācijai "Senior Ogre" ir paredzētas 42 vietas un saskaņā ar darbinieku sniegto informāciju vizītes dienā tajā uzturējās 42 klienti.

"Senior Ogre" pieguļošā teritorija ir norobežota ar sētu un vārti ir slēdzami. "Senior Ogre" teritorija ir labiekārtota pastaigām svaigā gaisā un brīvā laika pavadīšanas iespējām tām personām, kuras saņem ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus (piemēram, ir ierīkots atpūtas stūrītis, ērti soliņi un cits nepieciešamais aprīkojums).

Ļoti pozitīvi vērtējams, ka "Senior Ogre" ēka ir pilnīgi jauna un komfortabla, kā arī funkcionāli ir pielāgota pakalpojuma sniegšanai personām, kuras pašas nespēj par sevi rūpēties. "Senior Ogre" ēkā ir nodrošināta vides pieejamība, tādējādi visiem klientiem ar kustību traucējumiem ir nodrošināta iespēja pārvietoties gan telpās, gan arī patstāvīgi doties pastaigās ārpus "Senior Ogre" telpām.

"Senior Ogre" pieguļošajā teritorijā un koplietošanas telpās ir uzstādītas videonovērošanas kameras, par ko ir izvietotas arī atbilstošas norādes, ka notiek video filmēšana. Klientu istabās videonovērošana netiek veikta.

2. Klientu ievietošana "Senior Ogre" un tiesiskās garantijas

[2.1] Vizītes laikā izvēles kārtā tika izvērtētas vairāku "Senior Ogre" klientu lietas, kurās bija iekļauti arī trīspusējie līgumi par pakalpojuma nodrošināšanu starp "Senior Ogre", klientu un apgādnieku. Analizējot atsevišķu klientu lietas, ir secināts, ka dažās no tām, līgumā par pakalpojuma nodrošināšanu nav atrodama pašu personu piekrišana ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanai "Senior Ogre", kas juridiski būtu apliecināta ar katras konkrētās personas parakstu. Akcentējams, ka saskaņā ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā un Ministru kabineta 2019. gada 2. aprīļa noteikumi Nr. 138 "Noteikumi par sociālo pakalpojumu saņemšanu" noteikto kārtību, ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojums var tikt piešķirts tikai pamatojoties uz personas iesniegumu. Tādējādi, vizītes laikā konstatētais, ka atsevišķu klientu lietās nav atrodams pašu personu paraksts par piekrišanu ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanai "Senior Ogre" un kas juridiski varētu tikt vērtēts kā šo klientu ievietošana institūcijā pret viņa gribu.

[2.2] Vizītes laikā ir konstatēts, ka "Senior Ogre" klientu lietas tika glabātas slēdzamā skapī medicīnas māsas/sociālā darbinieka kabinetā. Tomēr uz atsevišķu "Senior Ogre" klientu lietām nebija atrodamas atzīmes, ka tā ir ierobežotas pieejamības informācija.

Norādāms, ka atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam, sociālo pakalpojumu sniedzēja pienākums ir nodrošināt ar klientu saistītās informācijas iegūšanu, lietošanu un glabāšanu atbilstoši ierobežotas pieejamības informācijas statusam un fizisko personu datu aizsardzības prasībām⁵.

[2.3] Izvērtējot "Senior Group" administrācijas iesniegto SIA "Senior Service" 2021. gada 20. marta nolikuma tekstu var secināt, ka minētā SIA pamatfunkcija ir ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšana. Norādāms, ka minētais nolikuma teksts ir sagatavots un arī noformēts pretrunā ar Latvijas Republikas spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajiem principiem gan saturiski, gan arī tā vizuālais noformējums nav atbilstošs Ministru kabineta 2018. gada 18. septembra noteikumos Nr. 558 "Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība" noteiktajām prasībām.

Norādāms, ka nolikuma 2. un 3. punktā paredzētās SIA "Senior Service" funkcijas un uzdevumi tikai daļēji atbilst Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā, Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumos Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” un Ministru kabineta 2019. gada 2. aprīļa noteikumos Nr. 138 "Noteikumi par sociālo pakalpojumu saņemšanu" paredzētajām prasībām. Turklāt, atsevišķi nolikuma 2. un 3. punkti ir pretrunā ar paša SIA "Senior Group" 2023. gada 15. martā struktūrvienības vadītājas I.Cīrules apstiprinātajā "Sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas ģimenes tipa institūcijās Starpprofesionāļu komandas nolikumā Nr.1/2023-03" noteiktajiem uzdevumiem.

SIA "Senior Service" nolikuma 6.1. punktā ir noteikts, ka "Darbinieki un sociālo aprūpes pakalpojumu klienti piekrīt, ka Senior Service SIA apstrādā personas datus, ieskaitot personas identifikācijas kodu un sensitīvos datus, saskaņā ar Latvijas Republikas Fizisko personu datu aizsardzības likumu un citiem saistošajiem dokumentiem." Akcentējams, ka šāda punkta iekļaušana institūcijas nolikumā juridiski nav korekta, jo SIA "Senior Service" kā datu apstrādātājam ir jāsaņem katras personas individuāla piekrišana datu apstrādei, kura būs apliecināta ar personas personīgo parakstu (darbinieku gadījumā, tas būs kā papildinājums katra

⁵ Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumu Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 4.5. apakšpunkts. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/291788-prasibas-socialo-pakalpojumu-sniedzjiem>

darbinieka darba līgumam vai uzņēmuma līgumam, bet klientu gadījumā – iekļauts līgumā par pakalpojuma nodrošināšanu vai arī atsevišķā pielikumā pie tā). Papildus, SIA “Senior Service” 2021. gada 20. martā nolikumā, kuru parakstīja valdes loceklis Nicolay Koblyacov ir norādīts, ka šis nolikums ir papildināts ar 5.4. punktu 2020. gada 18. decembrī, attiecīgi trīs mēnešus pirms šis nolikums vispār ir bijis sagatavots un parakstīts.

