

1	2	3	4
5	6	7	8



Labklājības ministrija

Skolas iela 28, Rīga, LV - 1331, tālr. 67021600, fakss 67276445, e-pasts lm@lm.gov.lv, www.lm.gov.lv

Rīgā

21.06.2019 Nr. SB-1-04/1156
Uz 12.06.2019. Nr.1-5/88

Latvijas Republikas tiesībsargam
J.Jansonam

Informācijai:
Valsts sociālās aprūpes centra „Rīga”
direktorei E.Kiselei

Par Tiesībsarga biroja pārbaudē par cilvēktiesību
nodrošināšanu Valsts sociālās aprūpes centra “Rīga”
filiālē “Ezerkrasti” konstatēto

Atbildot uz 2019.gada 12.jūnijā saņemto Latvijas Republikas tiesībsarga vēstuli (Nr.1-5/88) “Par rupjiem cilvēktiesību pārkāpumiem Valsts sociālās aprūpes centra “Rīga” (*turpmāk - VSAC “Rīga”*) filiālē “Ezerkrasti””, kurā ir norādīts uz 2019.gada 21. un 30.maija vizīšu laikā konstatētajiem pārkāpumiem, sniedzu šādu atbildi.

Atbildot uz Jūsu norādīto par apsvērumiem, kuri bija par pamatu lēmuma par VSAC „Rīga” filiāles “Baldone” darbības izbeigšanu pieņemšanai, gribu uzsvērt, ka deinstitucionalizācijas pasākumu ieviešana ir tikai viens no minētās filiāles darbības izbeigšanas mērķiem, jo lēmums ir pieņemts vairāku faktoru ietekmē:

- 1) lai nodrošinātu pakalpojumu sniegšanu bērniem atsevišķi no pieaugušajām personām,¹
- 2) ēkas tehniskā stāvokļa nolietojuma dēļ, saistībā ar liegumu ēku apkures sistēmas tālākai ekspluatācijai, jo kārtējā pārbaudē par Apkures ierīču, iekārtu, dūmvadu un dabīgās ventilācijas kanālu tehniskā stāvokļa atbilstību tika konstatēts, ka objekts (cietā kurināmā dūmvads un tā pievads, kā arī katlu māja) neatbilst Latvijas būvnormatīviem un ugunsdrošības prasībām². Tādējādi minētā lēmuma pieņemšana bija likumsakarīga, jo, lai nodrošinātu filiāles “Baldone” ēku funkcionalitāti, tai skaitā apkures un karstā ūdens pieejamību, bija jāveic lielas investīcijas, turklāt līdz nākamajai apkures sezonai (septembra – oktobra mēnesim) minētās darbības nebūtu paveicamas, jo paralēli jāveic arī ēkas pārbūve un atjaunošana.

Vēršu uzmanību, ka lēmuma par filiāles “Baldone” darbības izbeigšanas pamatotību pierāda arī Valsts kontroles Ziņojuma revīzijas lietā Nr.2.4.1-9/2017

¹ ANO Bērnu tiesību komitejas 2016.gada 29.janvāra noslēguma apsvērumos par ANO Konvencijas par bērna tiesībām izpildi izteiktās bažas (Noslēguma apsvērumi par Latvijas trešo līdz piekto periodisko ziņojumu par ANO 1989.gada Konvencijas par bērna tiesībām izpildi (<http://www.lm.gov.lv/text/1318>)).

² Ministru kabineta 2016.gada 19.aprīļa noteikumi Nr.238 “Ugunsdrošības prasības”
LMvest_21062019_Tiesibsargs_parkap_Ezerkrasti_sask

SANĒMTS	A. Austrina
Tiesībsarga birojā	<i>Austrina</i>
26-06-2019	Nr. 255
datums	

"Deinstitutionalizācija - iespēju tilts cilvēku ar invaliditāti integrācijai sabiedrībā" Apakšnodalā "Vai izvirzītais mērķis par valsts sociālās aprūpes centru filiāļu slēgšanu ir sasniedzams?" norādītais: *"Pamatojoties uz Labklājības ministrijas apkopotajiem datiem, revidentu vērtējumā slēgšanai piemērotākas ir šādas filiāles, kurās 2016.gadā kopā ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu saņēma 251 klients: VSAC "Rīga" filiāle "Baldone", jo filiāles klientu dzīvojamās ēkas tehniskais stāvoklis ir slikts (C)70, filiāles infrastruktūrā nav veikti, bet ir jāveic ievērojami finanšu ieguldījumi, filiālē nav nodrošinātas noteiktās higiēnas prasības klientu tualetēs (ievērojami pārsniedzot noteikto maksimāli pieļaujamo klientu skaitu uz vienu tualeti). Turklāt filiālē vienkopus pakalpojumus saņem gan bērni, gan pusaudži, gan pilngadīgas personas. Revidentu ieskatā filiāles klientiem, kuri neiesaistīsies DI projektā, turpmākai pakalpojumu saņemšanai būtu arī viegli atrast vietas citās tuvākajās Rīgas reģiona filiālēs, piemēram, bērni pakalpojumus varētu saņemt VSAC "Rīga" filiālēs "Rīga", "Teika" un "Pļavnieki", bet pieaugušie – VSAC "Rīga" filiālē "Ezerkrasti" un VSAC "Zemgale" filiālēs"*³. Vienlaikus jāmin, ka arī Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas sadarbībā ar Biedrību "Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi" (turpmāk – LKNDz) no 2017.gada 12.septembra līdz 2017.gada 14.septembrim filiālē "Baldone" veiktajā padziļinātajā bērnu tiesību ievērošanas pārbaudē⁴ tika konstatēti riska faktori bērnu dzīves kvalitātes nodrošināšanā.

