

Pakalpojuma *aprūpe mājās* izvērtējums

2020. gada 5. februāris

Pieņēmumi un pētījuma mērķis

Pieņēmumi: Sociālā darba speciālisti informē, ka regulāri saņem informāciju no klientiem un klientu tuviniekiem par pakalpojumu *aprūpe mājās*.

Saņemtā informācija liecina par klientu neapmierinātību ar saņemtā pakalpojuma kvalitāti.

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

Pētījuma mērķgrupas

- RSD klienti, vai klientu kontaktpersonas, kuri saņem *aprūpe mājās* pakalpojumu
- RSD sociālie darbinieki sociālo pakalpojumu jomā pilngadīgām personām
- Pakalpojuma *aprūpe mājās* sniedzēji

Pētījuma process

Teorētiskās literatūras, normatīvu un informatīvo datu analīze:

- Personu, kuri saņem sociālās aprūpes pakalpojumu dzīvesvietā, LD saņemto iesniegumu analīze no 2017 - 2019 gadam
- RSD 2018. un 2019. gada teritoriālo centru pārskatu par sociālo darbinieku darbu analīze

Kvalitatīvais pētījums:

- Diskusijas ar RSD darbiniekiem sociālo pakalpojumu jomā pilngadīgām personām:
TC «Daugava», TC «Bolderāja», TC «Dzirciems», TC «Imanta», TC «Vidzeme», TC «Purvciems».
- Diskusija ar Sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas novērtēšanas sektora darbiniekiem
- Intervijas ar RSD apmācību sektora vadītāju un vec. soc. darbinieku

Pētījuma process

- Kvalitatīvais pētījums:
- Daļēji strukturētas intervijas ar pakalpojuma *aprūpe mājās* vadītājiem un aprūpētāju koordinatoriem:
 - Biedrība “Latvijas Sarkanais Krusts”
 - Biedrība “Latvijas Samariešu apvienība”
 - Biedrība “Svētā Jāņa palīdzība”
 - SIA “Mājas aprūpe”
 - SIA “Pirmais Patronāžas Serviss”
 - SIA “Aprūpes birojs”
- Kvantitatīvais pētījums:
- Aprūpētāju anketēšana
- Pakalpojuma *aprūpe mājās* klientu kontaktpersonu telefonaptauja

Pakalpojums aprūpe mājās

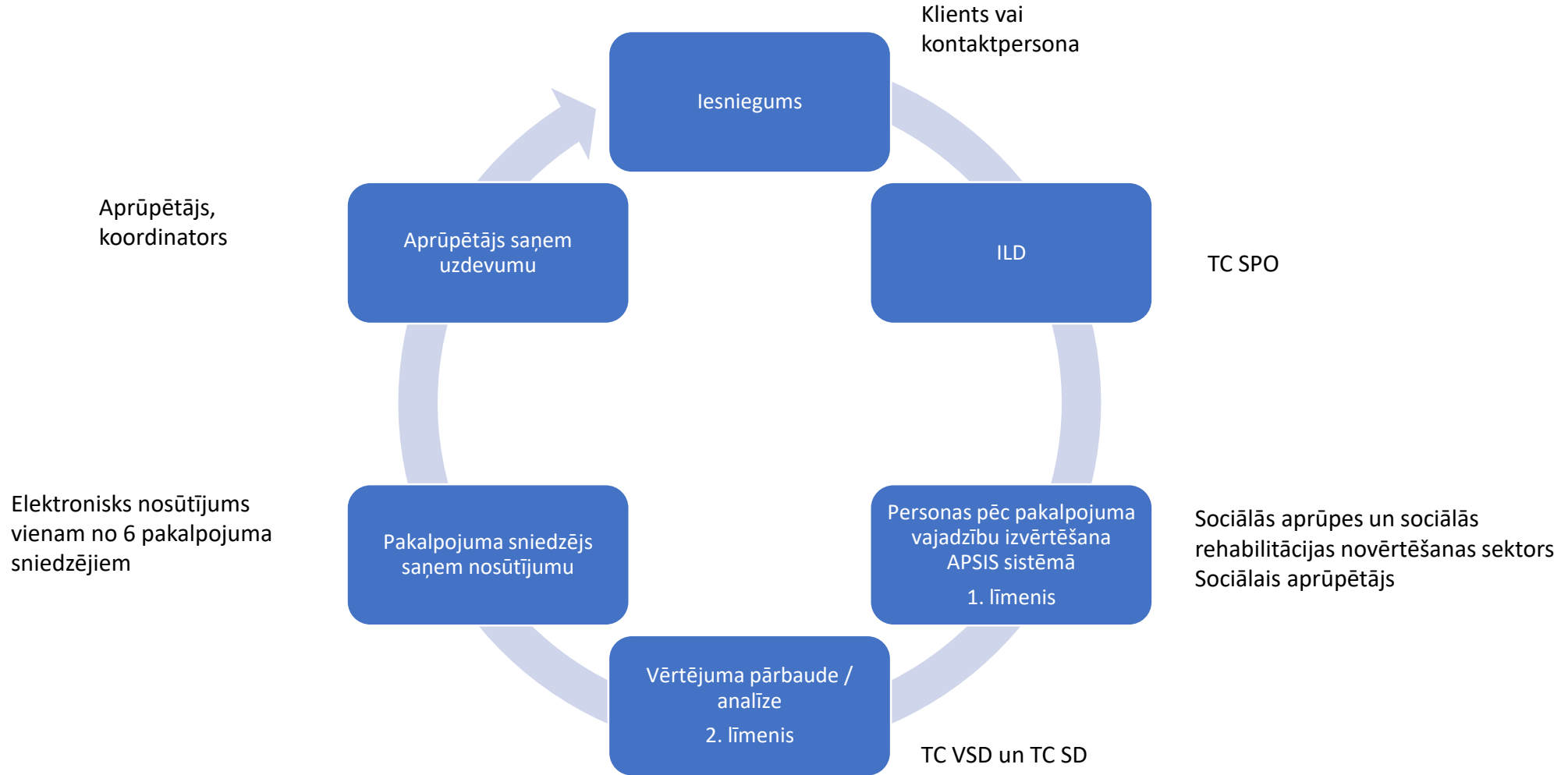
Aprūpe mājās – pakalpojumi mājās pamatvajadzību apmierināšanai personām, kuras objektīvu apstākļu dēļ nevar sevi aprūpēt

Pakalpojuma mērķis – nodrošināt personas pamatvajadzību apmierināšanu, palīdzību mājas darbu veikšanā un personiskajā aprūpē personām, kurām ir objektīvas grūtības aprūpēt sevi vecuma vai funkcionālo traucējumu dēļ

