



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

Rīgā

Nr. _____

Labklājības ministrijai
Sociālo pakalpojumu departamentam
Skolas iela 28, Rīga, LV-1010

Par Tiesībsarga rekomendāciju izpildi

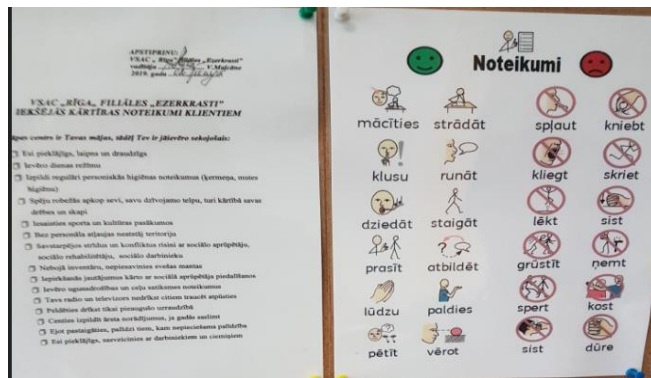
LR Tiesībsarga biroja pārstāvji un pieaicināti eksperti 2019.gada 21.maijā un 30.maijā apmeklēja Valsts sociālās aprūpes centra "Rīga" (turpmāk – VSAC "Rīga") filiāli "Ezerkrasti" ar mērķi pārbaudīt LR Tiesībsarga 2018.gada 29.novembra vēstulē Nr.1-/147 "Par vizītēm uz ilgstošās sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām" norādīto rekomendāciju ieviešanu un ar tām saistītos problēmjautājumus, kā arī filiāles "Baldone" pārvietoto klientu tiesību ievērošanu.

Saskaņā ar LR Tiesībsarga biroja ziņojuma secinājumiem un sniegtajām rekomendācijām, tika veikta filiāles "Ezerkrasti" darba kvalitātes un procesu pārbaude, sniegts atbalsts procesu pilnveidošanai, piesaistot pakalpojumu nodrošināšanas nodaļas darbiniekus un speciālistus no citām filiālēm. Daļai no konstatētam neatbilstībām ir gadījuma raksturs, kas ir saistīts ar konkrētu darbinieku profesionalitāti un zināšanām.

Attiecībā uz vispārējiem sadzīves apstākļiem institūcijā:

1. Nekavējoši nodrošināt klientiem normatīvajos aktos noteikto informācijas pieejamību, tai skaitā klientiem saprotamā valodā (skat. [2.1] sadaļu).

Vispārējā informācija, tai skaitā normatīvie akti, filiāles vadības un speciālistu pieņemšanas laiki, klientu iekšējās kārtības noteikumi, sūdzību izskatīšanas kārtība, ēdienkartes un cita klientiem aktuāla informācija ir izvietota informācijas stendos 1.stāvā, kā arī katrā stāvā. Informācija ir sagatavota klientiem saprotamā veidā un formā, ņemot vērā viņu individuālās spējas informācijas uztverē, piemēram, ar vizuālajiem attēliem, piktogrammām u.c.



2. Klientiem pieejamā vietā abās ēkās (Berģu ielā 160 un Berģu ielā 142) nekavējoši uzstādīt sūdzību un ierosinājumu kastītes, vienlaikus nodrošinot to regulāru pārbaudi (skat. [2.1] sadaļu).

Ierosinājumu un sūdzību kastītes izvietotas gan 1.stāvā Berģu 160 pie ieejas, gan Berģu 142 foajē. Kastītes tiek pārbaudītas 3 reizes nedēļā (pirmdien, trešdien, piektdien), ir pievienots informatīvs paziņojums.

Lai uzlabotu filiāles vizuālo tēlu Berģu 142 pirmajā stāvā ir izvietoti apzaļumošanas augi gan vāzēs, gan puķu podos. Veicot telpu uzkopšanas darbus, tie īslaicīgi tiek pārvietoti, tādēļ pārbaudes brīdī radies maldinošs iespaids par apzinātu sūdzību un ierosinājumu kastītes slēpšanu.



3. Rast iespēju nodrošināt visiem institūcijas klientiem istabās maksimālu komforta līmeni (rūpīgi izvērtējot klientu izvietojumu trīsvietīgajās, četrvietīgajās vai piecvietīgajās istabiņās), lai nodrošinātu klientu tiesības uz privātumu (skat. [2.2] sadaļu).

Berģu 142 klientiem ir tikai 2-vietīgas istabas ar dzīvojamās istabas-guļamtelpas platību ne mazāku kā 6 m² personai, Berģu 160 ir 2- un 3-vietīgas istabas ar platību ne mazāku kā 6 m² personai.

4. Nodrošināt normatīvajos aktos noteikto prasību ievērošanu, attiecībā uz koplietošanas sanitārajām dušas telpām institūcijā (skat. [2.3] sadaļu).

Sanitārās telpas ir pieejamas atbilstoši prasībām, sanitārās koplietošanas telpas atbilst klientu skaitam ēkā: Berģu 160 ir tualete un duša uz 4-5 cilvēkiem, kā arī stāvā papildus duša un vanna, kuru klienti izmanto pēc pašu vēlēšanās. Berģu 142 uz 4 klientiem tualete un izlietne, kā arī 15 koplietošanas sanitārās telpas (duša un vanna) uz visiem klientiem, kas atbilst normatīvo aktu prasībām. Pārbaudot dušas Berģu 160, konstatēts, ka tās ir lietošanas kārtībā un klienti tās arī lieto. Papildus veiktas pārrunas ar jauniem darbiniekiem un klientiem par dušu izmantošanu klientu ikdienas higiēnas nodrošināšanai.

5. Nekavējoši nodrošināt visās klientu labierīcībās (redzamā vietā) tualetes papīra pieejamību (skat. [2.4] sadaļu).

Līdz šim filiālē "Ezerkrasti" tika praktizēts, ka tualetes papīrs tiek izsniegts katram klientam personīgi. Klienti tualetes papīru turēja savās istabiņās, skapīšos. Veiktas pārrunas ar darbiniekiem un klientiem par ierastās kārtības maiņu. Šobrīd tualetes papīrs ir izlikts tualetēs klientiem pieejamā vietā. Nepieciešams laiks, lai klienti pierastu pie jaunās kārtības.