Vienlaicīgi ar lēmumu par filiāles darbības izbeigšanu, tika pieņemts lēmums par pakāpenisku pakalpojumu sniedzēju maiņu klientiem, kas pamatojas nepieciešamībā nodrošināt iespēju bērniem pakalpojumu saņemšanai nošķirti no pieaugušām personām. Tā kā pieprasījuma pēc aprūpes pakalpojumiem bērniem samazinājuma ietekmē un līdz ar pilngadības sasniegšanu, filiālē „Baldone” lielākā daļa klientu bija pilngadīgas personas, tad 2018.gada otrajā pusgadā pakāpeniski uzsākta pakalpojumu sniedzēja maiņa bērniem uz VSAC „Rīga” filiālēm bērniem. Tāpat pakalpojumu sniedzējs tika mainīts arī daļai pilngadīgām personām. Pakalpojumu sniedzēja maiņa organizēta uz pilngadīgu personu vai bērnu likumiskā pārstāvja⁵ rakstveida iesnieguma pamata.

Š.g. 21.martā Labklājības ministrija saņēma LKNDz vēstuli, kurā bija izteikts lūgums sniegt pilnvarojumu klientu dzīves kvalitātes izvērtējuma veikšanai VSAC "Rīga" filiālē "Ezerkrasti". Atbildot uz šo vēstuli, tika norādīts, ka Labklājības ministrijai nav iebildumu klientu dzīves kvalitātes izvērtējuma veikšanai attiecībā uz personām, kuras LKNDz rakstveidā ir sniegušas piekrišanu viņu datu apstrādei, informējot, ka šobrīd ir uzsāktas darbības pakalpojuma sniedzēja maiņai VSAC "Rīga" filiāles "Baldone" klientiem un šajā procesā klienti tiek pārvietoti uz VSAC "Rīga" filiālēm, tostarp filiāli "Ezerkrasti", un darbinieki ir mobilizēti atbalsta nodrošināšanai šiem klientiem. Ievērojot minētos apstākļus, tika norādīts, ka klientu dzīves apstākļu apsekošana varētu radīt šiem klientiem papildu spriedzi. Vienlaikus tika piedāvāts apsvērt iespēju veikt klientu dzīves kvalitātes izvērtējumu 2019.gada rudenī, vai arī dzīves kvalitātes izvērtējumu veikt kādā citā VSAC filiālē.

³ Valsts kontroles Ziņojums revīzijas lietā Nr.2.4.1-9/2017 "Deinstitutionalizācija - iespēju tilts cilvēku ar invaliditāti integrācijai sabiedrībā" http://www.lrvk.gov.lv/uploads/reviziju-zinojumi/2017/2.4.1-9_2017/DI_zinojums.pdf. 47.lpp.

⁴ Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas 2017.gada 8. novembra vēstulē Nr.1-5/4780 "Par bērnu ar īpašām vajadzībām tiesību un interešu nodrošināšanu VSAC "Rīga" filiālē "Baldone"".

⁵ Daļa bērnu saņem pakalpojumu uz vecāku iesnieguma pamata.

LMvest_21062019_Tiesibsargs_parkap_Ezerkrasti_sask

Saistībā ar norādīto par pakalpojumu sniedzēja maiņas procesu, vēršu uzmanību, ka, līdz ar reorganizācijas uzsākšanu, tika uzsākts pakāpenisks darbs pie klientu viedokļa par vēlamo turpmāko pakalpojumu sniedzēju noskaidrošanas. Tika uzsākta pakalpojumu sniedzēja maiņa tiem klientiem, kuri jau bija izvēlējušies turpmāko pakalpojumu sniedzēju. Vienlaikus jāmin, ka, lai nodrošinātu pakalpojumu sniedzēju maiņu uz viņu izvēlētām filiālēm, vai līgumslēdzējām iestādēm, uz laiku tika apturēta arī jaunu klientu ievietošana.

Lai gūtu pārlicību, ka filiāles „Baldone” klientu pārvietošana un sagatavošana plānotajām izmaiņām tiek veikta atbilstoši klientu interesēm, Labklājības ministrija 2019.gada 23.aprīlī veica filiāles “Baldone” klientu pārvietošanas uz filiāli „Ezerkrasti” procesa pārraudzību. Pārraudzības rezultātā tika konstatēts, ka, ņemot vērā pārvietojamo klientu intereses, ievērojot klientu aprūpes līmeni, savstarpējo saderību, gatavību pārcelties VSAC „Rīga”, ir sagatavots klientu pārvietošanas plāns ar datumiem, kuros klientiem tiks mainīta pakalpojuma saņemšanas vieta. Klientu pārvietošanu plānots pabeigt jūnijā. Konstatēts, ka klientu pārvietošana notiek pa grupām – katrā grupā ir pieejami saraksti. Pakalpojuma sniedzēja maiņas procesā klientiem tiek nodrošinātas filiāles “Baldone” vadītājas, sociāla darba speciālistu un psihologa konsultācijas. Lai nodrošinātu veiksmīgāku adaptāciju jaunajā vidē, filiāles “Ezerkrasti” personālam un filiāles “Baldone” darbiniekiem, kuri pāriet darbā uz filiāli “Ezerkrasti”, plānots nodrošināt Pakalpojumu nodrošināšanas nodaļas darbinieku un psihologa atbalstu, konsultācijas un apmācības. Pārceļšanās tiek saskaņota ar klientu aizgādņiem, kas piedalās pārceļšanās procesā. Vienlaikus tika secināts, ka filiālē „Baldone” darbinieki, neskatoties uz saspringto situāciju saistībā ar iestādes darbības likvidāciju, nepieciešamās darbības veic saskaņoti, mierīgā atmosfērā un nodrošina klientu pārvietošanu atbilstoši plānotajiem pasākumiem. Nekas neliecina, ka darbinieku stress iespaido klientu aprūpi.