Iepazīstoties ar SIA “Senior Service” un “Senior Group” iekšējiem normatīvajiem aktiem, kā arī interneta vietnē (seniorgroup.lv) pieejamo informāciju īsti nav saprotams kurš ir pakalpojuma sniedzējs. Atsevišķos dokumentos un arī interneta vietnē kā pamatnosaukums parādās nosaukums “Senior Group”, savukārt klientu līguma par pakalpojuma nodrošināšanu tekstā ir iekļauta informācija, ka pakalpojuma sniedzējs ir SIA “Senior Service”. Turklāt, SIA “Senior Service” 2021. gada 20. marta nolikuma tekstā parādās vēl viens nosaukums – Lielās ģimenes māja.

Analizējot “Senior Ogre” klientu līguma “Par ilgstošas sociālās aprūpes pakalpojumu nodrošināšanu” juridisko saturu ir secināts, ka tajā norādītajā “Senior Ogre” sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saturā daļēji nav iekļauts tā pakalpojuma apjoms, kuru likumdevējs ir noteicis Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumos Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”.

Pamatojoties uz iepriekš minēto, “Senior Ogre” administrācijai būtu nepieciešams rūpīgi izvērtēt iekšējos normatīvos aktus, precizējot un pilnveidojot tos atbilstoši Latvijas Republikas spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajiem principiem, tai skaitā visos oficiālajos dokumentos un arī interneta vietnē precizējot pakalpojuma sniedzēja nosaukumu.

Papildus norādāms, ka “Senior Group” interneta vietnē (seniorgroup.lv) nav atrodami institūcijas iekšējie normatīvie akti (piemēram, nolikums, pakalpojuma saņemšanas kārtība, klientu iekšējās kārtības noteikumi, apmeklētāju pieņemšanas kārtība u.tml.), kā arī trūkst informācijas par pašu pakalpojuma sniedzēju, “Senior Group” valdes locekļiem, tā mērķiem, uzdevumiem, darba organizāciju u.tml.

[2.4] Apskatot vairāku “Senior Ogre” klientu lietas tika secināts, ka kopā ar līgumu par pakalpojuma nodrošināšanu, tajās ir atrodama vienošanās par video uzņemšanu un publiskošanu. Minētās vienošanās saturs paredz, ka “Senior Ogre” un klienti savstarpēji vienojas, ka institūcijas telpās un teritorijā tiek veikta video uzņemšana ar mērķi, lai informētu sabiedrību par aktuālajiem jaunumiem.

Vizītes laikā novērojot atsevišķu “Senior Ogre” klientu objektīvo veselības stāvokli, nav gūta pārliecība, ka lielākā daļa klientu būtu spējīgi ne tikai piekrist, bet arī uztvert un apzināties, ka viņus filmēs un atsevišķi video ieraksti vēlāk būs apskatāmi “Senior Group” interneta profilos. Turklāt, vizītes laikā arī tika konstatēts, ka vienā klienta lietā šādu vienošanos par piekrišanu video uzņemšanai klients nav parakstījis.

Vēršam uzmanību, ka Latvijas Republikas Fizisko personu datu apstrādes likumā un arī Eiropas Parlamenta un Padomes 2016. gada 27. aprīļa regulā (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) visi jautājumi, kas ir attiecināmi uz fiziskās personas datu aizsardzību ir reglamentēti pietiekoši stingri. Tādējādi “Senior Ogre” administrācijai būtu rūpīgi jāizvērtē visi iekšējie normatīvie akti, kā arī lūguma par pakalpojuma nodrošināšanu un Vienošanās par video uzņemšanu un publiskošanu saturiskais ietvars, kas attiecināmas uz fizisko personu datu apstrādi un publiskošanu.

[2.4] Rekomendācija:

1. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt, ka visu Centra klientu lietās ir atrodami Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktie dokumenti, ka persona piekrīt ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanai “Senior Ogre” un ir brīvprātīgi savu piekrišanu apliecinājusi ar savu parakstu.
2. **“Senior Ogre” administrācijai** pārskatīt, aktualizēt un pārstrādāt iekšējos normatīvos aktus, atbilstoši Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā, Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumos Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” un Ministru kabineta 2019. gada 2. aprīļa noteikumos Nr. 138 “Noteikumi par sociālo pakalpojumu saņemšanu”, Ministru kabineta 2018. gada 18. septembra noteikumos Nr. 558 “Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība” paredzētajām prasībām.
3. **“Senior Ogre” administrācijai** pārskatīt, aktualizēt un pārstrādāt tos iekšējos normatīvos aktus, kā arī lūguma par pakalpojuma nodrošināšanu un Vienošanos par video uzņemšanu un publiskošanu tajās sadaļās, kas ir attiecināmas uz fizisko personu datu apstrādi un publiskošanu. Neskaidrību gadījumā, aicinu “Senior Ogre” juristus sazināties ar Datu valsts inspekcijas speciālistiem, lai saņemtu profesionālu skaidrojumu dokumentu pilnveidošanā.
4. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt visas ar klientu saistītās informācijas iegūšanu, lietošanu un glabāšanu atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam ierobežotas pieejamības informācijas statusam un fizisko personu datu aizsardzības prasībām.