6. Nekavējoši nodrošināt visās klientu labierīcībās (īpaši ēkā Bergu ielā 142) atbilstošu sanitāro telpu tehnisko stāvokli un funkcionālo aprīkojumu (tualetes podu sēdriņķus un vākus) (skat. [2.4] sadaļu).

Tualetes poda vāki un riņķi bieži tiek bojāti, nolauzti līdz ar to rodas situācijas, kad vāks piemēram ir nolauzts un saimniecības nodaļas darbinieki vēl nav paspējuši tos nomainīt. Šobrīd visiem podiem ir nodrošināti vāki un sēdriņķi. Tiks nodrošināta kontrole par higiēnas telpām, lai nodrošinātu savlaicīgu poda vāku un riņķu nomaiņu.

7. Nekavējoši nodrošināt visiem klientiem individuālās lietošanas higiēnas līdzekļus (zobu birstes, zobu pastas), kā arī ikvienam klientam individuāli marķētas mazgāšanas švammes, motivējot klientus tos izmantot ikdienā (skat. [2.5] sadaļu).

Atkārtoti veiktas pārrunas ar aprūpes personālu par klientu mudināšanu ievērot higiēnu un lietot attiecīgo inventāru. Sociālās aprūpētājas veikušas pārrunas ar klientiem par personīgās higiēnas līdzekļu izmantošanu un sadzīves iemaņu uzturēšanu.

Visi klienti ir nodrošināti ar zobu pastām, zobu birstēm, mazgāšanas švammēm un citiem personīgās higiēnas līdzekļiem. Veikta inventāra marķēšana.



8. Nodrošināt institūcijas klientiem ēdienreizēm piemērotus traukus, galda kultūrai atbilstošus galda piederumus, kā arī organizēt klientiem institūcijas darbinieku atbalstu ēdināšanas laikā (skat. [2.6.1] un [2.6.2] sadaļu).

Ēdnīcā ir nomainīti vienreizējie un plastmasas trauki pret porcelāna vai stikla traukiem. Galda piederumi (dakšiņa, nazis, karote) ir pieejami kā ēdnīcā, tā arī stāvu ēdamtelpās. Veiktas pārrunas ar aprūpes personālu par klientu motivēšanu lietot galda piederumus, tai skaitā dakšiņas un nažus atbilstoši ēdiena veidam. Šobrīd notiek atkārtota klientu vajadzību izvērtēšana, lai nodrošinātu atbilstošus pielāgotos galda piederumus, tai skaitā pretslīdes paklājiņus ēšanas laikā. Ēdnīcā diētas māsa kontrolē noslogojumu ēšanas laikā, ierādot katram klientam vietu pie galda. Visās ēdienreizēs ēdnīcā piedalās kāds no sociālā darba speciālistiem, kurš atgādina klientiem par roku higiēnas ievērošanu, atbalsta klientus un sniedz skaidrojumus par galda kultūras ievērošanu. Pie ēdamzāles izlietnēm ir izvietota atgādnē roku mazgāšanai.



Veiktas pārrunas ar darbiniekiem par klientu iesaistīšanu galda servēšanā un novākšanā ēdienreīžu laikā.

9. Nodrošināt darbinieku atbalstu, lai visi klienti dienas laikā saņemtu sev nepieciešamo dzeramā ūdens daudzumu (skat. [2.7] sadaļu).

Veiktas pārrunas ar klientiem un personālu par ūdens uzņemšanas nepieciešamību. Nodrošināts dzeramais ūdens katrā stāvā redzamā vietā. Lai novērstu klientiem ar smagiem mentāliem traucējumiem iespējamo organisma dehidrāciju aprūpes personāls vairākas reizes dienā piedāvā ūdeni.



10. Nodrošināt institūcijas telpās dabīgo vai mehānisko ventilāciju (skat. [2.8] sadaļu).

Atkārtoti veiktas pārrunas ar darbiniekiem par telpu vēdināšanas nepieciešamību. Tiek nodrošināta telpu vēdināšana, sektoru vadītāji nodrošina vēdināšanas procesa kontroli.

11. Izvērtēt institūcijā esošo darbinieku skaitu un kompetenču sadalījumu, kas būtu atbilstošs esošo klientu skaitam un viņu objektīvajām vajadzībām nepieciešamo sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu nodrošināšanai ilgtermiņā (skat. [2.9] sadaļu).

Lai sniegtu klienta individuālām vajadzībām atbilstošu pakalpojumu un nodrošinātu prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem, VSAC "Rīga" filiālēs, tai skaitā filiālē "Ezerkrasti", sākot ar 2018.gadu tika izvērtēts darbinieku noslogojums, darba uzdevumu sadalījums starp sociālās aprūpes procesā iesaistītajiem darbiniekiem, veiktas izmaiņas amatu pienākumu sadalē, kā arī pārskatīts sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesā iesaistītā personāla amatu vietu skaits un pakāpeniski palielināts aprūpētāju skaits. Veiktas izmaiņas filiāles struktūrā, tai skaitā ņemot vērā klientu skaita palielināšanos, lai nodrošinātu sniegtā sociālā pakalpojuma atbilstību normatīvo aktu prasībām saskaņā ar sociālās aprūpes darba organizēšanas pamatprincipiem. Kopumā laika periodā no 01.01.2019. – 01.08.2019. VSAC "Rīga" filiālē "Ezerkrasti" amata vietu skaits palielināts par 45,25 amata vietām – par 29,75 amata vietām ēkā Bergu ielā 160 un 15,5 amata vietām - ēkā Bergu ielā 142.

Veiktas pārrunas ar sociālajiem aprūpētājiem par aprūpētāju darba uzraudzību un atbalsta sniegšanu darba pienākumu izpildē. Aprūpes personālam nodrošināti kvalifikācijas celšanas kursi atbilstoši piešķirtajam finansējumam. No šī gada septembra filiālē "Ezerkrasti" ir nokomplektēta grupa (15 darbinieki) mācībām Rīgas 1. medicīnas koledžā aprūpētāja kvalifikācijas iegūšanai.