Pakalpojuma saturs:

- **Pamatvajadzību nodrošināšana** (ēšana, dzeršana, ēdiena pagatavošana, ēdiena servēšana, iepirkšanās u.c.)
- **Mobilitātes nodrošināšana** (pārvietošanās, pozicionēšana gultā, ģērbšanās u.c.)
- **Personīgā higiēna** (vannošanās, tualetes apmeklēšana, matu / nagu griešana, medikamentu lietošana u.c.)
- **Mājas darbu veikšana** (dzīvojamo telpu uzkopšana, ūdens piegāde, ar kurināšanu saistītie darbi, starpnieka pakalpojumi, veļas mazgāšana u.c.)
- **Ārkārtas aprūpes pakalpojums:**
 - Steidzami veicamo pakalpojumu kopums personas dzīvesvietā ārkārtas situācijās un situācijās līdz plānveida palīdzības saņemšanai
 - Vienreizējā personas dzīvojamo telpu uzkopšana

Pakalpojuma saņemšanas process



Sociālo darbinieku un pakalpojuma sniedzēju viedokļi

Ieviešot aprūpes pakalpojuma divu līmeņu darba organizāciju ir pasliktinājusies klientu pašaprūpes spēju izvērtēšana.

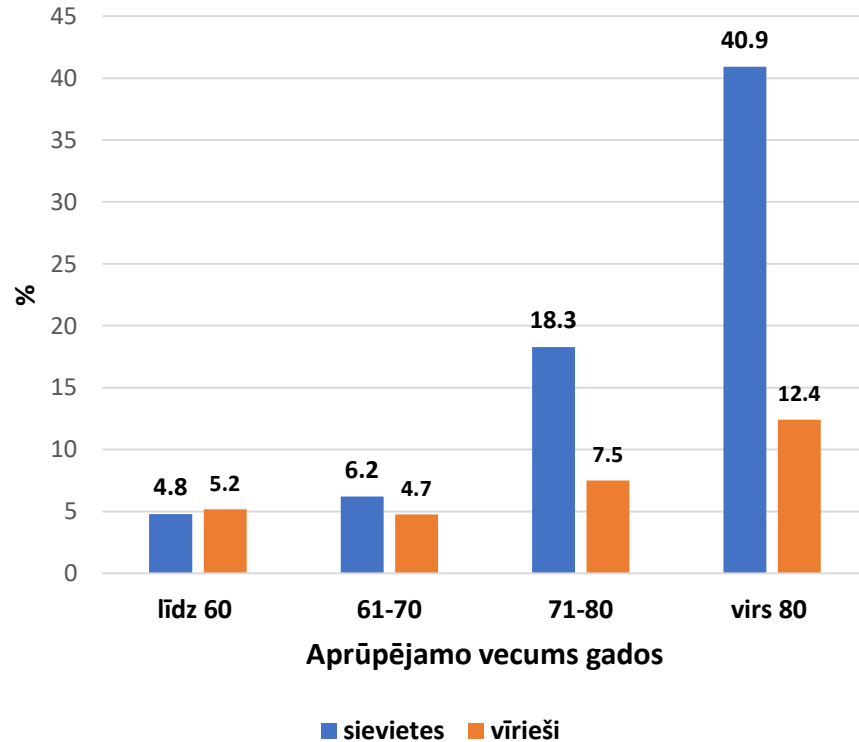
Pakalpojumu sniedzējiem sniegtā informācija par klientu ir nepietiekama (mentālais stāvoklis, vajadzības, materiālais stāvoklis, tuvinieku kontaktinformācija u.c.)

Izvērtējot klientu sistēmā APSIS novērtēšanas kartē, sociālie aprūpētāji aizpilda visus prasītos "laukus" un "piezīmes". Kā uzsver sociālie aprūpētāji, - piezīmēs tiek sniegta plaša un daudzpusīga informācija par klientu, viņa raksturīgām iezīmēm, resursiem u.c..

Sociālajiem aprūpētājiem tiek sniegta pamatinformācija un pamatzināšanas, lai pildītu amata pienākumus. Kā visbūtiskākā prasme, ko nevar apgūt septiņu dienu apmācībās, tiek minēta holistiskā pieeja, jeb spēja klientu saskatīt veselumā.

