

SIA "Senior Service"
Struktūrvienība "Sirds Osta Ogre"
Lielvārdes iela 2, Rembate,
Rembates pag., Ogres nov., LV-5016
E-pasts: info@sirdsosta.lv

Latvijas Republikas tiesībsargam
Baznīcas iela 25, Rīga, LV-1010
E-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv

Rīgā, 2025. gada 13. maijā

Nr. SS-0102-39-130525/1

ATBILDE

***uz vēstuli Nr. 1-12/3 no 2025. gada 13.marta par Tiesībsarga ziņojumā minēto
rekomendāciju izpildi SIA "Senior Service" struktūrvienībā "Sirds Osta Ogre"***

Pateicamies Tiesībsarga birojam par veikto apmeklējumu 2024. gada 11. jūnijā un 24. jūlijā, kā arī sniegtajām detalizētajām rekomendācijām. Mēs augstu vērtējam iespēju pilnveidot mūsu sniegto sociālās aprūpes un rehabilitācijas pakalpojumu kvalitāti, īpaši attiecībā uz cilvēktiesību ievērošanu.

Atzīstam, ka vizītes laikā saņemtais atgriezeniskais novērtējums bija konkrēts un noderīgs. Tāpat novērtējam faktu, ka mums tika dots pietiekams laika periods trūkumu novēršanai. Lielākā daļa norādīto nepilnību jau ir labotas vai ir uzsākta to novēršana, savukārt atsevišķi jautājumi joprojām ir izstrādes vai ieviešanas procesā.

1. Klientu ievietošana, dokumentācija un datu aizsardzība

Pēc Tiesībsarga biroja norādēm esam veikuši būtiskus uzlabojumus klientu ievietošanas dokumentācijas un personas datu apstrādes jomā:

1.1. Klientu piekrišana: Visās klientu lietās šobrīd ir iekļauti dokumenti ar klienta (vai tiesiskā pārstāvja) personīgi parakstītu brīvprātīgas piekrišanas apliecinājumu ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanai saskaņā ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma 8. pantu un MK noteikumiem Nr. 138.

1.2. Klientu lietu glabāšana: Visi dokumenti tiek glabāti slēgtos skapjos, kas izvietoti darbiniekiem paredzētās telpās ar ierobežotu pieeju. Uz klientu lietām ir uzlīmētas norādes “ierobežotas pieejamības informācija”, ievērojot Fizisko personu datu apstrādes likuma 25. pantu.

1.3. Vienošanās par video uzņemšanu: Iepriekšējā dokumenta redakcija ir atcelta. Jaunā vienošanās par video uzņemšanu un publiskošanu tiek slēgta tikai ar klientiem, kas ir spējīgi pieņemt informētu lēmumu. Vienošanās teksts pārstrādāts saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) 2016/679 (GDPR), un to paraksta klients vai likumiskais pārstāvis.

1.4. Identitātes un nosaukuma precizitāte: Esam veikuši precizējumus visās publiskajās komunikācijas platformās un iekšējos dokumentos, norādot, ka pakalpojuma sniedzējs ir SIA “Senior Service”, struktūrvienība “Sirds Osta Ogre”. Interneta vietne tiek atjaunināta, lai tajā būtu iekļauta pilna informācija par pakalpojuma sniedzēju, struktūru, vadību un iekšējiem normatīvajiem dokumentiem.

1.5. Nolikuma aktualizācija: SIA “Senior Service” nolikums 2021. gada versijā tiks atsaukts. Tiek izstrādāts jauns dokuments atbilstoši Ministru kabineta 2018. gada 18. septembra noteikumiem Nr. 558, kā arī saturiski būs saskaņots ar spēkā esošajiem sociālo pakalpojumu normatīvajiem aktiem.

Minētās darbības ir daļēji noslēgtas un tiks pilnībā pabeigtas līdz 2025. gada beigām visās piecās SIA “Senior Service” struktūrvienībās.