Attiecībā uz spīdzināšanas un citādas cietsirdīgas vai cieņu pazemojošas izturēšanās aizliegumu:

1. Nodrošināt institūcijā esošo izolācijas telpu iekšējo iekārtojumu un funkcionalitāti (skat. [3.1] un [3.1.2] sadaļu).

2019.gadā nav bijuši klientu izolēšanas gadījumi. Iestādē ir izveidots klientu izolācijas žurnāls. VSAC "Rīga" ir izstrādāti "VSAC "Rīga" klientu izolācijas iekšējie noteikumi", kas paredz, ka lēmumu par klientu izolēšanas nepieciešamību nosaka ārstniecības persona. Akūtas agresijas lēkmes gadījumā nekavējoties tiek izsaukts NMPD, un līdz tā ierašanās brīdim klients atrodas atsevišķi no pārējiem klientiem pastāvīgā darbinieka uzraudzībā. Filiāles "Ezerkrasti" abās ēkās ir pārskatīta nepieciešamība pēc izolācijas telpām, ir izveidotas izolācijas telpas klientiem ar infekcijas saslimšanām, tās ir iekārtotas un aprīkotas, ir atbilstoši uzraksti uz šo telpu durvīm. Izskatīts jautājums par klientu drošību, lai izslēgtu risku traumai vai savainojumu gūšanu atrodoties izolācijas telpā, informējam, ka filiālē "Ezerkrasti" izveidotās izolācijas

telpas ir paredzētas klientiem ar infekcijas saslimšanām, nevis izolācijai agresijas gadījumā līdz ar to esošais iekšējais iekārtojums vērtējams kā drošs.



2. Izvērtēt institūcijā esošo vispārpieņemto praksi, attiecībā uz dažādu klientu grupu pārvietošanās iespēju ierobežošanu institūcijas telpās un arī ārpus tām (skat. [3.2] sadaļu).

Līdz ar štata vietu palielinājumu, pievērsta uzmanība aktīvākai komandas darba principu pielietošanai filiālē "Ezerkrasti" un visu filiāles darbinieku aktīva iesaiste komandas darbā. Pārskatīts aprūpes personāla darba laika uzskaites grafiks, lai nodrošinātu klientiem ar funkcionāliem traucējumiem vienlīdzīgas, brīvas mobilitātes iespējas telpās, teritorijā un ārpus tās.

Attiecībā uz privātās dzīves neaizskaramību:

1. Sniegt institūcijas klientiem nepieciešamo atbalstu, lai klienti individualizētu savas istabas un iekārtotu tās mājīgi, maksimāli tuvinot ģimeniskai videi (skat. [4.1] sadaļu).

Turpinās darbs pie klientu istabīņu labiekārtošanas un individualizēšanas. Sociālā darba speciālisti sadarbībā ar pulciņa audzinātājiem sniedz atbalstu klientiem istabīņu labiekārtošanā un individualizēšanā, atbilstoši klienta vēlmēm, vajadzībām un veselības stāvoklim.

2. Izvērtēt jautājumu par VSAC "Rīga" filiāles "Ezerkrasti" ēkas Bergu ielā 142 remontu, lai nodrošinātu tajā dzīvojošajiem klientiem cilvēka cienīgus vispārējos sadzīves apstākļus (skat. [4.2] sadaļu).

Bergu 142 korpusos pakāpeniski tiek veikti remonta darbi atbilstoši apstiprinātajam plānam un piešķirtajam finansējumam.

3. Nodrošināt normatīvajos aktos noteiktās prasības attiecībā uz institūcijas klientu dzimumam, augumam, gadalaikam un individuālajām vajadzībām piemērotu apģērbu un apaviem individuālai lietošanai (skat. [4.3] un [4.3.1] sadaļu).

Klientiem ir nodrošināta iespēja dienas laikā vairākkārt izvēlēties un mainīt apģērbu un apavus, ko klienti arī izmanto. Veiktas pārrunas ar darbiniekiem par klientu motivēšanu iesaistīties apģērba un apavu izvēles procesā.

4. Nodrošināt visu institūcijas klientu apģērba individuālu marķēšanu (ieskaitot, klientu apakšveļu un zeķes), tādējādi nodrošinot klientu tiesības uz privātumu un sava apģērba individuālu lietošanu.

Turpinās darbs pie klientu apģērba un apavu marķējuma atjaunošanas. Lai nodrošinātu klientu apģērba un apavu marķējuma atjaunošanu, nepieciešams ilgāks laiks klientu personīgo mantu lielā daudzuma dēļ. Veiktas pārrunas ar aprūpes personālu par klientu iesaistīšanu apģērba mazgāšanas un šķirošanas procesā. Filiālē ir saņemti vairāki klientu iesniegumi ar lūgumu viņu apģērbus un apavus nemarķēt, jo klienti paši veic savu personīgo mantu uzraudzību un kopšanu.

Attiecībā uz klientiem sniegto dzīves kvalitātes nodrošināšanu, sociālo aprūpi un sociālo rehabilitāciju:

1. Nodrošināt institūcijā esošo telpu piemērotību klientiem ar smagiem funkcionāliem traucējumiem, kuriem ir nepieciešama patstāvīga uzraudzība (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 5-6.lpp.).

Ņemot vērā, ka filiālē pakalpojums tiek nodrošināts klientiem ar dažāda smaguma garīgās attīstības traucējumiem, psihiskiem traucējumiem, ar pārvietošanās grūtībām, kā arī pilnībā kopjamiem klientiem, filiāles darbinieki, izvērtējot katra klienta funkcionālo traucējumu smaguma pakāpi, pielāgo un aprīko esošās telpas ievērojot klientu vēlmes un vajadzības.

2. Nodrošināt institūcijas gaitenā atbilstošu apgaismojumu, lai novērstu iespējamo klientu traumatismu. Papildus, klientu istabās nodrošināt arī nakts apgaismojumu (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 6.lpp.).