Pārraudzības procesā Labklājības ministrijas speciālisti norādīja uz riskiem:

- nepietiekamo klientu uzņemšanas procesa organizēšanā un pārraudzībā iesaistīto speciālistu (struktūrvienību vadītāja, citu speciālistu) skaitu (vizītes laikā to daļēji nodrošina filiāles “Ezerkrasti” vadītāja V.Maļcāne). Šeit gan jāņem vērā, ka uz pārraudzības vizītes laiku, filiālē “Ezerkrasti” darbu bija uzsākusi tikai daļa filiāles “Baldone” darbinieku;
- abu filiāļu darbinieki ne vienmēr spēj adekvāti reaģēt un atbilstoši VSAC „Rīga” izstrādātajam klientu pārvietošanas plānam nodrošināt mērķtiecīgas, saskaņotas darbības, nodrošinot pēctecīgu individuālā aprūpes plāna izpildi pārceltajiem klientiem;
- no filiāles “Baldone” pārceltais darbinieks (aprūpētāja) nav iepazīstināta un neizprot filiāles “Ezerkrasti” darba organizāciju, kas konkrētajā gadījumā pastiprina darbinieka stresu un mazina klientam sniegto atbalstu;
- nepieciešams laiks, lai divu filiāļu darbinieki nodrošinātu pilnvērtīgu, profesionālu komandas darbu.

Kopumā tika secināts, ka VSAC “Rīga” filiāles „Ezerkrasti” darbinieki veic nepieciešamos pasākumus klientu uzņemšanai, bet filiāles “Ezerkrasti” vadītājai un darbiniekiem nekavējoties nepieciešams stiprināt pasākumus, kas veicina gan klientu, gan filiāles “Baldone” darbinieku iejušanos jaunos apstākļos un uzlabo savstarpējo komunikāciju, sadarbību klientu interesēs.

Saistībā ar Jūsu vēstulē minēto, ka *“Vienlaikus norādāms, ka abu vizīšu laikā Tiesībsarga biroja darbinieki nav guvuši pārliecību, ka atbilstoši Labklājības ministrijas 2018.gada 12.novembra rīkojumā Nr.99 “Par Valsts sociālās aprūpes centra “Rīga” filiāles “Baldone” darbības izbeigšanu” noteiktajam, pirms klientu pārvietošanas uz VSAC “Rīga” filiāli “Ezerkrasti”, VSAC “Rīga” direktore E.Kisele bija savlaicīgi nodrošinājusi darbinieku skaitu, kas atbilst jaunajam klientu skaitam institūcijā.”*, vēršu uzmanību, ka, lai nodrošinātu veiksmīgāku filiāles “Baldone” klientu pāreju un pakalpojumu sniegšanas procesu filiālē “Ezerkrasti”, jau ar 2019.gada 1.janvāri filiālē “Ezerkrasti” tika uzsākta darbinieku amatu vietu skaita palielināšana (kopumā filiāles “Ezerkrasti” amatu vietu skaits tika palielināts par 38.5 amata vietām). Rūpējoties par klientu interesēm, filiāles “Baldone” darbiniekiem tika piedāvātas visas VSAC „Rīga” vakances, ka arī, lai saglabātu klientu tiešajā aprūpē un rehabilitācijā iesaistītos speciālistus, sociālā darba speciālistiem, interešu pulciņa vadītājiem un mūzikas terapeitam tika piedāvāts pāriet darbā uz citām filiālēm, saglabājot esošo amatu, vai pāriet amatā, kas atbilst darbinieka kvalifikācijai, izveidojot attiecīgu amata vietu. Vienlaikus problēmas rada lielā darbinieku mainība un jaunu darbinieku piesaiste. Šajā saistībā vēršu uzmanību, ka, lai sekmētu darbinieku, jo īpaši sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesā tieši iesaistīto darbinieku piesaisti, ar 2019.gadu būtiski ir paaugstināts VSAC darbinieku atalgojums. Tāpat pastiprināta uzmanība veltīta darbiniekiem, kuri filiāles “Baldone” darbības izbeigšanas rezultātā ir piekrituši darba tiesisko attiecību saglabāšanai un pārejai darbā uz filiāli “Ezerkrasti”. Saskaņā ar VSAC “Rīga” sniegto informāciju, *“lai nodrošinātu filiāles “Ezerkrasti” personālam un filiāles “Baldone” darbiniekiem, kuri sāka strādāt filiālē “Ezerkrasti”, veiksmīgāku adaptāciju jaunajā vidē, regulāri tika sniegts VSAC “Rīga” Pakalpojumu nodrošināšanas nodaļas darbinieku un psihologa atbalsts, nodrošinātas konsultācijas un apmācības, kas veicināja darbinieku iejušanos jaunos apstākļos uzlaboja savstarpējo komunikāciju un sadarbību aprūpes personālam un speciālistiem. Papildus atbalsta sniegšanai filiāles “Ezerkrasti” aprūpes personālam un speciālistiem darbā ar klientiem ar smagiem funkcionāliem traucējumiem, piesaistot filiāles “Pļavnieki” ergoterapeitu, kas katru darbinieku individuāli apmācīja, izglītoja par pozicionēšanu un par tehnisko palīgīdzekļu lietošanu un ergonomisku klientu pārvietošanu, kā arī atbildēja uz visiem aprūpes personāla un speciālistu jautājumiem. Savukārt, lai nodrošinātu filiāles “Ezerkrasti” darbiniekiem stabilu un līdzsvarotu darba procesu, VSAC “Rīga” Pakalpojumu nodrošināšanas nodaļas darbinieki turpina veikt skaidrojošo darbu sektoru vadītājiem, sociālajiem darbiniekiem, sociālajiem aprūpētājiem un aprūpētājiem. Darbiniekiem tika organizēti psihologa Zanes Kronbergas semināri: “Ar seksualitāti saistītās uzvedības problēmas bērniem un pusaudžiem ar garīgās attīstības traucējumiem”, “Uzvedības problēmas un agresija pusaudžiem un jauniešiem ar smagiem garīgās attīstības traucējumiem un autismu iezīmēm”, psihoterapijas speciālistes Elīnas Zelčānes seminārs “Stress un tā radītajām veselības problēmām” u.c.” (sk. pielikumu).*