Klientu vecumgrupu sadalījums

Procentuālais klientu vecumstruktūras sadalījums RSD



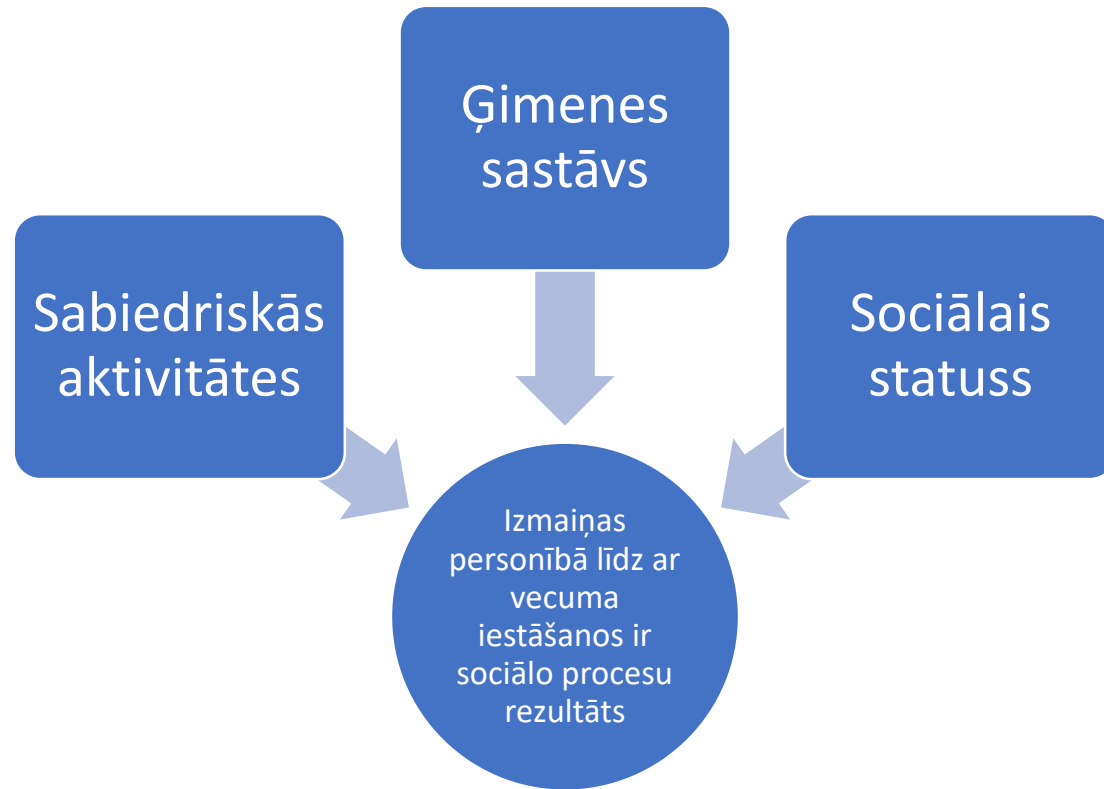
PVO noteiktais cilvēka mūža iedalījums

	VECUMS GADOS
Jaunības gadi	15-24
Aktīvie dzīves gadi	25-44
Pusmūža gadi	45-64
Agrīns vecums	65-74
Vecums	No 75

PVO noteiktais vecuma iedalījums pēc 65 g.

	VECUMS GADOS
Agrīnais vecums (jauni vecs)	65-75
Vecs	75-85
Vēlīnais vecums	85-90
Ilgdzīvotājs	Virs 90

Vecu cilvēku personības īpatnības



Fizioloģiskā novecošana galvas smadzeņu struktūrās un funkciju izmaiņas, kā arī sociālā stāvokļa izmaiņas ir cēlonis:

- Interesū vienpusībai vai nenoturībai
- Kavēšanās pagātnē
- Konservatīvismam
- Neapmierinātībai
- Skepticismam
- Sliktam noskaņojumam vai uzspēlētai jautrībai
- Trauksmei
- Bažām
- Aizdomībai

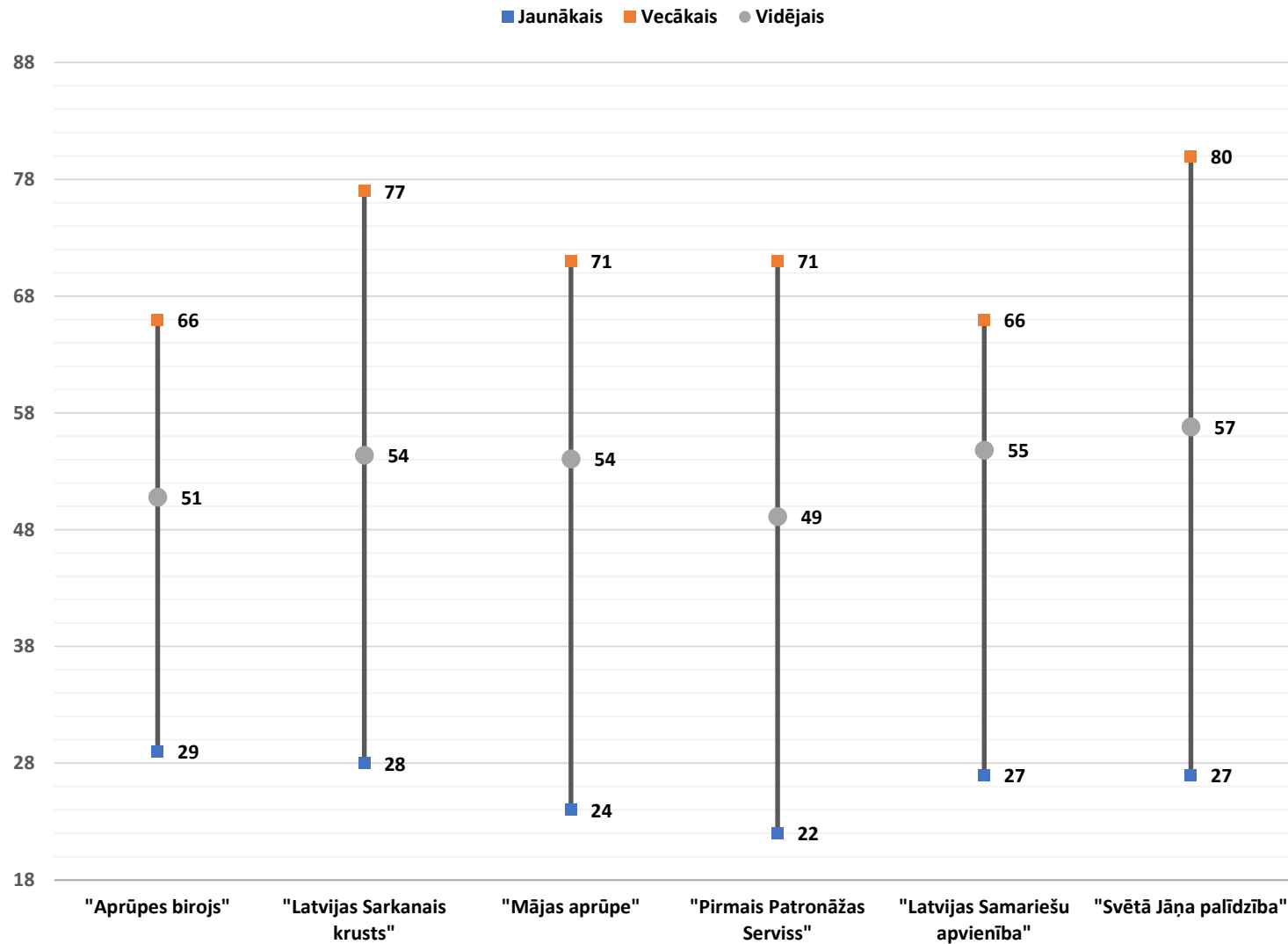
Pakalpojuma aprūpe mājās sniedzēji

(2019. gada novembris – decembris, indikatīvi)

Pakalpojuma sniedzējs	Klientu skaits	Aprūpētāju skaits	Koordinatoru skaits	Kvalitātes speciālists
SIA "Aprūpes birojs"	126	35	1	
SIA "Pirmais Patronāžas Serviss"	160	80	1	
SIA "Mājas aprūpe"	460	140	2	1
Biedrība "Svētā Jāņa palīdzība"	774	240	4	1
Biedrība "Latvijas Samariešu apvienība"	1200	400	5	1
Biedrība "Latvijas Sarkanais Krusts"	2500	1000	10	
Kopā	5220	1895	23	3

Izteiktas grūtības piesaistīt darbā aprūpētājus nepastāv. Salīdzinoši grūtāk kļūst aprūpētājus ieinteresēt un noturēt aprūpes darbā zemā atalgojuma dēļ.