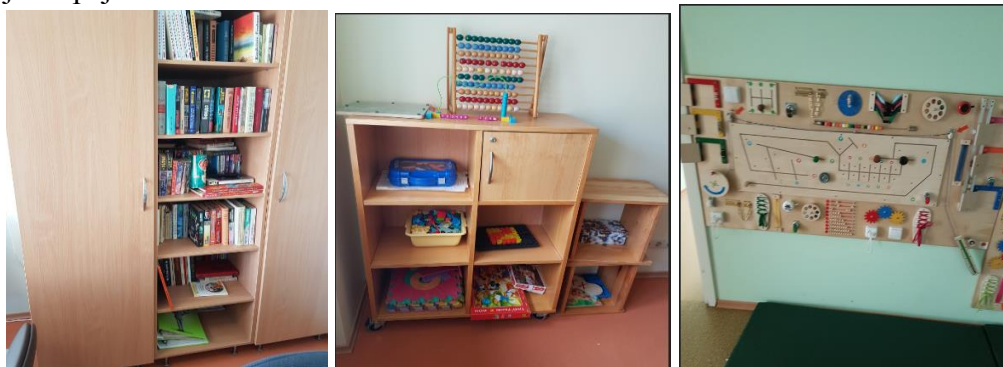
Filiāles koridoros ir nodrošināts atbilstošs apgaismojums. Jāņem vērā, ka daudzi klienti praktiskajās nodarbībās ir iemācījušies – atstājot telpu, izslēgt pēc sevis gaismu – līdz ar to klienti mēdz izslēgt apgaismojumu arī koridoros. Lai izvairītos no klientu traumatisma gadījuma riskiem, filiāles darbiniekiem ieteikts pievērst pastiprinātu uzmanību telpu apgaismojumam.

Individuāli, ņemot vērā klientu – istabas biedru vēlmes, tiek izvērtēta nakts apgaismojuma nodrošināšana klientu istabās (galda lampa vai atsevišķa lampa pie durvīm).

3. Nodrošināt institūcijas nodaļās esošās telpas ne tikai klientu ēdināšanai, bet arī saturīgai brīvā laika pavadīšanai un aktivitātēm (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 5.lpp.).

Tiek pilnveidota klientu aprūpes procesa nodrošināšana, lai klientiem ar smagiem funkcionāliem traucējumiem uzlabotu brīvā laika aktivitāšu organizēšanu. Esošās telpas tiek papildinātas un pilnveidotas klientu saturīgai laika pavadīšanai, piem. izvietotas “Taktīlās sienas”.

Lai maksimāli veicinātu klientu patstāvību un sociālo prasmju apguvi ikdienā, darbinieki motivē klientus iesaistīties filiāles rīkotajos pasākumos un piedāvātajās nodarbībās. Nodaļās esošās telpas tiek izmantotas ne tikai klientu ēdināšanai, bet arī brīvā laika aktivitātēm. Klienti tiek motivēti iesaistīties brīvā laika aktivitātēs izmantojot šajās telpās izvietoto aprīkojumu un materiālus. Esošās telpas tiek iekārtotas, papildinātas un pilnveidotas, izvietojot, nomainot aprīkojumu un materiālus saturīgai laika pavadīšanai atbilstoši klientu interesēm un funkcionālajām spējām.



4. Nodrošināt regulāras nodarbības klientiem, kā arī saturīga laika pavadīšanas iespējas, atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām prasībām. (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 13-14.lpp.).

Berģu 160 šobrīd ir apzināti visi jaunie klienti un sagatavoti klientu saraksti attiecīgi pa pulciņiem atbilstoši klientu spējām, individuālajām interesēm un funkcionālajam stāvoklim. Berģu 142 šādi saraksti ir aktualizēti un papildināti ar jaunām nodarbībām. Ar šī gada septembri Berģu 142 papildus tiks nodrošinātas keramikas pulciņa, ēdiena gatavošanas un mūzikas terapijas nodarbības klientiem saturīgai brīvā laika aizpildīšanai.

5. Nodrošināt visiem klientiem regulāras pastaigas svaigā gaisā, papildus motivējot klientu dalību institūcijā notiekošajās aktivitātēs (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 7-8.lpp.).

Atkārtoti veiktas pārrunas ar personālu motivēt klientus doties pastaigās svaigā gaisā, vienlaicīgi nodrošinot dažādas aktivitātes pastaigu laikā. Lai nodrošinātu klientu iesaisti mērķtiecīgās un jēgpilnās aktivitātēs pastaigu laikā tika pārskatīts speciālistu – interešu pulciņu audzinātāju darbs un pulciņu darbība tika organizēta ārā, līdz ar to dodot klientiem iespēju piedalīties gan pastaigās, gan iesaistīties mērķtiecīgās aktivitātēs. Klientiem ar smagiem veselības un funkcionāliem traucējumiem pastaigas tiek nodrošinātas, ņemot vērā klientu pašsajūtu, veselības stāvokli un laika apstākļus. Sektoru vadītāji katru dienu veic uzraudzību par klientu pastaigu organizēšanu, nodrošināšanu un klientu iesaistīšanu aktivitātēs.



6. Nodrošināt institūcijas darbiniekiem apmācības jautājumos par piemērotas barošanas tehnikas pielietojumu, ja klients nav spējīgs ēst patstāvīgi (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 9-10.lpp.).

Fizioterapeiti un ergoterapeita asistents atkārtoti organizēja praktiskās apmācības un sniedza atbalstu sociālās aprūpes personālam par atbilstošu klientu barošanas tehniku un barošanas tempu, ņemot vērā konkrētā klienta funkcionālo stāvokli klientiem, kuri nav spējīgi ēst patstāvīgi. Kā arī atkārtoti nodrošinātas praktiskās apmācības aprūpes personālam par pareizu klientu pozicionēšanu un/vai pozu koriģēšanu ēšanas un nodarbību laikā. Aprūpes darbiniekiem tika atgādināts par labvēlīgu komunikāciju ar klientu, maksimāli nodrošinot klientam ēšanas laikā komfortu un mieru.

Filiālē “Ezerkrasti” uzsākot darbu jaunam darbiniekam – aprūpētājam, sociālajam aprūpētājam tiek nodrošināta individuāla šī darbinieka apmācība par piemērotas barošanas tehnikas pielietojumu, ja klients nav spējīgs ēst patstāvīgi, par pozicionēšanu un citām būtiskākajām klienta aprūpes vajadzībām. Kā arī filiālē iestājoties jaunam klientam speciālisti nodrošina attiecīgās nodaļas visu darbinieku apmācību par pozicionēšanu, par piemērotas barošanas tehnikas pielietojumu un citiem būtiskiem jautājumiem nodrošinot konkrētā klienta aprūpi. Jauno darbinieku darba kvalitāti regulāri uzrauga sociālās aprūpe un veselības aprūpes sektoru vadītāji, kā arī ergoterapeits un fizioterapeits. Reizi nedēļā speciālisti veic kontroli par rekomendāciju ievērošanu klientu aprūpē (barošanas tehnika, pozicionēšana) un konstatējot neatbilstības rekomendāciju izpildē nodrošina visu attiecīgās nodaļas darbinieku atkārtotu apmācību.