3. Vispārējie sadzīves apstākļi

[3.1] Visi “Senior Ogre” klienti ir izvietoti divstāvu ēkas pirmajā stāvā, savstarpēji savienotos korpusos. Katrā korpusā dzīvo vidēji 6 līdz 9 klienti, kuri ir izvietoti atsevišķās vienvietīgajās, divvietīgajās un trīsvietīgajās istabās. Ļoti pozitīvi vērtējams, ka blakus katra klienta istabai ir izvietota plaša sanitārā telpa (labierīcības un duša). Katrā korpusā ir sava atsevišķa koplietošanas telpa – dzīvojamā istaba un ēdamzāle, kurā ir izvietoti ērti dīvāni, atpūtas krēsli, virtuves iekārtas ēdiena pagatavošanai un uzsildīšanai, liels TV ekrāns, kā arī atsevišķa izeja uz terasi, kurā arī ir izvietoti krēsli. Savukārt, ēkas otrajā stāvā atrodas “Senior Ogre” darbinieku atpūtas telpa un labierīcības, bet ēkas pagrabstāvā atrodas saimnieciskās telpas un noliktava.

[3.2] Izvērtējot vispārējos sadzīves apstākļus “Senior Ogre” secināms, ka klientu istabas, koplietošanas telpas un arī sanitārās telpas ir plašas, vizuāli pievilcīgas, mājīgas, tīras un sakoptas, kā rezultāta ir vērtējamas kā atbilstošas sniegtajam pakalpojumam. “Senior Ogre” ēka un gaiteni, kā arī klientu istabas un sanitārās telpas ir arī īpaši aprīkotas personām ar funkcionālajiem traucējumiem. Ļoti pozitīvi vērtējams, ka visas “Senior Ogre” klientu istabas ir personalizētas un iekārtotas mājīgā gaisotnē, kā arī tajās ir atrodamas klientu personīgās mantas, kas nenoliedzami pozitīvi ietekmē tajās dzīvojošos klientus.

[3.3] Negatīvi vērtējams, ka “Senior Ogre” ēkas pirmajā stāvā ikvienam pieejamā vietā nebija novietota priekšlikumu/sūdzību kastīte, tādējādi “Senior Ogre” administrācija nav nodrošinājusi klientu un viņu tuvinieku tiesības izteikt ierosinājumus un/vai savas pretenzijas attiecībā uz “Senior Ogre” sniegto sociālās aprūpes pakalpojumu kvalitāti. Norādāms, ka ikvienam “Senior Ogre” klientam un viņa tuviniekiem, saņemot ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu, ir jānodrošina arī iespēja iesniegt savas sūdzības un ierosinājumus attiecībā uz “Senior Ogre” darba pilnveidošanu. Turklāt pastāv arī varbūtība, ka kāds no klientiem vai viņa tuviniekiem šādā veidā anonīmi ziņos par, iespējams, novērotajiem pārkāpumiem “Senior Ogre”.

Pamatojoties uz iepriekš minēto, “Senior Ogre” administrācijai ir jānodrošina priekšlikumu/sūdzību kastītes novietošana visiem klientiem pieejamā vietā, kā arī tās regulāra pārbaude (vismaz vienu reizi divās dienās), tādējādi savlaicīgi reaģējot uz visiem klientu izteiktajiem ierosinājumiem vai sūdzībām. Vienlaikus “Senior Ogre” administrācijai ir arī jānodrošina atbildi sniegšana uz visiem ienākošajiem ierosinājumiem (arī anonīma rakstura, piemēram, sniedzot uz tiem atbildes kopējo sanāksmju laikā), lai nākotnē novērstu iespējamās konfliktsituācijas un klientu tiesību pārkāpumus.

[3.4] Saskaņā ar “Senior Ogre” darbinieku sniegto informāciju, klientiem tiek nodrošinātas iespējas saņemt un izmantot nepieciešamos tehniskos palīgīdzekļus. Tehniskos palīgīdzekļus nodrošina gan “Senior Ogre” administrācija, gan arī ir gadījumi, kad šo jautājumu kārtoti paši klientu tuvinieki.

Pozitīvi vērtējams, ka “Senior Ogre”, kur daļa no esošajiem klientiem ir personas ar kustību traucējumiem, ir nozīmēts atbildīgais darbinieks (sociālais darbinieks), kurš savlaicīgi risina jautājumus, kuri ir saistīti ar klientu nodrošināšanu ar viņu vecumam un objektīvajam veselības stāvoklim nepieciešamajiem tehniskajiem palīgīdzekļiem.