Aprūpētāju vecums



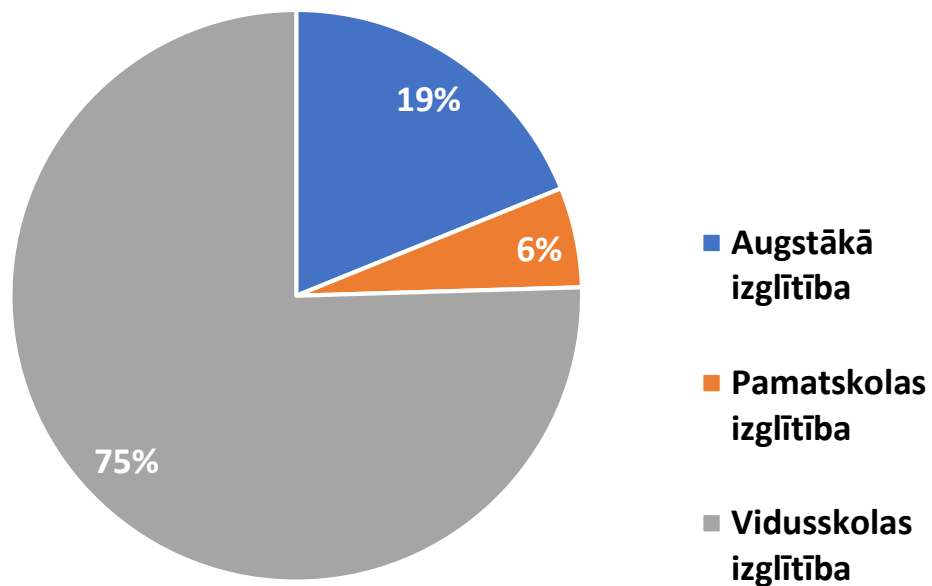
389 respondenti:

22-29 gadi -	11
30-34 gadi -	11
35-44 gadi -	54
45-55 gadi -	97
56-62 gadi -	131
63-70 gadi -	64
71-80gadi -	15