7. Organizēt augstākstāvoša personāla uzraudzību pār zemākstāvošu, lai klientiem tiktu nodrošināta kvalitatīva higiēna inkontinences līdzekļu nomaiņas laikā (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 11-12.lpp.).

Aprūpes sektora vadītāji atkārtoti veica pārrunas ar sociālajiem aprūpētājiem un aprūpētājiem par kvalitatīva higiēnas procesa nodrošināšanu klientiem inkontinences līdzekļu nomaiņas laikā, kā arī par inkontinences līdzekļu izmantošanu atbilstoši to paredzētajam pielietojumam.

Sociālās aprūpes sektora vadītāji katru rītu veic apgaitu istabiņās un nepieciešamības gadījumā dod norādījumus sociālajiem aprūpētājiem par konstatētajām kļūdām vai trūkumiem klientu aprūpē. Savukārt sociālie aprūpētāji, ņemot vērā aprūpes sektora vadītāja norādījumus, veic pārrunas ar aprūpētājiem par konstatēto kļūdu vai trūkumu novēršanu un nepieciešamības

gadījumā sniedz atbalstu, tādējādi tiek nodrošināta augstākstāvošā personāla uzraudzība pār zemākstāvošo personālu.

8. Klientiem ar smagiem funkcionāliem traucējumiem nodrošināt nepieciešamo atbalstu brīvā laika organizēšanā un pavadīšanā (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 13-14.lpp.).

Klientiem ar smagiem funkcionāliem traucējumiem regulāri tiek piedāvātas un nodrošinātas gan radošās, gan intelektuālās nodarbības tam paredzētajās telpās. Atbilstoši klienta funkcionālajam stāvoklim tiek sniegts atbalsts dalībai dažādās aktivitātēs, veicinot klientu iesaisti mērķtiecīgās aktivitātēs. Noslēgtā sadarbības līguma ietvaros ar Latvijas Neredzīgo bibliotēku ir uzsāktas speciālas nodarbības, nodrošinot klientiem audiogrāmatu klausīšanos (pasakas, proza, dzeja), tiek izmantoti mūzikas diski klientu kustību attīstīšanai, DVD ierakstos tiek demonstrētas klientiem viegli uztveramas animācijas un mākslas filmas. Lasītavā notiek organizēti literārie rīti. Rīgas domes Labklājības departamenta projekta ietvaros “Mēs par veselīgu Rīgu” tiek organizēti daudzveidīgi veselības veicināšanas un profilakses pasākumi, grupu nodarbības deju un kustību terapija garīgās veselības veicināšanai. Regulāri svinīgi tiek atzīmētas klientu jubilejas.

9. Institūcijas darbiniekiem nodrošināt nepieciešamās apmācības un/vai lekcijas jautājumos par jēgpilnu brīvā laika aktivitāšu nodrošināšanu personām ar smagiem garīga rakstura traucējumiem (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 13-14.lpp.).

Lai darbā ar klientiem nodrošinātu kvalitatīvu pakalpojumu un jēgpilnu brīvā laika aktivitāšu nodrošināšanu klientiem ar smagiem garīga rakstura traucējumiem, VSAC “Rīga” filiāles “Ezerkrasti” darbiniekiem tika organizētas profesionālās pilnveides apmācības:

- 01.08.2019. “Darba organizēšana un alternatīvās darba metodes klientiem ar garīgās attīstības traucējumiem” – apmeklēja 33 aprūpes darbinieki;
- 08.08.2019. “Sensorā stimulācija klientiem ar smagiem garīga rakstura un funkcionāliem traucējumiem” – apmeklēja 18 aprūpes darbinieki.

Šī gada septembrī atkārtoti tiks organizētas profesionālās pilnveides apmācības “Sensorā stimulācija klientiem ar smagiem garīga rakstura un funkcionāliem traucējumiem” un oktobra sākumā “Darba organizēšana un alternatīvās darba metodes klientiem ar garīgās attīstības traucējumiem”.

10. Nodrošināt normatīvajos aktos noteiktās prasības attiecībā uz institūcijas klientiem nepieciešamajiem tehniskajiem palīgīdzekļiem un to drošumu (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 15-16.lpp.).

2019.gadā, piesaistot ergoterapeitus no citām VSAC “Rīga” filiālēm, tika veikta klientu novērtēšana, lai noteiktu klientu vajadzības pēc tehniskajiem palīgīdzekļiem. Klientu nodrošināšana ar atbilstošiem riteņkrēsliem notiek sadarbībā ar Speciālo palīgīdzekļu parku. Filiāles “Ezerkrasti” abās mājās ir izveidots apkopojums par katra klienta tehniskajiem palīgīdzekļiem, kas regulāri tiek atjaunots un papildināts. Funkcionālie speciālisti (ergoterapeits, fizioterapeits) uzrauga tehnisko palīgīdzekļu stāvokli un veic to drošības kontroli, lai savlaicīgi identificētu un novērstu iespējamus klientu drošības apdraudējumus. Sociālās aprūpes sektora darbiniekiem tika atkārtoti veiktas praktiskās apmācības mobilo pacēlāju lietošanā.

11. Nodrošināt ortopēdisko apavu pieejamību klientiem, kuri ir pakļauti deformācijai un traumu riskam (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 15.lpp.)

Klientiem, kuriem pēc ergoterapeitu izvērtējuma rekomendēti ortopēdiskie apavi, sagatavoti un iesniegti dokumenti apavu saņemšanai Vaivaru tehnisko palīgīdzekļu centrā. Atkārtoti veiktas pārrunas ar atbildīgajiem darbiniekiem, lai ikdienā klientiem nodrošinātu ortopēdisko apavu lietošanu atbilstoši speciālistu nozīmējumam. Ortopēdisko apavu lietošanas uzraudzību veic funkcionālie speciālisti.

12. Nodrošināt savlaicīgu klientu pozicionēšanu (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 16-18.lpp.).

Funkcionālie speciālisti veic atkārtotu klientu izvērtēšanu un pārskata klientu pozicionēšanas plānus, ņemot vērā konkrētā klienta funkcionālo stāvokli un tā izmaiņas. Iepazīstina un sniedz atbalstu sociālās aprūpes personālam par klientu savlaicīgas

pozicionēšanas nodrošināšanu. Lai nodrošinātu klientu pozas stabilitāti, tiek izmantota klientu ķermeni stabilizējošas jostas, vestes. Katram klientam individuāli tiek noteikts, kādā pozā un cik ilgi viņš var atrasties.