Saskaņā ar VSAC “Rīga” norādīto ir veikta virkne pasākumu gan klientu sagatavošanai pakalpojumu sniedzēja maiņai, gan darbinieku sagatavošanai darbam citā VSAC “Rīga” struktūrvienībā:

- “VSAC “Rīga” filiāles “Baldone” darbiniekiem tiek organizēti braucieni uz visām filiālēm, lai varētu iepazīties ar klientu grupu un piedāvājumiem katrā filiālē. Klientiem, kuri pieņēma lēmumu pārcelties dzīvot uz filiāli “Ezerkrasti”, 2019.gada martā un aprīlī tika organizēti braucieni uz filiāli “Ezerkrasti”, kuru laikā klienti iepazīnās ar filiāles telpām, dzīves vietas apstākļiem un personālu.

- VSAC "Rīga" filiāles "Baldone" vadītāja, sociālā darbiniece regulāri veica individuālas pārrunas ar klientiem un viņu aizgādņiem, lai noskaidrotu klientu un viņu aizgādņu vēlmes un sagatavotu klientus pakalpojuma sniedzēja maiņai.
- Filiāles "Baldone" starpprofesionāļu komanda plānoja, organizēja un uzraudzīja klientiem pakalpojuma sniedzēja maiņas procesu atbilstoši klientu un klientu aizgādņu izteiktajai vēlmei. Savlaicīgi plānojot, tika sagatavots klientu pārvietošanas plāns katram mēnesim ar datumu, kuros klientiem tiks mainīta pakalpojuma saņemšanas vieta, kas tika saskaņots arī ar klientiem un klientu aizgādņiem. Pārvietošanas procesa laikā netika saņemta neviena sūdzība no klientu piederīgajiem par pārvietošanas procesa organizēšanu.
- Filiāles "Ezerkrasti" vadītāja apmeklēja filiāli "Baldone", lai tiktos ar darbiniekiem, atbildētu uz jautājumiem par turpmākā darba iespējām filiālē "Ezerkrasti". Paralēli filiāles "Ezerkrasti" vadītāja iepazinās ar klientiem, kuri plānoja pārcelties uz filiāli "Ezerkrasti".

Saskaņā ar VSAC "Rīga" direktores E.Kiseles informāciju, ir veikta virkne pasākumu pārvietošanas negatīvo seku mazināšanai:

- *"Klientu pārvietošana notika pa grupām ievērojot klientu savstarpējās attiecības un vēlmes. Pakalpojuma sniedzēja maiņas procesā klientiem tika nodrošināta filiāles "Baldone" vadītājas, sociāla darba speciālistu, psihologa konsultācijas un citu grupas darbinieku atbalsts.*
- *Filiālē "Ezerkrasti" tika organizētas sanāksmes ar sociālās rehabilitācijas un aprūpes personālu, lai veiksmīgi uzņemtu klientus.*
- *Pārvietošana tika organizēta, vērtējot katra klienta individuālās vajadzības un iespējas nodrošināt aprūpi – filiāles "Baldone" psihologs un speciālisti vērtēja katra klienta veselības stāvokli un noskaņojumu un tikai tad pieņēma lēmumu par klienta pārvietošanu. Ja klients bija uztraucies vai bija problēmas ar veselības stāvokli pārvietošana tika pārcelta uz citu laiku.*
- *Visu gulošo klientu pārvietošana tika organizēta, tā lai dienā tiktu pārvietots tikai viens klients. Lai nodrošinātu filiāles "Baldone" klientiem piesaistes personu un informācijas nodošanu par jauno klientu filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem un nodrošinātu atbalstu klientam jaunā vidē, pārvietojot klientus ar 4. aprūpes līmeni tika nodrošināts, ka no filiāles "Baldone" klientus pavadīja un uzraudzīja medicīnas māsa vai vecākā medicīnas māsa un aprūpētāja, kura strādāja ar konkrēto klientu. Pēc nepieciešamības filiāles "Baldone" darbinieki palika dežurēt arī uz diennakti filiālē "Ezerkrasti". Filiālē "Baldone" strādājošās masieres un medicīnas māsas sniedza konsultatīvu un praktisku atbalstu filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem.*
- *Tika ņemta vērā un nodrošināta pārvietošana klientiem, kuriem bija svarīga savstarpējā komunikācija un kuri draudzējās savā starpā un vēlējās pāriet uz pakalpojuma saņemšanas vietu kopā un to darīt vienā laikā, tādā veidā mazinot stresu un pārdzīvojumus klientiem.*
- *Lai atvieglotu klientu uzņemšanas procesu filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem, tika sagatavoti pārvietojamo klientu raksturojumi, ko sniedza filiāles "Baldone" darbinieki vēl pirms klientu pārvietošanas.*
- *Tika aicināti pārvietojamo klientu tuvinieki atbraukt uz filiāli "Ezerkrasti" un iepazīties ar piedāvājumiem dzīves apstākļiem, izrunāt nianšes, kas ir būtiskas pie klientu pārvietošanas un adaptācijas citā vidē. Daži radnieki pavadīja klientus un apskatīja vietas, apstākļus un iepazinās ar filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem. Šobrīd jau ir izveidojusies sadarbība, kas veicina klientu iejušanos jaunos apstākļos.*