Tomēr sarunā ar “Senior Ogre” administrāciju ir noskaidrots, ka daļa no tehniskajiem palīgīdzekļiem nav individuāli pielāgoti klientiem. Norādāms, ka “Senior Ogre” administrācijas pienākums ir nodrošināt ikvienam klientam viņa vajadzībām individuāli pielāgotus tehniskos palīgīdzekļus, kā arī savlaicīgu un regulāru tehnisko apkopi visiem izsniegtajiem tehniskajiem palīgīdzekļiem.

[3.5] Izvērtējot “Senior Ogre” administrācijas sniegto informāciju, nav gūta pārliecība, ka “Senior Ogre” regulāri darbojas sociālās aprūpes padome. Saskaņā ar iesniegto 2024. gada 2. janvāra SIA “Senior Service” valdes priekšsēdētāja J.Apta apstiprināto sociālās aprūpes padomes sastāvu secināms, ka tajā ir iekļauti tikai “Senior Ogre” darbinieki un divu klientu piederīgie, bet neviens no klientiem tās sastāvā nav iekļauts. Tāpat, nav gūts dokumentāls apstiprinājums, ka “Senior Ogre” sociālās aprūpes padomes sēdes 2024. gada pirmajā pusgadā ir bijušas sasauktas katru mēnesi, kā tas ir pieteikts iepriekš minētajā dokumentā un ka sociālās aprūpes padomes darbība tiktu veicināta no “Senior Ogre” administrācijas puses.

Akcentējams, ka no Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma, kā arī Eiropas Komitejas spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai 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.

[3.6] **Rekomendācijas:**

1. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt priekšlikumu/sūdzību kastītes ierīkošanu klientiem un viņu tuviniekiem pieejamā vietā, kā arī izstrādāt kārtību, kādā veidā “Senior Ogre” izskata saņemtās sūdzības un priekšlikumus un sniedz uz tām atbildes.
2. **“Senior Ogre” administrācijai** sekot līdzi jautājumam par normatīvajos aktos noteikto prasību ievērošanu attiecībā uz klientiem nepieciešamajiem tehniskajiem palīgīdzekļiem un to drošumu ilgtermiņā.
3. Lai ievērotu Eiropas Komitejas spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai rekomendācijas attiecībā uz klientu interešu aizsardzības izpildi, kā arī Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 30. pantā noteiktās prasības, aicinu **“Senior Ogre” administrāciju** pārskatīt sociālās aprūpes padomes sastāvu, obligāti iekļaujot tajā arī “Senior Ogre” dzīvojošos klientus, kā arī nodrošināt un veicināt sociālās aprūpes padomes regulāru darbību.

4. Klientu privātuma nodrošināšana “Senior Ogre”

[4.1] Vizītes laikā tika secināts, ka “Senior Ogre” klientu istabās nebija pieejami norobežojošie aizslieņi, kurus darbinieki varētu izmantot situācijās, kad klientiem nodrošina personīgās higiēnas aprūpi un medicīniskas manipulācijas. Rezultātā, divvietīgajās un trīsvietīgajās istabās klienti ir spiesti novērot situācijas, kad viņu kaimiņiem nodrošina ikdienas higiēnas aprūpi.

Norādāms, ka ikvienas institūcijas administrācijas pienākums ir nodrošināt saviem klientiem tādas sadzīves apstākļus istabās, kādos būs ievērotas ikvienas personas tiesības uz privātās dzīves neaizskaramību un arī blakus esošajiem kaimiņiem netiks radīta diskomforta sajūta.

No cilvēktiesību viedokļa raugoties, visās situācijās, kad klientiem, kuri sava objektīvā veselības stāvokļa dēļ ir guļoši un īpaši aprūpējami, nav nodrošināta privātās dzīves neaizskaramība, var tikt vērtēta arī kā pazemojoša izturēšanās pret personām. Līdz ar to ļoti būtiski ir nodrošināt klientu un privātās dzīves neaizskaramības principa ievērošanu saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajos aktos un vispārējos cilvēktiesību standartos noteiktajām prasībām.

Eiropas Komiteja spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai ir norādījusi, ka sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām jānodrošina mājīga, individualizēta vide, kas sniedz zināmu privātumu. Katram klientam jābūt personiskai 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 funkcionālajiem traucējumiem īpašajām vajadzībām.⁶

[4.2] Rekomendācijas:

1. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt klientu privātās dzīves neaizskaramības principa ievērošanu saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajos aktos un vispārējos cilvēktiesību standartos noteiktajām prasībām.
2. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt, lai katrā istabā būtu pieejams norobežojošs aizslietnis, kas tiktu izmantots klientu privātuma nodrošināšanai ikdienas personīgās higiēnas aprūpes laikā.

5. Cieņpilnas attieksmes pret klientiem nodrošināšana “Senior Ogre”

[5.1] Vizītes laikā tika secināts, ka “Senior Ogre” esošajās aprūpes procesa nodrošināšanas lapās bija ieraksti, ka klientiem personīgās higiēnas pasākumi (mazgāšana) ir nodrošināti vidēji trīs reizes mēnesī, kas formāli atbilst Latvijas normatīvajos aktos noteiktajam minimumam (ne retāk, kā reizi 10 dienās siltā ūdenī nomazgāt visu ķermeni)⁷, bet to nevarētu uzskatīt par personīgās higiēnas veikšanu atbilstoši katra klienta individuālajām vajadzībām.