Filiālē, uzsākot darbu jaunam darbiniekam – aprūpētājam, sociālajam aprūpētājam, tiek nodrošināta individuāla šī darbinieka apmācība par klientu pozicionēšanu, pozas stabilizāciju un speciālā aprīkojuma izmantošanu (funkcionālās gultas, ratiņkrēsli, pacēlāji, ortopēdiskie apavi utt.). Kā arī filiālē, iestājoties jaunam klientam, speciālisti nodrošina attiecīgās nodaļas visu darbinieku apmācību par klienta pozicionēšanu, pozas stabilizāciju un speciālā aprīkojuma izmantošanu un citiem būtiskiem jautājumiem nodrošinot konkrētā klienta aprūpi. Jauno darbinieku darba kvalitāti regulāri uzrauga sociālās aprūpe un veselības aprūpes sektoru vadītāji, kā arī ergoterapeits un fizioterapeits. Reizi nedēļā speciālisti veic kontroli par rekomendāciju ievērošanu klientu aprūpē (barošanas tehnika, pozicionēšana, aprīkojuma izmantošana) un konstatējot neatbilstības rekomendāciju izpildē nodrošina visu attiecīgās nodaļas darbinieku atkārtotu apmācību.

13. Atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajam, nodrošināt korektu individuālās sociālās aprūpes/rehabilitācijas plānu dokumentēšanu, atbilstoši klientu individuālajā funkcionālo spēju novērtējumā identificētajām problēmām (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 21-21.lpp.).

Līdz ar jauno klientu uzņemšanu, klienti tiek izvērtēti un nepieciešamības gadījumā tiek pārskatīti sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas plāni.

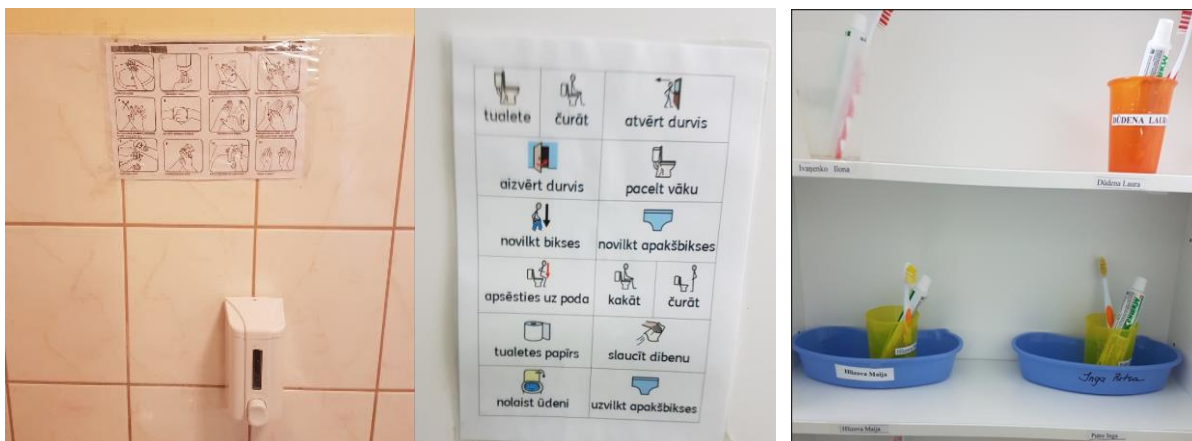
VSAC “Rīga” organizētas metodiskās sanāksmes ar sociālā darba speciālistiem par klientu izvērtēšanas un sociālās rehabilitācijas plānu izstrādi, procesa īstenošanu un procesa norises dokumentēšanu atbilstoši klientu individuālajā funkcionālo spēju novērtējumā identificētajām problēmām. Īpaša uzmanība tika vērsta, nepieļaut situāciju, ka klientam atkārtoti tiek sastādīts viens un tas pats sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas plāns, no kura nevar secināt par klienta funkcionālā stāvokļa rehabilitācijas progresu vai regresu. Tāpat tika norādīts, ka sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas plānā obligāti jāiekļauj filiāles speciālistu noteiktās rekomendācijas, visās vērtētajās jomās, lai plānā noteiktie aprūpes un rehabilitācijas pasākumi aptvertu visu klienta problemātiku un nepieciešamo speciālistu piesaisti klienta individuālajām vajadzībām.

Lai nodrošinātu sistematizētu un vienotu pieeju pakalpojumu kvalitātes novērtēšanā un uzraudzībā, saskaņā ar VSAC “Rīga” 2019.gada 30.aprīļa rīkojumu Nr.1-3/34 “Par Valsts sociālās aprūpes centra “Rīga” filiālēs sniegto sociālās aprūpes, sociālās rehabilitācijas un veselības aprūpes pakalpojumu pašvērtējumu”, Sociālās aprūpes, Sociālās rehabilitācijas un Veselības aprūpes sektoru vadītāji plāno un veic sniegto pakalpojumu kvalitātes pašvērtējumu filiālē:

- pašvērtējumu par klientu un bērnu pamatvajadzību nodrošināšanu veikt ne retāk kā reizi ceturksnī
- pašvērtējumu par klientu un bērnu drošības un drošas vides nodrošināšanu veikt ne retāk kā reizi pusgadā;
- pašvērtējumu par pilngadīgo personu Klienta kartē esošajiem dokumentiem veikt ne retāk kā reizi pusgadā.

14. Nodrošināt pilnvērtīgu klientu sadzīves iemaņu saglabāšanu un attīstīšanu (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 25.lpp.).

Klientu sadzīves iemaņu saglabāšana un attīstīšana notiek saskaņā ar izstrādāto sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas plānu. Ņemot vērā, ka daļa klientu funkcionālo traucējumu dēļ nespēj pastāvīgi saglabāt gūtās iemaņas par pašaprūpes pamatvajadzību pielietošanu, aprūpes personāls pastāvīgi uzrauga un seko līdz, lai nodrošinātu klientiem higiēnas ievērošanu. Sanitārajās telpās ir izvietotas atbilstošas informatīvās zīmes.