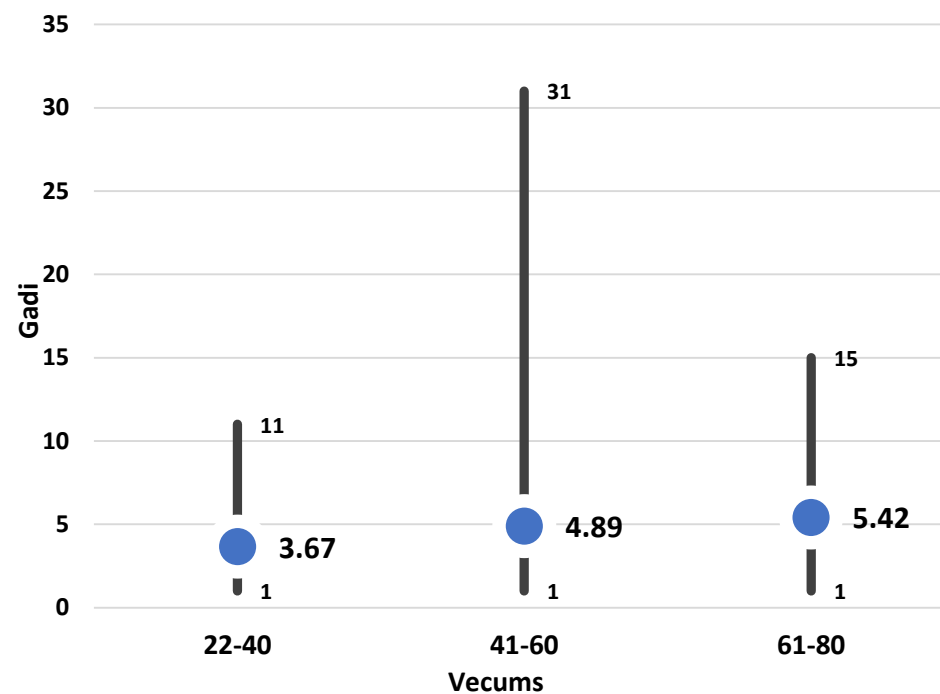
5 respondenti atbildi nesniedza

Aprūpētāju izglītība un darba stāžs

Aprūpētāju izglītība

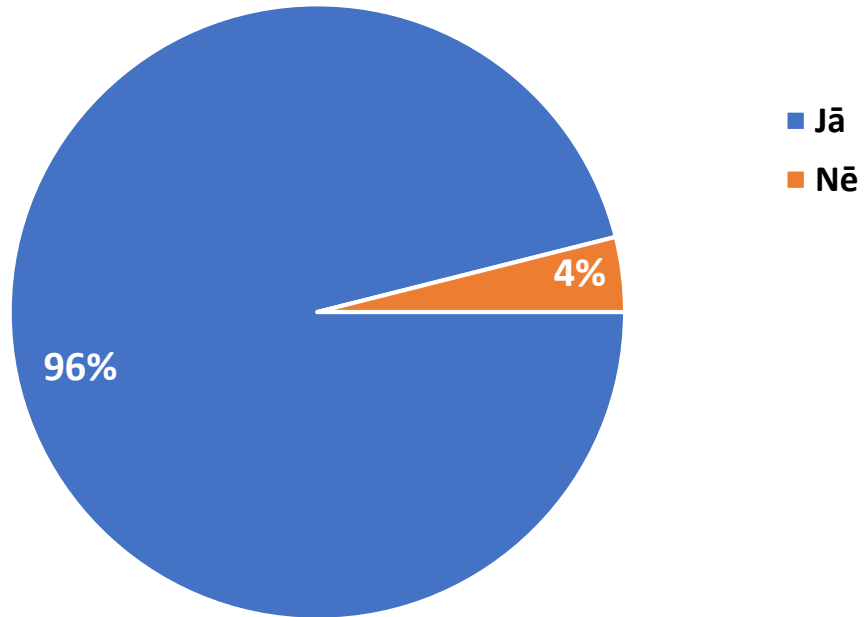


Aprūpētāju darba stāžs

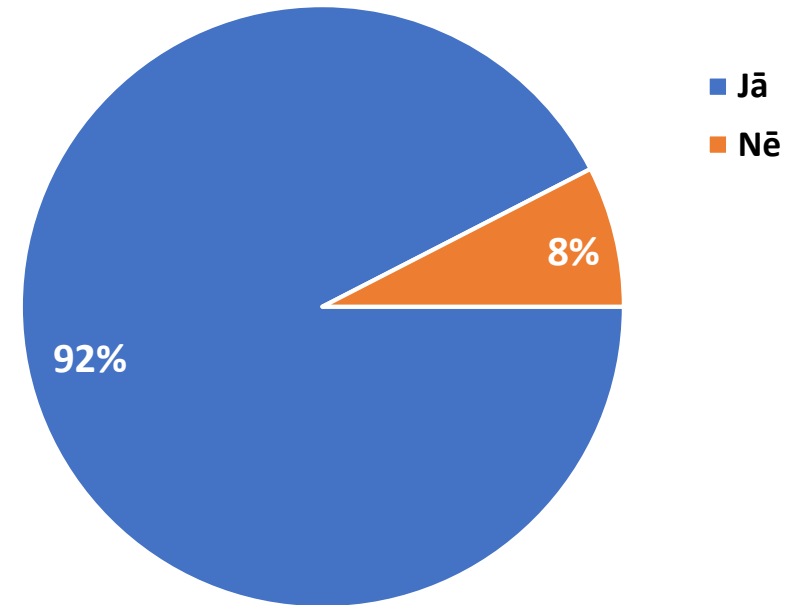


Aprūpētāju kvalifikācija

Aprūpētāji, kuri ir apmeklējuši apmācības par klienta aprūpi



Vai iegūtās zināšanas ir pietiekamas veicot klienta aprūpi

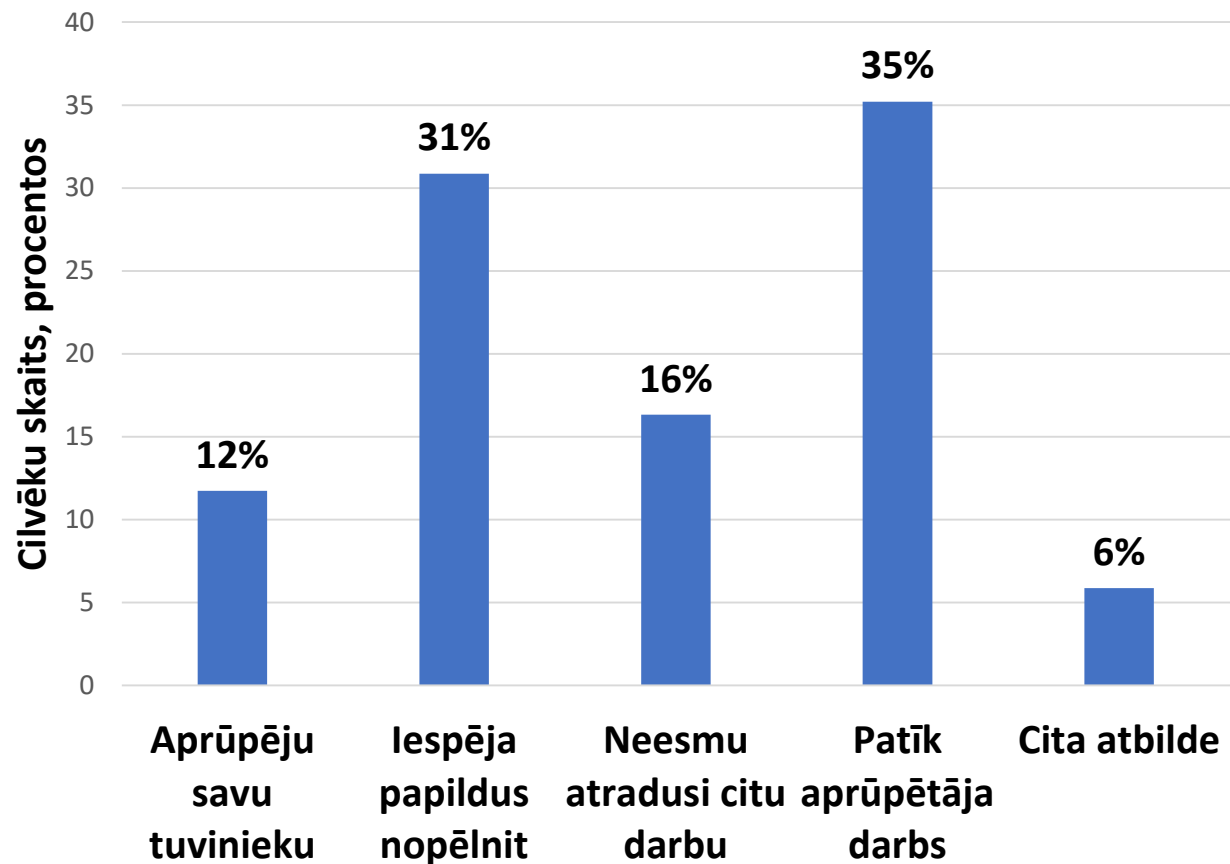


Aprūpētājiem tiek nodrošinātas apmācības atbilstoši aprūpes mājās pakalpojuma standartam – 8 stundas gadā.

4% respondentu nav apmeklējuši, vai arī viņiem nav piedāvātas apmācības.

Motivācija strādāt par aprūpētāju

Kādēļ Jūs strādājat par aprūpētāju?

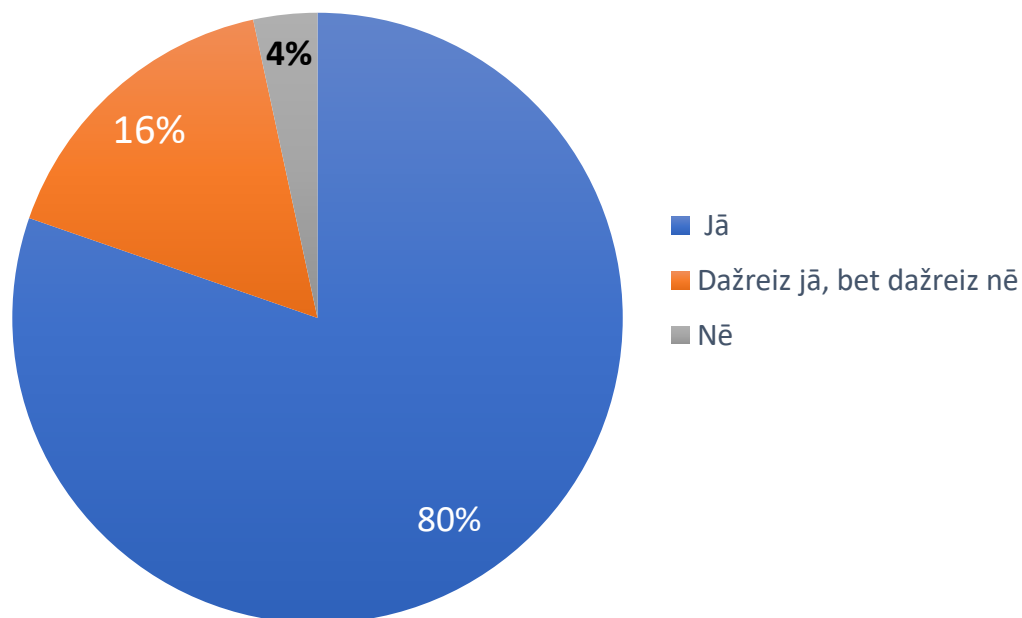


Komentāri:

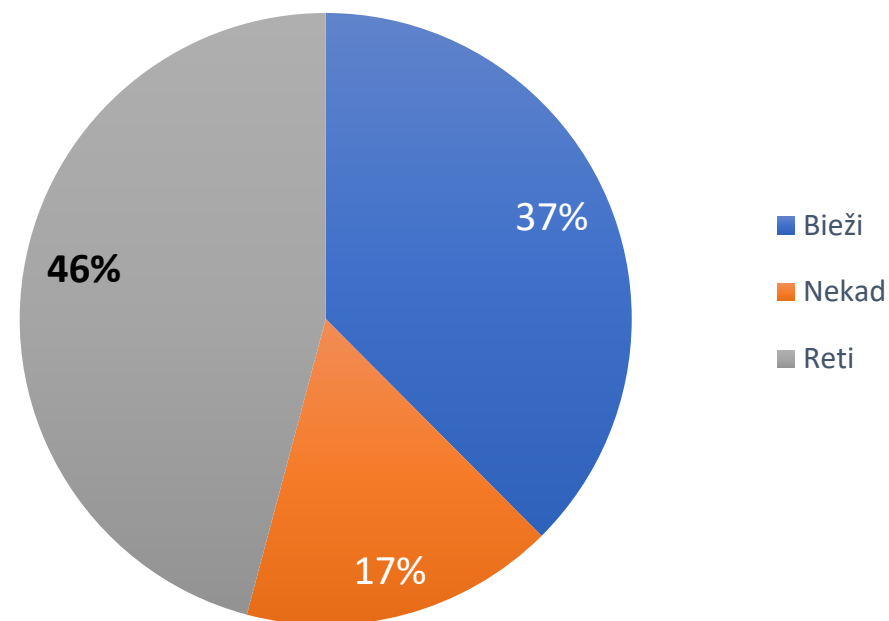
- Patīk darbs ar klientiem
- Vecuma dēļ citu darbu nav
- Gribu palīdzēt cilvēkiem, kuriem nepieciešama palīdzība
- Liela pieredze šajā jomā
- Darbu var veiksmīgi apvienot ar pašnodarbinātā darbu
- Patīk nenoteikts darba laiks
- Nezinu latviešu valodu

Pakalpojuma saņēmēju informētība pēc aprūpētāju domām

Klientu un viņu tuvinieku informētība par aprūpētāja veicamajiem aprūpes darbiem

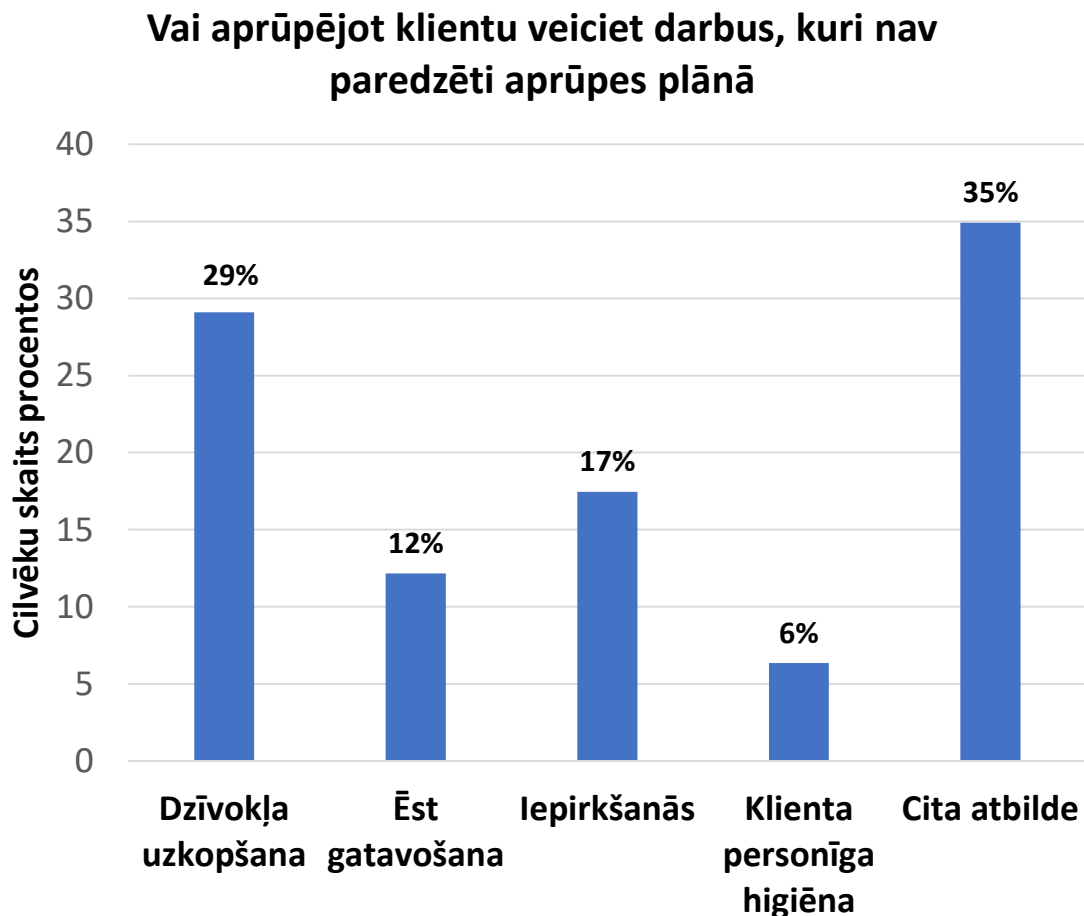


Situācijas, kad klienti, vai arī viņu tuvinieki liek aprūpētājam darīt darbus, kuri nav paredzēti aprūpes plānā



Klientiem un viņu tuviniekiem, nereti, nav saprotama pakalpojuma būtība un aprūpētāju veicamie uzdevumi.