- *Katra klienta uzņemšanai tika sagatavota viņam atbilstoši pielāgota un iekārtota istabiņa ar attiecīgi nepieciešamo aprīkojumu. Tika ņemts vērā klienta aprūpes līmenis. Lai labāk un bez lieka stresa klients iejustos jaunā vidē, vispirms viņam tika ierādīta istaba. Tika dots arī laiks iejusties un aprast ar istabas izkārtojumu un auru, jo tam jānotiek ne vienmēr darbinieka klātbūtnē. Pirmajā uzņemšanas dienā klienti, kuri jau tāpat ir uztraukušies un izjūt emocionālo spriedzi, netika iepazīstināti ar iekšējās kārtības noteikumiem, jo objektīvu iemeslu dēļ, klientiem ir uztveres grūtības. Tas tika darīts nākamajā dienā. Pirmajā dienā darbinieki klientu iepazīstināja ar istabu un telpu izvietojumu, ar ikdienas personālu, klientiem stāvā, vietu pie galda ēdienreizēs. Klientus, mūsaprāt, pirmajā dienā nav vēlams piesātināt ar informāciju, kuru viņiem ir grūtības uztvert. Tam ir jānotiek pakāpeniski un bez steigas.*
- *Jaunu klientu uzņemšanai no filiāles "Baldone", tika piesaistīti veselības aprūpes, sociālā darba speciālisti un aprūpes personāls no filiāles "Ezerkrasti" Berģu 142, lai nodrošinātu atbalstu darbiniekiem jaunu klientu uzņemšanai."*

Savukārt saistībā ar Jūsu norādīto par klientu personīgo mantu pārvešanu, vēršu uzmanību, ka saskaņā ar VSAC "Rīga" sniegto informāciju, klientiem, kuri ieradās no filiāles "Baldone" bija samērā liels personīgo mantu un apģērba apjoms. Tāpēc, istabas skapī tika salikts tikai sezonai atbilstošs apģērbs un citas mantas, bet pārējās mantas un ziemas apģērbs tika salikts atsevišķi kastēs un nodots glabāšanai noliktavā. Lai neradītu klientam papildu stresu, mantu pārvietošana uz noliktavu tika atlikta.

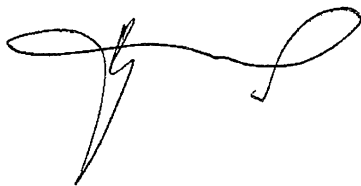
Rezumējot, šobrīd jau ir pabeigts pakalpojumu sniedzēja maiņas process visiem filiāles "Baldone" klientiem. Par tā veiksmīgu norisi liecina fakts, ka laika posmā kopš darbību uzsākšanas minētās filiāles likvidācijai Labklājības ministrijā nav saņemtas nedz filiāles "Baldone", nedz viņu likumisko pārstāvju sūdzības par pakalpojumu sniedzēja maiņu.

Lai personīgi pārlicinātos par situāciju filiālē "Ezerkrasti un Jūsu vēstulē minēto informāciju, 2019.gada 19.jūnijā neplānotā vizītē apmeklēju minēto filiāli un šī apmeklējuma rezultātā konstatēju, ka telpas ir labā tehniskā stāvoklī, gaumīgi iekārtotas, aprīkotas, klientiem ir nodrošināts viss nepieciešamais kā dzīvošanai, tā rehabilitācijai un ārstniecības procedūrām. Filiāles "Ezerkrasti" apmeklējuma laikā sarunās ar nejauši sastaptiem klientiem un viņu piederīgajiem, saņēmu tikai labus izteikumus par sadzīves apstākļiem.

Vienlaikus informēju, ka Labklājības ministrija pārbaudi par prasību sociālo pakalpojumu sniedzējiem izpildi veiks š.g. rudenī un aicina arī citas kontrolējošās iestādes pārbaudes filiālē "Ezerkrasti" veikt 2019.gada rudenī, dodot iespēju pilnībā pabeigt gan klientu, gan darbinieku adaptāciju jaunajā vidē.

Pielikumā: VSAC "Rīga" 19.06.2019. vēstules Nr.1-7/41 "par informācijas sniegšanu" kopija – pirmajam adresātam.