Savukārt, vienas klientes (N.L.) aprūpes procesa nodrošināšanas lapā bija atrodami ieraksti, ka personīgās higiēnas pasākumi (vannošana) notika 2024. gada 7. maijā un nākamā mazgāšanas reize bija tikai 20. maijā, attiecīgi tikai pēc 13 dienām. Turklāt, aprūpes procesa nodrošināšanas lapā nav bijusi atzīme, ka klientes mazgāšana nav notikusi, jo, piemēram, kliente bija saslimusi vai arī ir bijis īpašs ārstniecības personas norādījums, ka klienti šajā laikā nedrīkst mazgāt. Arī attiecībā uz šīs klientes nagu kopšanu un gultas veļas maiņu bija atrodami ieraksti, ka 2024. gada maija mēnesī tā notika tikai vienu reizi.

Tādējādi “Senior Ogre” esošā prakse, kad klientiem piedāvā veikt personīgās higiēnas pasākumus vidēji trīs reizes mēnesī, bet atsevišķos gadījumos pat vienu reizi divās nedēļās, nav uzskatāma par atbilstošu klientu individuālajām vajadzībām, ņemot vērā Latvijā esošās klimatiskās izmaiņas

⁶ 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>

⁷ 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>

(piemēram, karstas vasaras laikā klientu personīgās higiēnas pasākumi nešaubīgi jānodrošina ne vien regulāri, bet katru dienu).

Izvērtējot aprūpes procesa nodrošināšanas lapās veiktos ierakstus bija secināts, ka vairāku klientu gultas veļas maiņa pārsvarā notiek vienlaikus ar klientiem veiktajiem personīgās higiēnas pasākumiem (mazgāšanu), kas arī ir pretrunā ar Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteikto kārtību⁸ (ne retāk, kā vienu reizi septiņās dienās guļošām personām un ne retāk kā reizi 10 dienās pārejām personām).

Akcentējams, ka Eiropas Komiteja spīdzināšanas un necilvēcīgas vai pazemojošas rīcības vai soda novēršanai ir norādījusi, ka ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām jānodrošina regulāra karstā ūdens padeve, un klientiem jābūt iespējai nomazgāties dušā vismaz divas reizes nedēļā un biežāk, ja nepieciešams.⁹

Papildus norādams, ka “Senior Ogre” dokumentos nav bijis iespējams izsekot, kuram no Centra atbildīgajiem darbiniekiem ikdienā būtu pienākums veikt aprūpēs personāla darba pārraudzību un kādā veidā tiek risināts problēmu jautājums, ja atklājas, ka klientiem savlaicīgi netiek nodrošināti visi nepieciešamie personīgās higiēnas pasākumi.

[5.2] Rekomendācijas:

1. **“Senior Ogre” administrācijai** organizēt visu klientu personīgās higiēnas pasākumu nodrošināšanu atbilstoši Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajām minimālajām prasībām, kā arī ņemot vērā klientu individuālās vajadzības un valstī esošās klimatiskās izmaiņas.
2. **“Senior Ogre” administrācijai** organizēt regulāru augstāk stāvošu darbinieku uzraudzību pār zemāk stāvošajiem darbiniekiem, lai visiem klientiem būtu nodrošināti savlaicīgi un kvalitatīvi personīgās higiēnas pasākumi.

⁸ Ministru kabineta 2000. gada 12. decembra noteikumu Nr. 431 “Higiēnas prasības sociālās aprūpes institūcijām” 8.1. punkts. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/13628-higienas-prasibas-socialas-aprupes-institucijam>

⁹ 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” 14. 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>

6. Klientu līdzdalība nodarbībās un brīvā laika pavadīšanas iespējas “Senior Ogre”

[6.1] Vizītes dienā nav gūta pārlicība, ka ikvienam “Senior Ogre” klientam ikdienā ir nodrošinātas Latvijas Republikas normatīvajos aktos paredzētās nodarbības un arī brīvā laika pavadīšana¹⁰.

Vizītes laikā tika novērots, ka “Senior Ogre” klienti lielāko daļu sava laika pavada bezmērķīgi, guļot savās istabās vai arī skatoties TV, ko nevar uzskatīt par saturīgu brīvā laika pavadīšanu personām, kuras ilgtermiņā saņem institucionālos pakalpojumus.

Izvērtējot Tiesībsarga birojam iesniegtu informāciju par klientiem piedāvātu nedēļas nodarbību plānu 2024. gada vasarai, secināms, ka “Senior Ogre” klientiem bija piedāvātas šādas nodarbības:

- katru dienu (ieskaitot brīvdienas) bija ieplānota vingrošana, pastaigas un āra aktivitātes;
- katru dienu (ieskaitot brīvdienas) bija ieplānoti rokdarbi (zīmēšana, krāsošana, līmēšana u.tml.);
- katru dienu (ieskaitot brīvdienas) bija ieplānotas spēles (dambrete, cirks u. tml.);
- katru dienu (ieskaitot brīvdienas) bija ieplānotas sarunas ar klientiem;
- katru dienu (ieskaitot brīvdienas) bija ieplānota arī individuālā brīvā laika pavadīšana.