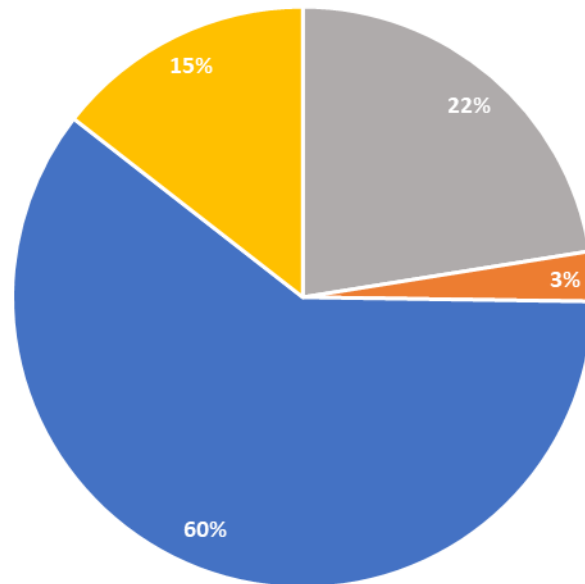
Darbi, kurus veic aprūpētājs ārpus paredzētā aprūpes plāna



Cita atbilde:

- Logu mazgāšana;
- Pavadoņa pakalpojumi (kapi, frizētava, poliklīnika, "aizvest kaut kur, vienalga kur")
- Pastaigas;
- Apciemošana slimnīcā;
- Dzīvnieku kopšana;
- Istabas augu kopšana;
- Pagalma uzkopšana;
- Sīki darbi, kuri aizņem laiku, bet klientam ļoti nepieciešami;
- Viss iepriekš minētais un daudzkārt vairāk.

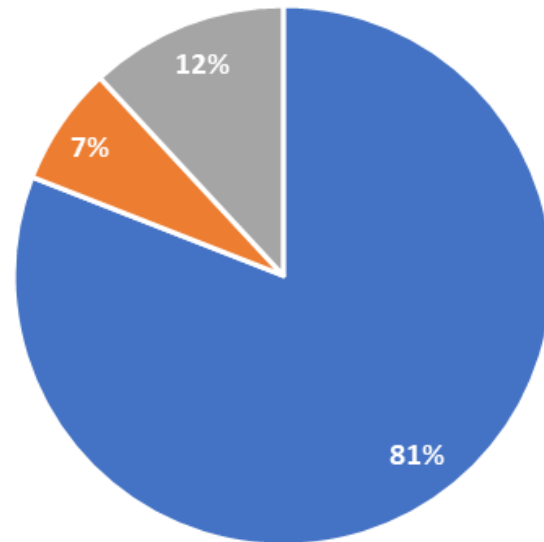
Aprūpētāju nozīmīgākie šķēršļi veicot klientu aprūpi



- Klienti un viņu tuvinieki nav informēti par maniem darba pienākumiem. Liek darīt darbus, kas man nav jādara
- Nepietiekamas zināšanas, par klientu aprūpi, par to kā sarunāties un rīkoties
- Par maz laika aprūpes darbu veikšanai
- Cits

Aprūpes kvalitāti negatīvi ietekmē, gan nepietiekami atvēlētais laiks klienta aprūpei, gan klienta un aprūpētāja savstarpējā saskarsme, abu pušu temperaments, kā arī klientu neizpratne par aprūpētāju pienākumiem.

Kas uzlabotu/veicinātu aprūpētāja darbu aprūpējot klientus

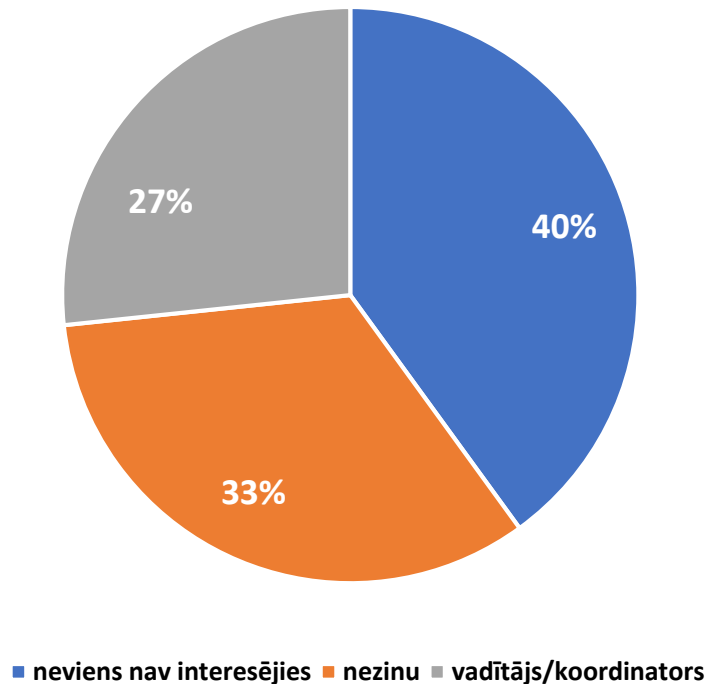


- Lielāka alga
- Iespēja parunāt ar vadītāju vai citiem aprūpētājiem grūtības, kas rodas aprūpējot klientus
- Papildus apmācības kā strādāt ar klientu

Šobrīd, aprūpētāju atalgojums nav konkurētspējīgs. Jāmeklē veidi kā, paaugstinot pakalpojuma iepirkuma summu, nodrošināt adekvātu atalgojumu aprūpētājiem.