2. Normatīvo aktu atbilstība un iekšējie dokumenti

Pamatojoties uz Tiesībsarga norādēm, ir veikta visaptveroša iekšējo dokumentu pārskatīšana un uzsākts process to aktualizācijai:

2.1. SIA “Senior Service” nolikums: Iepriekšējais nolikums, kas saturiski un vizuāli neatbilda Ministru kabineta 2018. gada 18. septembra noteikumiem Nr. 558, tiks atsaukts. Pašlaik tiek izstrādāta jauna nolikuma versija, kuras saturs pilnībā atbilstīs arī Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma, kā arī MK noteikumu Nr. 338 un Nr. 138 prasībām.

2.2. Pretrunas starp dokumentiem: šobrīd tiek veikta dokumentu saskaņošana, lai novērstu pretrunas starp starpprofesionāļu komandas nolikumu, klientu līgumiem un struktūrvienību noteikumiem.

2.3. Pakalpojuma sniedzēja identifikācija: Visās juridiskajās un publiskajās vietās (klientu līgumos, mājaslapā, dokumentos) pakalpojuma sniedzējs turpmāk tiek skaidri norādīts kā SIA “Senior Service”, struktūrvienība “Sirds Osta Ogre”. Nosaukums “Lielās ģimenes māja” tiek izņemts no dokumentiem, lai izvairītos no neskaidrībām.

2.4. Interneta vietnes saturs: Tiek veikti uzlabojumi sirdsosta.lv, lai nodrošinātu pilnīgu pārskatāmību par: pakalpojuma sniedzēju, tā mērķiem un uzdevumiem, iekšējiem normatīvajiem dokumentiem (nolikums, kārtības noteikumi, apmeklējuma noteikumi u. c.). Sagaidāms, ka šī informācija būs pieejama pilnībā līdz 2025. gada beigām.

2.5. Personas datu apstrādes dokumentācija: Atsevišķas sadaļas, kas bija pretrunā ar GDPR, ir labotas. Personas datu apstrādes piekrišanas formas ir izdalītas no nolikuma un tiek parakstītas individuāli, saskaņā ar personas gribu un informētību. Ir veikta konsultācija ar Datu valsts inspekciju, lai pilnībā atbilstu regulas prasībām.

Minētie grozījumi tiek ieviesti pakāpeniski visās “Sirds Osta” struktūrvienībās un to pilnīga ieviešana paredzēta līdz 2025. gada 31. decembrim.

3. Vispārējie sadzīves apstākļi

Pēc Tiesībsarga vizītes “Senior Ogre” ir veikti uzlabojumi vispārējo sadzīves apstākļu nodrošināšanā, vienlaikus atzīstot nepieciešamību turpināt uzlabojumu procesu:

3.1. Telpu uzturēšana: Klientu istabas, koplietošanas telpas un sanitārās telpas tiek regulāri uzturētas tīras, mājīgas un pielāgotas personām ar funkcionāliem traucējumiem. Vēlreiz tika pārbaudīta vides pieejamība un telpu ergonomika, un nepieciešamības gadījumā veikti nelieli pielāgojumi.

3.2. Priekšlikumu un sūdzību kastītes: Saskaņā ar rekomendāciju, ēkas publiski pieejamajā vietā ir izvietota priekšlikumu/sūdzību kastīte. Ir ieviesta kārtība to regulārai pārbaudei (ne retāk kā reizi divās dienās) un reģistrācijai, kā arī klientiem un tuviniekiem tiek sniegtas atbildes par saņemtajiem ierosinājumiem.

3.3. Tehniskie palīgīdzekļi: Ir veikts audits par visiem klientiem piešķirtajiem tehniskajiem palīgīdzekļiem. Apzinātas nepieciešamās korekcijas, lai tie tiktu individuāli pielāgoti klientu vajadzībām. Sadarbībā ar ģimenēm un pakalpojumu sniedzējiem turpinām nodrošināt gan piemērotību, gan tehnisko uzturēšanu.