Aprūpes darbinieki asistē, atgādina, palīdz saglabāt gūtās iemaņas katram klientam individuāli, atbilstoši nepieciešamībai un katra klienta individuālajai izpratnei par higiēnu. Šiem klientiem regulāri tiek atgādināts par tualetes papīra esamību un tā pielietojumu, par roku mazgāšanu pēc tualetes apmeklējuma un pirms maltītes. Tāpat tiek vērsta klientu uzmanība par individualizētu higiēnas piederumu lietošanu, t.i. katram klienta vannas istabā vai tualetē ir plaukts ar norādi par higiēnas piederumu piederību. Klientiem tiek nodrošinātas dažādu sadzīves iemaņu apgūšana pulciņu darbības ietvaros – veļas mazgāšana, šķirošana, ēdiena gatavošana, galda kultūras, telpu uzkopšanas prasmes, šūšanas un apģērba labošanas prasmes, apavu labošanas prasmes.

15. Nodrošināt institūcijā atbilstošu materiāli tehnisko bāzi, izmantojot to klientu aktivitāšu trenēšanai, nodarbināšanai un brīvā laikā organizēšanai (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 24-25.lpp.).

Pēc filiāles “Baldone” slēgšanas āra aprīkojums tiek pārvests uz filiāli “Ezerkrasti”, līdz ar to turpinās darbs pie āra teritorijas labiekārtošanas, lai nodrošinātu klientiem mērķtiecīgu brīvā laika pavadīšanas iespēju.

16. Sekot līdz klientu emocionālās labsajūtas aspektiem, regulāri veicot anonīma rakstura aptaujas par klientu apmierinātību ar institūcijā sniegtajiem pakalpojumiem (skat. biedrības “Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi” atzinuma 23-24.lpp.).

Pārbaudes laikā tika dokumentēta situācija, kad klients, lai veiktu pašapmierināšanās aktu, bija norobežojies savā istabā apsedzoties ar segu. Šajā gadījumā klients atradās savā istabiņā un kā bija mācīts bija apsedzies ar segu intīmā procesa laikā. Pašapmierināšanās ir normāls process, kas ir svarīgs klientiem viņu apmierinātībai un labsajūtai, kas nav nosodāms vai pārtraucams. Klienti tiek mācīti pašapmierināšanos veikt norobežojoties no apkārtējiem, tiek mācīts, ka tas ir intīms process un netiek veikts publiski. VSAC “Rīga” un filiāles darbinieki respektē katra klienta individuālās vajadzības un arī klientiem tiek mācīts respektēt citu klientu individuālās vajadzības. Līdz ar to brīžos, kad klientam ir vajadzība norobežoties no citiem, lai pašapmierinātos, klienta istabas biedri atstāj istabiņu un šo klientu netraucē ne klienti, ne darbinieki. Lūgums ir arī pārbaudītājiem un viesiem respektēt katra klienta vajadzības un intereses un netraucēt klientu intīmo procesu laikā. Šajā gadījumā aprūpes darbinieki uzrauga, lai brīdī, kad klients ir gatavs komunicēt ar citiem klātesošajiem, viņam tiktu nodrošināts maksimāls atbalsts.

Filiālē ir izveidota arī telpa intīmai tuvībai, ko izmanto klienti - pāri, kuriem izveidojusies savstarpējā tuvība un mīlestība.

Pieredze rāda, ka, mēģinot šiem klientiem novērst uzmanību uz citām aktivitātēm, klientu emocionālais stāvoklis pasliktinās, kas izpaužas nevaldāmā uzvedībā un agresijā.

2019.gadā 11.martā VSAC “Rīga” darbiniekiem speciāli tika rīkotas apmācības par seksualitāti, ko vadīja klīniskais psihologs Zane Kronberga “Ar seksualitāti saistītās uzvedības problēmas bērniem un pusaudžiem ar garīgās attīstības traucējumiem”. Apmācību laikā tika izskatītas šādas tēmas: uzvedības problēmu iemesli; aprūpes principi, kas attīsta izpratni par publisku un privātu uzvedību; pašaprūpes prasmju loma drošas uzvedības veidošanā; drošas un sociāli piemērotas uzvedības mācīšana. Apmācībās piedalījās 41 darbinieks.

Ik gadu tiek veiktas klientu un viņu tuvinieku anonīmās aptaujas, izanalizētas sniegtās atbildes un aktuālie jautājumi pārrunāti klientu sanāksmēs. Arī šogad līdz gada beigām tiks veikta klientu un viņu tuvinieku anonīma anketēšana. Aptaujas anketas tiks apkopotas, izanalizētas un aktuālie jautājumi tiks pārrunāti klientu sanāksmēs filiāles “Ezerkrasti” katrā mājā atsevišķi.

Attiecībā uz veselības aprūpes nodrošināšanu:

1. Izvērtēt jautājumu par VSAC “Rīga” filiāles “Ezerkrasti” pilnvērtīgu starpprofesionālu un starpinstitucionālu sadarbību veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanā klientiem, jo pašreizējā institūcijā vispārpieņemtā prakse, kad klienti saņem tūlītēju primāro un sekundāro veselības aprūpi institūcijā, rada papildu finansiālu slogu institūcijas budžetam (skat. L.Jorenas atzinuma 7.lpp.).

Tiks veikts veselības aprūpes procesa izvērtējums, ņemot vērā klientu vajadzības un intereses.

2. Rūpīgi izvērtēt jautājumu par medikamentozās terapijas nozīmēšanu institūcijas klientiem, ņemot vērā viņiem noteiktās individuālās diagnozes un ar tām saistīto iespējamo blakusparādību iespējamību. Novērst situācijas, kad klientiem medikamentozā terapija tiek nozīmēta, lai koriģētu miega traucējumu esamību, vienlaikus pakļaujot riskam klientu veselības stāvokli (piemēram, zāļu Leponex vai Cikladols nozīmēšana klientiem) (skat. L.Jorenas atzinuma 8.lpp.).

3. Rūpīgi izvērtēt jautājumu par psihotropo līdzekļu nozīmēšanu institūcijas klientiem, kas vienlaicīgi saņem arī antiaritmiskus un antihipertenzīvus medikamentus, kas rada risku attiecībā uz kardioloģiska rakstura blakņu iestāšanos (skat. L.Jorenas atzinuma 8.lpp.).