Papildus minētajam, saskaņā ar pasākumu plānu klientiem 2024. gadam (plāns bija izstrādāts līdz 2024. gada 24. jūnijam), “Senior Ogre” bija paredzētas klientu dzimšanas dienu un vārda dienu svinības, valsts svētku svinēšana, dažādi koncerti (gan “Senior Ogre” telpās, gan arī braucieni uz dažādiem kultūras pasākumiem Rīgā), ekskursijas un izbraukumi, kā arī priesteru vizītes katra mēneša pirmajā piektdienā.

Pozitīvi vērtējams, ka “Senior Ogre” administrācija, salīdzinot ar citām ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām, cenšas saviem klientiem piedāvāt daudzveidīgas brīvā laika pavadīšanas iespējas tieši ārpus “Senior Ogre” telpām, tādējādi veicinot savu klientu iekļaušanu ne tikai kultūras dzīvē, bet arī viņu iekļaušanu sabiedrībā.

Tomēr norādāms, ka analizējot “Senior Ogre” sagatavotu nedēļas nodarbību plānu un tajā iekļautās aktivitātes nevar uzskatīt par pilnvērtīgi un mērķtiecīgi organizētām nodarbībām, ņemot vērā Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumos Nr. 338 “Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” noteiktos principus, kas paredz, ka institūciju klientiem ir jānodrošina tādas nodarbības un pasākumu kopumu, kas būs vērsts uz esošo funkcionēšanas spēju

¹⁰ Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumu Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 54. punkts un 57. punkts. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/291788-prasibas-socialo-pakalpojumu-sniedzjiem>

nepazemināšanos, atjaunošanu un arī uzlabošanu. Turklāt sociālo pakalpojumu sniedzējam ir nepieciešams vienoties ar klientu par veicamajiem pasākumiem un jānodrošina plānotā sociālā pakalpojuma apjoma izpildi, atspoguļojot tā sniegšanas procesu (piemēram, apmeklējumu un darbību reģistrācija, sarunu protokoli, informācija par veicamajiem uzdevumiem un darbībām).

Izvēles kārtā analizējot "Senior Ogre" klientu lietās esošos dokumentus, nav bijis iespējams izsekot, vai visas nodarbību plānā pieteiktās nodarbības katru dienu arī tiek organizētas un klienti tajās piedalās regulāri. Vizītes laikā arī nav gūta pārliecība, ka "Senior Ogre" katru dienu ir pieejami nepieciešamie speciālisti, lai nodrošinātu klientiem visu plānoto nodarbību kvalitatīvu izpildi.

Izvērtējot vairāku "Senior Ogre" iemītnieku dokumentus, nav gūts apstiprinājums, ka atbilstoši visu 42 klientu individuālajām vajadzībām Centrā mērķtiecīgi tiktu plānota gan klientu esošo sadzīves prasmju uzturēšana un arī kognitīvo spēju uzturēšana. Turklāt, vizītes laikā bija novērots, ka "Senior Ogre" klientiem netika organizēta neviena no plānotajām nodarbība un lielākā daļa klientu pavadīja savu laiku bezmērķīgi – gulot savās istabās vai arī skatoties TV pārraides.

Akcentējams, ka ikvienam klientam ir būtiski nodrošināt ne tikai mērķtiecīgi organizētas nodarbības (veicinot klientu sadzīves iemaņu saglabāšanu un attīstīšanu), bet arī sniegt nepieciešamo atbalstu brīvā laika jēgpilnai pavadīšanai, jo citādi pastāv objektīvi riski netiešā veidā veicināt klientu pasivitāti, kuras rezultātā var iestāties apātisms, kas ilgtermiņā var pasliktināt arī psihiskās veselības stāvokli. Tādējādi organizējot gan kopīgas radošās nodarbības klientiem, gan arī individuālās nodarbības, ir būtiski tās plānot atbilstoši viņu individuālajām vajadzībām. Turklāt "Senior Ogre" piedāvātajām nodarbībām un aktivitātēm nevajadzētu būt vienveidīgām (piemēram, kad ikdienā visiem klientiem tiek piedāvātas tikai zīmēšanas nodarbības un galda spēles), bet gan klientu vecumposmam, interesēm un individuālajām vajadzībām atbilstošām un vērstām uz katra klienta veselības stāvokli, individuālajām spējām un interesēm.

[6.2] Vizītes laikā (2024. gada 11. jūnijā), izvērtējot "Senior Ogre" klientu lietas tika konstatēti reālai situācijai neatbilstoši ieraksti divu klientu individuālās sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas plānos, jo tajos bija atrodams sociālās darbinieces E.Dubovskas ieraksts, kas datēts ar 2024. gada 10. oktobri un no kura izriet, ka ir veikts klienta izvērtējums. Piemēram, klienta A.K. plānā bija atrodams ieraksts, ka viņš uz 2024. gada 10. oktobri aktīvi piedalās nodarbībās un pasākumos. Tādējādi, nav gūti dokumentāli pierādījumi, ka "Senior Ogre" darbinieki atbildīgi izturas pret klientu funkcionālo spēju izvērtēšanu un klientu lietās esošu dokumentu korektu un ticamu aizpildīšanu.