Ar cieņu,
ministre



R.Petraviča



Valsts sociālās aprūpes centrs "Rīga"

Braila iela 2, Rīga, LV - 1024, tālr. 67520814, fakss 67522801, e-pasts info@vsacriga.gov.lv, www.vsacriga.gov.lv

Rīga

19.06.2019. Nr. 1 – 7/ 41

Uz 17.06.2019. Nr. 36-1-0701/1104

Labklājības ministrijai,

e-pasts: lm@lm.gov.lv

Par informācijas sniegšanu

Valsts sociālās aprūpes centrā „Rīga” (turpmāk – VSAC „Rīga”) 2019.gada 17.jūnijā tika saņemta Labklājības ministrijas vēstule “Par Tiesībsarga biroja pārbaudē par cilvēktiesību nodrošināšanu Valsts sociālās aprūpes centra “Rīga” filiālē “Ezerkrasti” konstatēto saistībā ar Latvijas Republikas tiesībsarga 2019. gada 12. jūnija vēstuli Nr. 1-5/88 “Par rupjiem cilvēktiesību pārkāpumiem Valsts sociālās aprūpes centra “Rīga” filiālē “Ezerkrasti”.

Atbildot uz Labklājības ministrijas pieprasījumu, sniedzam sekojošo informāciju.

1. Pieprasījuma pēc aprūpes pakalpojumiem bērniem samazinājuma ietekmē un līdz ar pilngadības sasniegšanu, bērnu interešu un tiesību aizsardzības nodrošināšanai un, lai izpildītu Tiesībsarga rekomendācijas un samazinātu to bērnu īpatsvaru, kuri pakalpojumus saņem vienās telpās ar pilngadīgām personām, 2018.gada 1.pusgadā pakāpeniski uzsākta pakalpojumu sniedzēja maiņa bērniem no filiāles “Baldone” uz citām VSAC „Rīga” filiālēm, kur valsts finansēto pakalpojumu saņem tikai bērni, lai nodrošinātu iespēju bērniem izglītības apguvi un veselības aprūpi un rehabilitāciju atbilstoši bērnu vajadzībām. Tāpat pakalpojumu sniedzējs ir mainīts arī daļai pilngadīgām personām. Pakalpojumu sniedzēja maiņa organizēta pamatojoties uz pilngadīgu personu vai bērnu likumiskā pārstāvja rakstveida iesnieguma pamata. Veikts klientu sadalījuma izvērtējums un veikti pasākumi vietu pārstrukturizācijai. Pasākumi tika uzsākti līdz Labklājības ministrijas lēmumam par filiāles “Baldone” darbības izbeigšanu un tika veikti bērnu interešu un tiesību aizsardzības nodrošināšanai un sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesa, kā arī veselības aprūpes procesa pilnveidošanai atbilstoši klientu individuālajām vajadzībām un vecumam. Mazinoties bērnu skaitam, pārskatīts personāla sadalījums, palielinot darbinieku skaitu filiālēs pēc nepieciešamības. Šobrīd filiālēs “Rīga”, “Pļavnieki” un “Teika” pakalpojumu saņem tikai bērni.
2. Saņemot Labklājības ministrijas rīkojumu par filiāles “Baldone” darbības izbeigšanu, ar 01.01.2019. filiālē “Ezerkrasti” pakāpeniski tika palielināts darbinieku skaits par 38,25 amata vietām. Rūpējoties par klientu interesēm, filiāles “Baldone” darbiniekiem tika piedāvātas visas VSAC „Rīga” vakances, ka arī, lai saglabātu klientu tiešajā aprūpē un rehabilitācijā iesaistītos speciālistus, sociālā darba speciālistiem, interešu pulciņa vadītājiem un mūzikas terapeitam tika piedāvāts pāriet darbā uz citām filiālēm, saglabājot esošo amatu, vai pāriet amatā, kas atbilst darbinieka kvalifikācijai, izveidojot attiecīgu amata vietu. Liels vakanču skaits apgrūtina darba resursu piesaisti. Diemžēl uz izsludinātajām vakancēm pretendenti piesakās mēnešiem ilgi, un strādājošie darbinieki ne vienmēr ir motivēti veikt pienākumus atbilstoši prasībām, kā arī darbinieki bieži slimo, tādējādi atrodoties ilgstoši prombūtnē. Darbinieku mainība ir ļoti liela.