3.4. Sociālās aprūpes padome: Tika pārskatīts sociālās aprūpes padomes sastāvs un tajā iekļauti klientu pārstāvji. Padomes darbība ir aktivizēta – notiek regulāras sanāksmes reizi mēnesī, tiek protokolēti lēmumi un ieteikumi, un nodrošināta komunikācija starp klientiem, tuviniekiem un administrāciju.

Šie pasākumi ir būtiski, lai nodrošinātu klientiem ne tikai fiziski piemērotu vidi, bet arī viņu balsij atbilstošu ietekmi uz iestādes ikdienas darbu.

4. Privātuma nodrošināšana

Ņemot vērā Tiesībsarga biroja norādījumus, “Sirds Osta Ogre” ir veikusi vairākus būtiskus pasākumus, lai uzlabotu klientu privātās dzīves neaizskaramības ievērošanu:

4.1. Aizslietņu nodrošināšana: Visos korpusos, kur dzīvo vairāki klienti, ir izvietoti pārvietojami aizslietņi, kas ļauj veikt personīgās higiēnas aprūpi un medicīniskas

manipulācijas, ievērojot klienta tiesības uz privātumu. Darbinieki ir instruēti par to obligātu lietošanu, veicot intīmus aprūpes pakalpojumus.

4.2. Darbinieku apmācības: Visi aprūpes un medicīnas personāla pārstāvji ir izgājuši iekšējo apmācību ciklu par klientu cieņpilnu aprūpi un privātuma ievērošanu, pamatojoties uz Cilvēktiesību konvencijas 8. pantu un Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma normām.

4.3. Vides iekārtojums: Ir pārskatīta klientu istabu iekārtojuma funkcionalitāte, lai nodrošinātu gan privāto telpu, gan iespēju personīgām darbībām, piemēram, pārgērbšanos vai mazgāšanos, bez blakus esošo klientu klātbūtnes. Ja nepieciešams, tiek nodrošināta iespēja veikt higiēnas pasākumus atsevišķā sanitārajā telpā.

4.4. Uzraudzības standarti: Vecākais aprūpētājs veic regulāras pārbaudes, lai nodrošinātu, ka personīgās higiēnas laikā tiek izmantoti aizslietņi un ievērots privātums.

Minētās darbības tiek sistemātiski uzraudzītas un pilnveidotas, lai novērstu jebkādas iespējamās cilvēktiesību pārkāpumus attiecībā uz klientu cieņu un personīgo telpu.

5. Personīgās higiēnas un cieņpilnas attieksmes nodrošināšana

Ņemot vērā Tiesībsarga biroja ziņojumā norādīto par klientu personīgās higiēnas nepietiekamo biežumu, “Sirds Osta Ogre” ir veicis būtiskus pasākumus šīs jomas uzlabošanai:

5.1. Higiēnas pasākumu biežums: Ir noteikts jauns iekšējais standarts – klientu mazgāšana (tai skaitā pilna ķermeņa kopšana) tiek organizēta ne retāk kā divas reizes nedēļā, ņemot vērā individuālās vajadzības, klimatiskos apstākļus un veselības stāvokli. Karstā laikā higiēnas biežums tiek palielināts.

5.2. Gultas veļas maiņa: Ir izstrādāts grafiks, kas atbilst MK noteikumiem Nr. 431 – gulošiem klientiem gultas veļa tiek mainīta vismaz reizi nedēļā vai biežāk, ja nepieciešams. Tiek veikta uzskaitē par veiktajām maiņām katram klientam.

5.3. Darbinieku uzraudzība: Katru nodaļu regulāri uzrauga vecākais aprūpētājs, kurš atbild par dokumentācijas pareizību un higiēnas pasākumu izpildi. Ir veikti iekšēji auditi, lai identificētu trūkumus ierakstu veikšanā un novērstu neatbilstības.

