

## **Pakalpojuma “Aprūpe mājās” izvērtējums**

Pieaugošo pieprasījumu pēc pakalpojuma aprūpe mājās sekmē gan mūsdienu sabiedrības demogrāfijas tendences, kuras saistītas ar sabiedrības novecošanos un pieaugošo ilgmūžību, gan migrācijas procesi, kuru ietekmē senioru darbības vecuma tuvinieki uzturas ārpus valsts. Pēc Rīgas Sociālā dienesta (RSD) statistikas datiem no 2010. gada līdz 2019. gada nogalei aprūpes mājās pakalpojuma saņēmēju skaits pieaudzis vairāk nekā par 5300 personām, un 2019. gadā pakalpojumu saņēma vairāk par 10 000 klientiem. Rīgas pašvaldībā ar RSD nosūtījumu pakalpojumu nodrošina 6 pakalpojumu sniedzēji, un sociālā darba speciālistu rīcībā nereti nonāk informācija par klientu neapmierinātību ar saņemto pakalpojumu. Nereti klienti nevēlās paust patieso viedokli par saņemto pakalpojumu, baidoties pasliktināt savu aprūpējamā situāciju. Ņemot vērā pieprasījuma pēc pakalpojuma pieaugošo tendenci, kā arī respektējot pakalpojuma sniedzēju reputāciju un pakalpojuma saņēmēju vajadzības, tika pieņemts lēmums noskaidrot tos faktorus, kuri ietekmē pakalpojuma kvalitāti un pakalpojuma sniegšanas procesu.

**Pētījuma norises laiks:** 2019. gada augusts – 2020. gada janvāris.

### **Pētījuma mērķis**

Analizēt aprūpes mājās pakalpojuma īstenošanas procesu, noskaidrot problēmas, kuras apgrūtina pakalpojuma nodrošināšanu un izvērtēt pakalpojuma kvalitāti.

### **Kopsavilkums**

- 2019. gada beigās Rīgā bija aptuveni 5200 aprūpes mājās klientu, kuriem aprūpi sniedza 6 pakalpojuma sniedzēju 1900 aprūpētāju (2.8 klienti uz vienu aprūpētāju).
- Gandrīz puse (41%) visu aprūpes mājās klientu ir sievietes vecumā virs 80 gadiem.
- Vidējais aprūpētāju vecums ir 53 gadi, jaunākais – 22 gadi, vecākais – 80 gadi.
- $\frac{3}{4}$  aprūpētāju ir vidējā izglītība, katram piektajam – augstākā izglītība.
- Vidējais aprūpētāju darba stāžs ir 4 gadi (max 31 gads).
- Gandrīz visi aprūpētāji ir apmācīti un savas zināšanas par aprūpi vērtē kā pietiekamas.
- Izteiktas grūtības piesaistīt darbā aprūpētājus nepastāv. Salīdzinoši grūtāk kļūst aprūpētājus ieinteresēt un noturēt aprūpes darbā zemā atalgojuma dēļ.
- 80% aprūpētāju uzskata, ka klienti un viņu tuvinieki ir informēti par aprūpētāja veicamajiem darbiem, uz pusi mazāk (40%) tā uzskata paši klienti un viņu tuvinieki.
- Vairumā gadījumu (83%) klienti vai viņu tuvinieki aprūpētājiem liek darīt darbus, kuri nav paredzēti aprūpes plānā.
- Kā nozīmīgāko šķērslī pakalpojuma sniegšanā aprūpētāji min to, ka ir par maz laika aprūpes darbu veikšanai (61%).
- Šobrīd aprūpētāju atalgojums nav konkurētspējīgs, un 4/5 aprūpētāju uzskata, ka tieši lielāka alga ir tas faktors, kas ietekmētu viņu darba kvalitāti.
- Pētījuma rezultāti liecina, ka klientu tuvinieki ir apmierināti ar pakalpojumu aprūpe mājās un tā kvalitāti novērtē kā ļoti labu.

## **Secinājumi**

1. Tā informācija, kura pēc klienta funkcionālo spēju izvērtēšanas nonāk pie pakalpojuma sniedzēja, ir nepietiekoša, kas traucē gan pakalpojuma uzsākšanu, gan turpmāko darbu visā aprūpes procesa laikā.
2. Sociālajiem darbiniekiem trūkst atgriezeniskās saites par klienta aprūpes procesa gaitu un klienta situācijas dinamiku no pakalpojumu sniedzējiem.
3. Ir nepieciešama sistemātiska, konstruktīva sadarbība ar atbalstošām partnerattiecībām starp sociālajiem darbiniekiem un pakalpojumu sniedzējiem.
4. Ir nepieciešama sistēmiska sadarbība starp koordinatoru, sociālo darbinieku un aprūpētāju veicot regulāru aprūpes pakalpojuma pārraudzību un kontroli.
5. Klientiem un viņu tuviniekiem nereti nav saprotama pakalpojuma būtība, saturs un aprūpētāja veicamie pienākumi.
6. Klienti un viņu tuvinieki neizprot RSD rakstiski sniegto informāciju par izmaiņām aprūpes procesā un aprūpes plānā veicamajiem darbiem.
7. Aprūpes darbu veikšanai atvēlētais laiks ir nepietiekams, kas kombinācijā ar zemo darba samaksu paaugstina pakalpojuma kvalitātes zuduma risku.