[6.3] Vizītes laikā nav gūts apstiprinājums par “Senior Ogre” starpprofesionāļu komandas regulāru darbu klientu interesēs, lai uzturētu viņu esošās spējas un nepieļautu to pasliktināšanos ilgtermiņā. Analizējot vairāku klientu lietas, tajās nav bijis izsekojams, vai “Senior Ogre” administrācija un starpprofesionāļu komanda vismaz reizi 12 mēnešos veic klientu funkcionālo spēju izvērtēšanu. Tāpat, vairāku klientu dokumentos nav bijusi atrodama informācija, vai un kad “Senior Ogre” atbildīgie darbinieki ir konstatējuši notikušās izmaiņas klientu funkcionēšanas spējās un kādas darbības tam ir sekojušas.

Atsevišķu “Senior Ogre” klientu starpprofesionāļu komandas secinājumi saturiski ir bijuši pilnīgi identiski. Turklāt, klientu lietās nav bijuši atrodami starpprofesionāļu komandas secinājumi par izmaiņām attiecībā uz klientu funkcionālajām spējām un nav bijušas noteiktas arī klientu aktuālās problēmas, kuras būtu jārisina nākamo 12 mēnešu laikā. Piemēram, klientes Ž.B. sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas plāns ir bijis sastādīts 2021. gada 29. septembrī un tajā bija atrodama informācija, ka pēc ieviešanas “Senior Ogre” klientei ir bijušas problēmas sakarā ar adaptāciju institūcijā. Tomēr klientes dokumentos nav bijuši atrodami nekādi ieraksti vai atzīmes, vai un kāda veidā šis jautājums tika risināts un kādi speciālisti bija iesaistīti, lai nodrošinātu klientei pilnvērtīgu adaptāciju turpmākai dzīvei “Senior Ogre” un viņas objektīvā veselības stāvokļa un arī esošo spēju uzturēšanai ilgtermiņā.

Vizītes laikā bija konstatēts, ka atsevišķiem “Senior Ogre” klientiem vispār nav izstrādāti sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas plāni. Arī tika konstatēts, ka klientu sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas plānus nav parakstījuši paši klienti, kā rezultātā juridiski varētu secināt, ka paši klienti šiem plāniem un to izpildei tuvāko 12 mēnešu laikā nemaz nav piekrituši, kas ir pretrunā ar Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumos Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” noteikto kārtību.

Saskaņā ar “Senior Group” struktūrvienības vadītājas vietnieces E. Platupes sniegto informāciju, sociālā rehabilitētāja strādā “Senior Ogre” divas dienas nedēļā. Izvērtējot “Senior Ogre” iesniegtos pierakstus par sociālās rehabilitētājas J. Krīgeres darbu ar “Senior Ogre” klientiem varēja secināt, ka tie tiek veikti brīvajā formā un ļoti vispārīgi. Turklāt, minētajos pierakstos bija atrodama informācija par darbu ar klientiem tikai 2024. gada aprīlī (9 nodarbības), maijā (8 nodarbības) un jūnijā (6 nodarbības) un arī no klientu lietās esošajiem dokumentiem nav bijis iespējams gūt dokumentālus pierādījumus, ka līdz 2024. gada aprīlim sociālais rehabilitētājas ir strādājis ar “Senior Ogre” klientiem. Saskaņā ar sociālā rehabilitētāja pierakstiem, 2024. gada aprīlī, maijā un

jūnijā “Senior Ogre” klientiem bija piedāvātas grupu nodarbības (piemēram, vingrošana, darbs dārzā, sīkmotorikas nodarbības), kā arī individuālās nodarbības. Norādāms, ka sociālās rehabilitētājas pierakstos nav bijusi atrodama informācija, kuri no 42 “Senior Ogre” klientiem šo 3 mēnešu laikā piedalījās grupu nodarbībās. Savukārt no pierakstiem par individuālajām nodarbībām izriet, ka no 42 “Senior Ogre” klientiem tās bija organizētas aptuveni 30 klientiem un galvenokārt tā ir bijusi viena individuālā nodarbība vienam klientam 3 mēnešu laikā un tikai dažiem klientiem šajā laikā notika 2 vai 3 individuālās nodarbības.

[6.4] Vizītes laikā Tiesībsarga biroja darbinieki novēroja, ka pastaigās svaigā gaisā devās tikai daži no “Senior Ogre” 42 klientiem, kas varētu liecināt par darbinieku nepietiekamu atbalstu ikdienas pastaigu nodrošināšanā. Tādējādi vizītes laikā nav gūta pārliecība, ka visiem klientiem katru dienu (izņemot sliktus laika apstākļus vai arī klientu veselības stāvokļa pasliktināšanos) ir nodrošinātas regulāras pastaigas svaigā gaisā, īpaši klientiem ar kustību traucējumiem. Vienlaikus arī netika novērots, ka klientu ikdienas mobilitāte būtu mērķtiecīgi veicināta no “Senior Ogre” darbinieku puses, jo vizītes laikā gandrīz visi klienti savu laiku pavadīja savās istabās.