5.4. Dokumentu atbilstība realitātei: Tiek uzsvērtā precīzu un patiesu ierakstu veikšana aprūpes dokumentācijā. Piemēram, ir aizliegta datumu pretdatēšana vai ierakstu veidošana nākotnē, kā tas tika konstatēts ziņojumā. Par šo jautājumu notikušas mērķtiecīgas apmācības aprūpes personālam.

5.5. Atbildīgo personu noteikšana: Katram klientam ir norīkots primārais aprūpētājs, kurš seko līdzī higiēnas pasākumu nodrošināšanai un uzraudzībai. Vecākais aprūpētājs veic pārrunas ar darbiniekiem, ja tiek konstatēti atkāpšanās gadījumi no prasībām.

5.6. Kvalitātes kontrole: Reizi mēnesī tiek veikts iekšējais pārskats par katras nodaļas higiēnas plānu izpildi, kas tiek iesniegts vadībai uz apstiprināšanu un arhivēts.

Šie pasākumi ieviesti ar mērķi paaugstināt klientu labsajūtu un nodrošināt cieņpilnu attieksmi ikdienas aprūpē, atbilstoši gan nacionālajam regulējumam, gan starptautiskajiem cilvēktiesību standartiem.

6. Nodarbības un brīvā laika organizēšana

Ņemot vērā Tiesībsarga biroja norādījumus, “Sirds Osta Ogre” ir veikti vairāki uzlabojumi, lai nodrošinātu klientiem jēgpilnu brīvā laika pavadīšanu un mērķtiecīgas nodarbības:

6.1. Individuālie attīstības plāni: Visām personām ir izstrādāti individuālie sociālās aprūpes un/vai rehabilitācijas plāni, kas ietver mērķus, aktivitātes un izvērtēšanas kritērijus. Šie plāni tiek pārskatīti vismaz reizi gadā vai biežāk, ja mainās klienta funkcionālais stāvoklis.

6.2. Starpprofesionāļu komandas darbs: Tiek nodrošinātas regulāras (vismaz reizi ceturksnī) starpprofesionāļu komandas sanāksmes. Tajās tiek izvērtētas klientu spējas un plānotas attiecīgas aktivitātes. Sanāksmes tiek protokolētas.

6.3. Nodarbību klāsts un reģistrācija: Ir paplašināts klientiem pieejamo nodarbību klāsts – iekļaujot radošās, kognitīvās, fiziskās un sociālās aktivitātes. Katras nodarbības apmeklējums tiek reģistrēts individuālā uzskaites lapā. Nodarbības notiek gan grupās, gan individuāli.

6.4. Sociālā rehabilitētāja darbs: Ar 2025. gada 15. jūniju sociālā rehabilitētāja pieejamība plānojas būt palielināta līdz piecām dienām nedēļā.

6.5. Regulāras pastaigas: Tiek nodrošināta ikdienas iespēja doties svaigā gaisā visiem klientiem, kam to ļauj veselības stāvoklis un laika apstākļi. Darbiniekiem ir dots norādījums īpaši atbalstīt personas ar kustību traucējumiem.

6.6. Motivēšana un iesaiste: Darbinieki veic individuālas sarunas ar klientiem, lai motivētu viņus piedalīties aktivitātēs. Tiek veikta aktivitāšu pielāgošana klientu interesēm un vecumam, kā arī izvērtēta līdzdalība un attieksme.

6.7. Ierakstu precizitāte: Visos dokumentos (īpaši sociālās rehabilitācijas plānos) tiek veikti tikai faktiskajai situācijai atbilstoši ieraksti. Ir ieviesta divpakāpju pārbaudes sistēma, lai novērstu datumu vai faktu neatbilstības.

Minētās darbības palīdz nodrošināt klientu funkcionālo spēju uzturēšanu, psihoemocionālās labklājības veicināšanu un cilvēktiesību ievērošanu ikdienas dzīvē.