SAŅEMTS
Labklājības ministrijā
19.06.2019
Nr. 1895/18

3. Filiāles "Baldone" darbiniekiem tiek organizēti braucieni uz visām filiālēm, lai varētu iepazīties ar klientu grupu un piedāvājumiem katrā filiālē. Klientiem, kuri pieņēma lēmumu pārcelties dzīvot uz filiāli "Ezerkrasti", 2019.gada martā un aprīlī tika organizēti braucieni uz filiāli "Ezerkrasti", kuru laikā klienti iepazīs ar filiāles telpām, dzīves vietas apstākļiem un personālu.
4. VSAC "Rīga" filiāles "Baldone" vadītāja, sociālā darbiniece regulāri veica individuālas pārrunas ar klientiem un viņu aizgādņiem, lai noskaidrotu klientu un viņu aizgādņu vēlmes un sagatavotu klientus pakalpojuma sniedzēja maiņai.
5. Filiāles "Baldone" starpprofesionāļu komanda plānoja, organizēja un uzraudzīja klientiem pakalpojuma sniedzēja maiņas procesu atbilstoši klientu un klientu aizgādņu izteiktajai vēlmei. Savlaicīgi plānojot, tika sagatavots klientu pārvietošanas plāns katram mēnesim ar datumu, kuros klientiem tiks mainīta pakalpojuma saņemšanas vieta, kas tika saskaņots arī ar klientiem un klientu aizgādņiem. Pārvietošanas procesa laikā netika saņemta neviena sūdzība no klientu piederīgajiem par pārvietošanas procesa organizēšanu.
6. Filiālēs "Ezerkrasti" vadītāja apmeklēja filiāli "Baldone", lai tiktos ar darbiniekiem, atbildētu uz jautājumiem par turpmākā darba iespējām filiālē "Ezerkrasti". Paralēli filiāles "Ezerkrasti" vadītāja iepazīs ar klientiem, kuri plānoja pārcelties uz filiāli "Ezerkrasti".
7. Klientu pārvietošana notika pa grupām ievērojot klientu savstarpējās attiecības un vēlmes. Pakalpojuma sniedzēja maiņas procesā klientiem tika nodrošināta filiāles "Baldone" vadītājas, sociāla darba speciālistu, psihologa konsultācijas un citu grupas darbinieku atbalsts.
8. Filiālē "Ezerkrasti" tika organizētas sanāksmes ar sociālās rehabilitācijas un aprūpes personālu, lai veiksmīgi uzņemtu klientus.
9. Pārvietošana tika organizēta, vērtējot katra klienta individuālās vajadzības un iespējas nodrošināt aprūpi – filiāles "Baldone" psihologs un speciālisti vērtēja katra klienta veselības stāvokli un noskaņojumu un tikai tad pieņēma lēmumu par klienta pārvietošanu. Ja klients bija uztraucies vai bija problēmas ar veselības stāvokli pārvietošana tika pārcelta uz citu laiku.
10. Visu gulošo klientu pārvietošana tika organizēta, tā lai dienā tiktu pārvietots tikai viens klients. Lai nodrošinātu filiāles "Baldone" klientiem piesaistes personu un informācijas nodošanu par jauno klientu filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem un nodrošinātu atbalstu klientam jaunā vidē, pārvietojot klientus ar 4. aprūpes līmeni tika nodrošināts, ka no filiāles "Baldone" klientus pavadīja un uzraudzīja medicīnas māsa vai vecākā medicīnas māsa un aprūpētāja, kura strādāja ar konkrēto klientu. Pēc nepieciešamības filiāles "Baldone" darbinieki palika dežurēt arī uz diennakti filiālē "Ezerkrasti". Filiālē "Baldone" strādājošās masieres un medicīnas māsas sniedza konsultatīvu un praktisku atbalstu filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem.
11. Tika ņemta vērā un nodrošināta pārvietošana klientiem, kuriem bija svarīga savstarpējā komunikācija un kuri draudzējās savā starpā un vēlējās pāriet uz pakalpojuma saņemšanas vietu kopā un to darīt vienā laikā, tādā veidā mazinot stresu un pārdzīvojumus klientiem.
12. Lai atvieglotu klientu uzņemšanas procesu filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem, tika sagatavoti pārvietojamo klientu raksturojumi, ko sniedza filiāles "Baldone" darbinieki vēl pirms klientu pārvietošanas.
13. Tika aicināti pārvietojamo klientu tuvinieki atbraukt uz filiāli "Ezerkrasti" un iepazīties ar piedāvātajiem dzīves apstākļiem, izrunāt nianses, kas ir būtiskas pie klientu pārvietošanas un adaptācijas citā vidē. Daži radnieki pavadīja klientus un apskatīja vietas, apstākļus un iepazīs ar filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem. Šobrīd jau ir izveidojusies sadarbība, kas veicina klientu iejušanos jaunos apstākļos.
14. Katra klienta uzņemšanai tika sagatavota viņam atbilstoši pielāgota un iekārtota istabiņa ar attiecīgi nepieciešamo aprīkojumu. Tika ņemts vērā klienta aprūpes līmenis. Lai labāk un bez lieka stresa klients iejustos jaunā vidē, vispirms viņam tika ierādīta istaba. Tika dots arī laiks iejusties un aprast ar istabas izkārtojumu un auru, jo tam jānotiek ne vienmēr darbinieka klātbūtnē. Pirmajā uzņemšanas dienā klienti, kuri jau tāpat ir uztraukušies un izjūt emocionālo spriedzi, netika iepazīstināti ar iekšējās kārtības noteikumiem, jo objektīvu iemeslu dēļ,