[6.5] **Rekomendācijas:**

1. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt klientiem regulāras nodarbības, ņemot vērā viņu individuālo spēju izvērtējumu un plānoto mērķu sasniegšanu.
2. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt klientiem regulāras aktivitātes, lai nepieļautu viņu esošo dzīves iemaņu samazināšanos un zudumu.
3. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt un stingri uzraudzīt, ka visi ieraksti klientu lietās esošajos dokumentos, tai skaitā sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas plānos būtu reālai situācijai atbilstoši un ticami, nepieļaujot neatbilstošus ierakstus.
4. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt un stingri uzraudzīt klientu sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas plānu dokumentēšanu un aktualizēšanu.
5. **“Senior Ogre” administrācijai** nodrošināt visiem klientiem regulāras pastaigas svaigā gaisā.
6. **“Senior Ogre” administrācijai** veikt mērķtiecīgas darbības, lai veicinātu visu klientu aktivitāti un interesi iesaistīties individuālajās nodarbībās, brīvā laika aktivitātēs un organizētajos pasākumos.
7. **“Senior Ogre” administrācijai** organizēt regulāru augstāk stāvošu darbinieku uzraudzību pār zemāk stāvošajiem darbiniekiem, lai nodrošinātu visu iepriekš minēto rekomendāciju izpildi saskaņā ar normatīvajos aktos noteikto kārtību.

7. Darbinieku skaits un kvalifikācija

[7.1] Saskaņā ar “Senior Ogre” administrācijas iesniegto informāciju, vizītes dienā “Senior Ogre” bija nodarbināti 11 darbinieki: vadītāja vietnieks (1), medicīnas māsa (1), sociālais darbinieks (1), vecākais aprūpētājs (1), aprūpētājs (6) un tehniskais darbinieks (1). Attiecīgi, 42 “Senior Ogre” klientu aprūpes procesos ikdienā ir nodarbināti 9 darbinieki (medicīnas māsa, sociālais darbinieks, vecākais aprūpētājs un seši aprūpētāji).

Dienas laikā katrā nodaļā (vidēji no 6 līdz 9 klientiem) ir nodarbināts viens aprūpētājs (tai skaitā arī brīvdienās), bet nakts stundās strādā 2 nakts darbinieki.

Ņemot vērā, ka daļa no “Senior Ogre” esošajiem klientiem ir personas ar kustību traucējumiem, kurām ikdienā ir nepieciešama pastāvīga uzraudzība un atbalsts no personāla puses, vizītes laikā tika novērots, ka esošajam darbinieku skaitam, kuri ir iesaistīti klientu ikdienas aprūpē nepietiek laika, lai sniegtu ikvienam klientam kvalitatīvus un tieši viņa individuālajām vajadzībām nepieciešamos pakalpojumus (piemēram, savlaicīgu regulāras personīgās higiēnas pasākumu nodrošināšanu, ikdienas nodarbību un saturīga brīvā laika nodrošināšanu “Senior Ogre” telpās, regulāru pastaigu svaigā gaisā nodrošināšanu, regulāru atskaišu sagatavošanu par klientiem ikdienā veiktajiem aprūpes procesiem u.tml.).

Jautājumā par darbinieku skaitu ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās norādāms, ka nepieciešamo darbinieku skaitu nosaka katras institūcijas vadītājs vai arī augstāka institūcija, pamatojoties uz sociālo pakalpojumu sniedzēja institūcijas vadītāja iesniegtajiem priekšlikumiem. Vienlaikus uz institūcijas vadītāju gulstas pienākums nodrošināt vienmērīgu un racionālu darba uzdevumu sadali starp darbiniekiem, kā arī regulāru kvalifikācijas celšanu katru gadu tiem darbiniekiem, kuri ikdienā strādā ar klientiem¹¹. Turklāt katras institūcijas vadītājs ir tiesīgs sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma nodrošināšanai piesaistīt arī citus speciālistus, to realizējot atbilstoši klientu vajadzībām.

[7.2] Rekomendācija:

1. **“Senior Ogre” administrācijai** izvērtēt esošo darbinieku skaitu un kompetenču sadalījumu, lai tas būtu atbilstošs esošo klientu skaitam un viņu objektīvajām vajadzībām nepieciešamā un kvalitatīva sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma nodrošināšanai ilgtermiņā.

¹¹ Ministru kabineta 2017. gada 13. jūnija noteikumu Nr. 338 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem” 2.2. apakšpunkts un 2.3. apakšpunkts. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/291788-prasibas-socialo-pakalpojumu-sniedzjiem>

Pamatojoties uz Tiesībsarga likuma 15. panta otro daļu, tiesībsargam ir tiesības sniegt Saeimai, tās komisijām, Valsts prezidentam, Ministru kabinetam, valsts pārvaldes iestādēm un starptautiskajām organizācijām ziņojumus par atsevišķiem jautājumiem. Lai nodrošinātu Centrā sniegtā sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma atbilstību cilvēktiesību standartiem un normatīvajā regulējumā noteiktajām obligātajām prasībām, lūdzu Centra administrāciju veikt visas nepieciešamās darbības minēto rekomendāciju ieviešanai.

Par rekomendāciju izpildi un plānotajām aktivitātēm to izpildei lūdzu informēt līdz **2025. gada 15. maijam**. Papildus informēju, ka visi tiesībsarga ziņojumi par cilvēktiesību nodrošināšanu ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās tiek publicēti Tiesībsarga biroja interneta vietnē (www.tiesibsargs.lv), kā arī tiek publicētas visu institūciju administrāciju atbildes uz tiem, tādējādi tie ir pieejami publiski ikvienam interesentam.

Pateicos par vizītes laikā sniegto informāciju un sadarbību ar Tiesībsarga biroja darbiniekiem.

Ar cieņu
tiesībsargs

Juris Jansons