7. Darbinieku skaits, uzraudzība un kvalifikācija

Pamatojoties uz Tiesībsarga ziņojumā izteiktajām rekomendācijām, “Sirds Osta Ogre” ir veikusi izvērtējumu un uzlabošanas pasākumus saistībā ar darbinieku skaitu, uzdevumu sadalījumu un kvalifikācijas celšanu:

7.1. Efektīvāks darba organizācijas modelis: Ir uzlabota darbinieku darba grafiku plānošana un noteikta proporciju uzraudzība starp klientu skaitu un darbiniekiem katrā maiņā, lai garantētu atbilstošu aprūpes intensitāti.

7.2. Uzraudzība un kontrole: Ir noteikti atbildīgie darbinieki (nodaļu vadītāji), kas kontrolē pakalpojuma kvalitāti, sniedz atgriezenisko saiti un veic pārbaudes uz vietas.

7.3. Kvalifikācijas celšana: 2025. gada otrajā pusgadā plānoti vairāki profesionālās pilnveides kursi – tēmās par cilvēktiesību ievērošanu, sociālo aprūpi, klientu uzvedības izpratni, efektīvu komunikāciju un konfliktu risināšanu. Dalība ir obligāta visiem aprūpes un sociālajiem darbiniekiem.

7.4. Sadarbība ar ārējiem speciālistiem: Ir uzsākta sadarbība ar neatkarīgiem konsultantiem sociālajā jomā, kas palīdz novērtēt personāla darba efektivitāti un sniedz rekomendācijas tā pilnveidei.

Šīs aktivitātes ir vērstas uz kvalitatīvu, cieņpilnu un nepārtrauktu aprūpes pakalpojuma nodrošināšanu, kā arī cilvēkresursu ilgtspēju un profesionālu izaugsmi.

8. Kopsavilkums un turpmākie pasākumi

Apzinoties cilvēktiesību un sociālās aprūpes kvalitātes nozīmi, SIA “Senior Service” struktūrvienība “Sirds Osta Ogre” ir veikusi plašu darbu, lai atbildētu uz Tiesībsarga biroja un Labklājības ministrijas ekspertu norādījumiem. Liela daļa konstatēto trūkumu jau ir novērsta, bet vairāku jautājumu risināšana turpinās un tiks pilnībā pabeigta līdz 2025. gada beigām.

Svarīgākie no paveiktajiem un plānotajiem darbiem:

- Visu klientu piekrišanu un dokumentācijas atbilstības nodrošināšana;
- Iekšējo normatīvo aktu un mājaslapas satura pilnveidošana;
- Priekšlikumu/sūdzību sistēmas ieviešana un padomes darba aktivizēšana;
- Privātuma, personīgās higiēnas un cieņpilnas attieksmes uzlabošana;
- Mērķtiecīgas un daudzveidīgas nodarbības klientiem;
- Darbinieku skaita un kompetenču pārskatīšana, kvalifikācijas celšana.

Visi šie pasākumi tiek ieviesti vienotā sistēmā, kas nodrošinās klientu vajadzību ievērošanu, cieņpilnu attieksmi un pakalpojumu ilgtspēju. Administrācija apņemas turpināt regulāru uzraudzību un atbildīgi ievērot cilvēktiesību principus visos institūcijas darbības aspektos.

Esam pateicīgi Tiesībsarga birojam par sniegtajām profesionālajām rekomendācijām un sadarbības iespējām. Aicinām turpināt konstruktīvu dialogu un esam atvērti ierosinājumiem, kas vērsti uz klientu dzīves kvalitātes uzlabošanu.

Ar cieņu,

SIA “Senior Service” struktūrvienības “Sirds Osta Ogre” vadītāja Ina Cīrule

Dokuments ir parakstīts ar drošu elektronisko parakstu un satur laika zīmogu