- klientiem ir uztveres grūtības. Tas tika darīts nākamajā dienā. Pirmajā dienā darbinieki klientu iepazīstināja ar istabu un telpu izvietojumu, ar ikdienas personālu, klientiem stāvā, vietu pie galda ēdienreizēs. Klientus, mūsaprāt, pirmajā dienā nav vēlams piesātināt ar informāciju, kuru viņiem ir grūtības uztvert. Tam ir jānotiek pakāpeniski un bez steigas.
15. Jaunu klientu uzņemšanai no filiāles "Baldone", tika piesaistīti veselības aprūpes, sociālā darba speciālisti un aprūpes personāls no filiāles "Ezerkrasti" Bergu 142, lai nodrošinātu atbalstu darbiniekiem jaunu klientu uzņemšanai.
 16. Uzņemot klientus, ārsts internists un ārsts psihiatrs veica pirmreizējo apskati. Uzņemtos klientus ir izvērtēja gan fizioterapeits, gan ergoterapeits, lai nodrošinātu klientiem atbilstošu funkcionālo spēju saglabāšanu un uzlabošanu, individuāli pielāgojot un nodrošinot klientus ar palīgīdzekļiem.
 17. Klienti no filiāles "Baldone" tika uzņemti ar lielu mantu skaitu un apjomu, kas sastādīja vairākas kastes un maisus katram klientam. Lai sakārtotu mantas, istabas skapī tika saliktas sezonai atbilstošs apģērbs un citas mantas. Lai neradītu mantu haosu un pārblīvējumu istabā, piemēram ziemas sezonas drēbes tika saliktas atsevišķi kastēs un noliktas noliktavā, vasarai atbilstošs apģērbs tika atstāts istabas skapī. Šim procesam nav jānotiek uzreiz, jo klientam ir jāiejūtas, jāsaprot, kāpēc jāšķiro mantas, kur tiks nolikts sezonai neatbilstošs apģērbs. Tā arī notika ar Tiesībsarga ziņojumā norādītās klientes mantām. Darbiniekam bija jāatrod piemērotākais laiks šo mantu pārvietošanai, lai klientei neradītu papildus stresu.
 18. Lai nodrošinātu filiāles "Ezerkrasti" personālam un filiāles "Baldone" darbiniekiem, kuri sāka strādāt filiālē "Ezerkrasti", veiksmīgāku adoptāciju jaunajā vidē, regulāri tika sniegts Pakalpojumu nodrošināšanas nodaļas darbinieku un psihologa atbalsts, nodrošinātas konsultācijas un apmācības, kas veicināja darbinieku iejušanos jaunos apstākļos uzlaboja savstarpējo komunikāciju un sadarbību aprūpes personālam un speciālistiem.
 19. Papildus atbalsta sniegšanai filiāles "Ezerkrasti" aprūpes personālam un speciālistiem darbā ar klientiem ar smagiem funkcionāliem traucējumiem, tika piesaistīts filiāles "Pļavnieki" ergoterapeits, kas katru darbinieku individuāli apmācīja, izglītoja par pozicionēšanu un par tehnisko palīgīdzekļu lietošanu un ergonomisku klientu pārvietošanu, kā arī atbildēja uz visiem aprūpes personāla un speciālistu jautājumiem.
 20. Lai nodrošinātu filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem stabilu un līdzsvarotu darba procesu, pakalpojumu nodrošināšanas nodaļas darbinieki turpina veikt skaidrojošo darbu sektoru vadītājiem, sociālajiem darbiniekiem, sociālajiem aprūpētājiem un aprūpētājiem. Darbiniekiem tika organizēti psihologa Zanes Kronbergas semināri: "Ar seksualitāti saistītās uzvedības problēmas bērniem un pusaudžiem ar garīgās attīstības traucējumiem", "Uzvedības problēmas un agresija pusaudžiem un jauniešiem ar smagiem garīgās attīstības traucējumiem un autisma iezīmēm", psihoterapijas speciālistes Elīnas Zelčānes seminārs "Stress un tā radītajām veselības problēmām" u.c.
 21. Labklājības ministrijas pārstāvji 2019.gada 23.aprīlī veica filiāles "Baldone" klientu pārvietošanas procesa pārraudzību, lai gūtu pārliecību, ka VSAC "Rīga" filiāles "Baldone" klientu pārvietošana un sagatavošana plānotajām izmaiņām tiek veikta atbilstoši klientu interesēm.

Šobrīd visi klienti, kuri izteica vēlmi saņemt pakalpojumus filiālē "Ezerkrasti" ir uzņemti. Visi pārvietotie klienti no filiāles "Baldone" ir izvietoti atbilstoši normatīvo aktu prasībām. Klienti jaunajā vidē ir iejutušies, ātri atraduši sev nodarbošanos un aktivitātes pēc savām interesēm un klientu veselības stāvoklis nav pasliktinājies. Klientiem tiek nodrošinātas pastaigas pa teritoriju un ārpus tās, lai iepazītu apkārtni. Tāpat klientiem ir organizēti izbraukumi uz pilsētu, lai apmeklētu tirdzniecības vietas un iepazītu sabiedriskā transporta maršrutus. Klienti ir piedalījušies sporta pasākumos pilsētā, aizstāvojot filiāles "Ezerkrasti" godu. Tāpat klienti piedalījās divu dienu sporta pasākumā Staicelē, izbraukumā uz Bruknu, kur 14 klientiem tika organizētas dažādas darbnīcas visas dienas garumā. Šobrīd vēl tiek apzinātas klientu intereses un

vēlmes, lai katram iedalītu kādu pienākumu (uzkopšana, uzturēšana, palīdzība ikdienā u.c.). Klienti jūtas labi, nejūt diskomfortu pārvietošanas dēļ. Kopumā no filiāles "Baldone" uz filiāli "Ezerkrasti" pārvietoti 67 klienti.

Sakarā ar filiāles "Baldone" darbības pārtraukšanu filiālē "Ezerkrasti" ir ļoti sarežģīts posms gan darbiniekiem uzņemot jaunus klientus, gan klientiem mainot pakalpojuma sniedzēju. Šajā laikā nepieciešama īpaši saudzīga attieksme pret klientiem un darbiniekiem, lai neradītu lieku stresu un atvieglotu adaptācijas procesu klientiem. Filiāle "Ezerkrasti", uzņemot jaunus klientus, rūpīgi plānoja uzņemšanas procesu, katram darbiniekam tika deleģēti noteikti uzdevumi un iesaiste klientu uzņemšanas procesā, lai nodrošinātu nedalītu darbinieku uzmanību un atbalstu jaunajiem klientiem, bet sakarā ar neplānoto pārbaudi atbildīgie darbinieki bija iesaistīti, pārbaudošiem sniedzot informāciju un izrādot filiāli, līdz ar to apgrūtinot loģisku un saskaņotu speciālistu un darbinieku rīcību klientu interesēs.

DOKUMENTS IR PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN SATUR LAIKA ZĪMOGU

Direktore

E.Kisele