VSAC “Rīga” filiālē “Ezerkrasti” ārsti - psihiatri nozīmējot klientiem medikamentozo terapiju ņem vērā klientu uzstādītās pamatdiagnozes un blakusdiagnozes rūpīgi izvērtējot klientu veselības stāvokli, lai izslēgtu blakusparādību rašanās iespējamību.

Līdz 2019.gada 31.decembrim visiem VSAC “Rīga” filiāles “Ezerkrasti” klientiem tiks nodrošināta neatkarīga ārsta – psihiatra konsultācija, lai izvērtētu klientiem nozīmēto medikamentozo terapiju, dinamikā, iespējams, mazinot neiroleptisko un/vai psihotropo līdzekļu skaitu.

Lai uzraudzītu iespējamās kardioloģiska rakstura blakņu iestāšanās riskus, visiem VSAC “Rīga” filiāles “Ezerkrasti” klientiem, kuri medikamentozajā terapijā saņem antiaritmiskus, antihipertenzīvus līdzekļus un psihotropus medikamentus, saskaņā ar ārsta nozīmējumu 1 reizi gadā vai pēc nepieciešamības biežāk tiek veikta EKG kontrole.

4. Izvērtēt jautājumu par kvalificēta personāla iesaistīšanu sociālas aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesos, lai novērstu varbūtību, ka institūcijā atsevišķos gadījumos ārstējošais personāls nozīmē klientiem daudz lielāku medikamentozo terapiju, nekā to prasa viņu objektīvais veselības stāvoklis, ar mērķi, lai samazinātu nepietiekošā aprūpes personāla slodzi.

Līdz šim VSAC “Rīga” nav bijis pamata apšaubīt ārstējošo ārstu nozīmētās medikamentozās terapijas atbilstību klientu veselības stāvoklim. Ir veikts štata vietu palielinājums klientu sociālas aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesa nodrošināšanai.

Plānotās darbības sniegto pakalpojumu pilnveidošanai:

1. Izvērtējot darba organizāciju VSAC “Rīga” un analizējot sniegto ieteikumu izpildes dinamiku, turpināsim veikt pasākumus pakalpojumu nodrošināšanas nodaļas darba pilnveidošanai, iekšējo normatīvo aktu pilnveidošanai, kā arī tiks veikti grozījumi iekšējos normatīvos aktus, atbilstoši izmaiņām ārējos normatīvajos aktos.

2. Turpināsim veikt pasākumus klientu veselības aprūpes procesa pilnveidošanai un kontrolei, atbilstoši klientu vajadzībām un profilaktisko pasākumu īstenošanai.

3. Darba efektivitātes uzlabošanai un dažādu inovatīvu risinājumu ieviešanai tiks veikti dažādi pasākumi, lai kopā ar komandu saprātīgā termiņā pilnveidotu sniegto pakalpojumu kvalitāti klientu vajadzību nodrošināšanai.

4. Tiks pilnveidoti iekšējās kontroles mehānismi par veiktā darba kvalitāti un nodrošināta kontrole par procesiem filiālē, kā arī sniegts atbalsts procesa pilnveidošanai, piesaistot pakalpojumu nodrošināšanas nodaļas darbiniekus un speciālistus no citām filiālēm.

5. Turpināsim veikt pasākumus darbinieku kapacitātes stiprināšanai.

Visas darbībās, pārbaudēs sniegto rekomendāciju ieviešanai, ievērojām klientu tiesību aizsardzības principus. Lai mainītu darbinieku izpratni par pienākumiem un savu lomu klientu aprūpes procesā, tika dota iespēja darbiniekiem pakāpeniski pielāgoties jauniem apstākļiem un noteikumiem, saudzīgi risinot visus jautājumus, nekaitējot klientiem, radot aizsargātības sajūtu, nodrošinot apstākļus viņu attīstībai un labklājībai. Sniegto pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai, pārskatīts klientu sadalījums starp filiālēm ar mērķi nodrošināt klientu vajadzībām atbilstošu vidi un nodrošināt efektīvu komandas darbu, kopīgo mērķu sasniegšanai. Regulāri tika organizētas sanāksmes filiāļu vadītājiem un administrācijas darbiniekiem vienotas izpratnes veidošanai par centra mērķiem, stratēģiju un darba organizācijas procesiem efektīvas darbības nodrošināšanai. Novērstas nepilnības informācijas apmaiņā. Tiek nodrošināta kontrole par prasību ievērošanu.

Sakarā ar Tiesībsarga ziņojuma secinājumiem, tika veikta attiecīgo gadījumu izvērtēšana un atbildīgo darbinieku atbildība, atbilstoši kompetencei, piemērojot administratīvo sodu darbiniekiem, kuru pienākums nodrošināt klientu tiesību ievērošanu, kā arī aprūpes procesa pārraudzību un kontroli filiālē. Izteikti rājienu 3 aprūpes sektoru vadītājiem par VSAC "Rīga" iekšējos normatīvajos aktos noteikto prasību neievērošanu un nepietiekamo aprūpes procesa pārraudzību un kontroli filiālē. Izteikti mutiski aizrādījumi par savu amata pienākumu pildīšanu nepietiekošā apmērā 5 filiāles "Ezerkrasti" darbiniekiem.

Uzskatu, ka no VSAC "Rīga" administrācijas puses sniegto rekomendāciju ieviešanai, tika veikti nepieciešami pasākumi. Izmaiņas pakalpojuma sniegšanā sākām ieviest ar 2018.gadu pirms tika pieņemts lēmums par filiāles "Baldone" darbības izbeigšanu ar mērķi nodrošināt sniegto pakalpojumu atbilstību normatīvo aktu prasībām pakāpeniski mainot darbinieku izpratni par pakalpojuma sniegšanu un nodrošinot iekšējo kontroles pasākumu īstenošanu tiek pilnveidota sniegto pakalpojumu kvalitāte.

Lai īstenotu veiksmīgas pārmaiņas pakalpojumu sniegšanā, nepieciešams laiks pārmaiņu ieviešanai. Tiek veiktas radikālas pārmaiņas darba organizācijā atbilstoši mūsdienu aktualitātēm, lai nodrošinātu efektīvu komandas darbu un mainītu darbinieku izpratni par saviem pienākumiem.

VSAC "Rīga" direktore

E.Kisele