Pakalpojumu sniedzēju ieinteresētība par klientu apmierinātību ar sniegto aprūpi

Vai kāds no pakalpojuma sniedzēja darbiniekiem ir interesējies par sniegto aprūpi

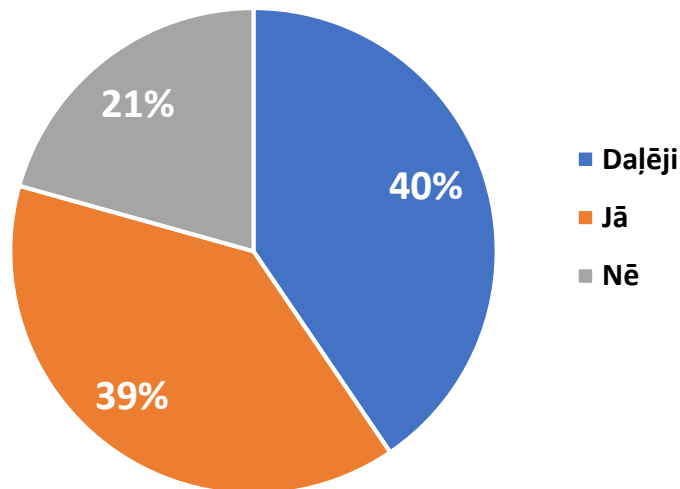


RDLD 2019. gada 1. jūlija iekšējos noteikumos Nr. DL-19-10-nts *Par sociālās aprūpes pakalpojumu personas dzīvesvietā nodrošināšanu Rīgas pilsētas pašvaldības iedzīvotājiem*, teikts, ka pakalpojumu sniedzējs nodrošina klientam sniegtā pakalpojuma kvalitātes vērtēšanu, ne retāk kā vienu reizi gadā.

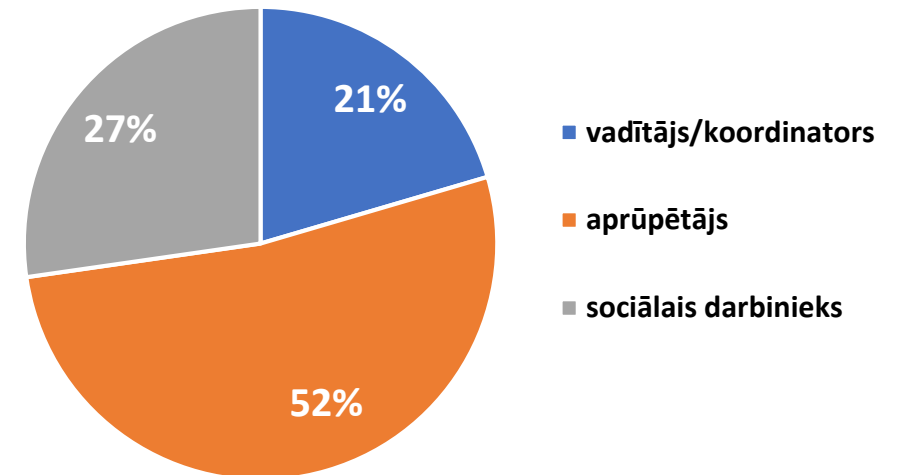
Visi aprūpes mājās klienti tiek apsekoti ne retāk kā vienu reizi gadā.

Pakalpojumu saņēmēju informētība pēc klienta kontaktpersonas domām

Klientu un piederīgo informētība par aprūpes pakalpojumu

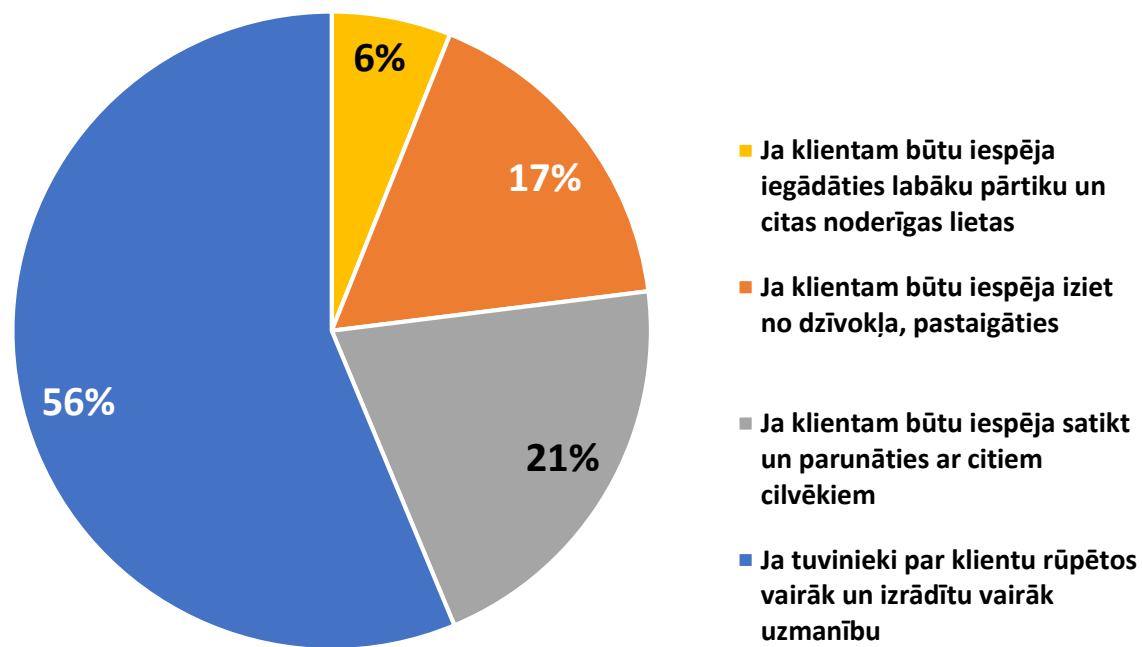


Kas sniedza informāciju



Klienti, kā arī viņu tuvinieki neizprot RSD rakstiski sniegto informāciju par aprūpes plānā noteiktajiem darbiem un citiem ar aprūpi saistītiem procesiem.

Kas, pēc aprūpētāju domām, uzlabotu klientu pašsajūtu



Komentāri:

- *Klientiem nepieciešama biežāka komunikācija ar cilvēkiem/radiniekiem*
- *Nodarbināt viņus ar kaut ko interesantu, vest pastaigāties.*
- *Būtu labi, ja piederīgie iesaistītos aprūpē.*
- *Vientuļajiem katastrofāli pietrūkst komunikācijas iespējas.*

Tuvinieku rūpes un uzmanība, komunikācijas iespējas, līdzjūtība, atbalsts un citas nemateriālas vērtības visbūtiskāk uzlabotu klientu ikdienu un pašsajūtu.

LD 2017., 2018. un 2019. gada iesniegumu analīze par pakalpojumu aprūpe mājās.

Sociālie darbinieki ziņo par pieaugošu klientu un viņu tuvinieku neapmierinātību ar pakalpojumu aprūpe mājās. Sociālo darbinieku rīcībā nav piefiksēta, uzskaitīta, sistematizēta sūdzību uzskaitē aktu, vēstuļu, vai citā rakstiskā formā, kas liedz veikt argumentētu pakalpojuma sūdzību novērtēšanu.

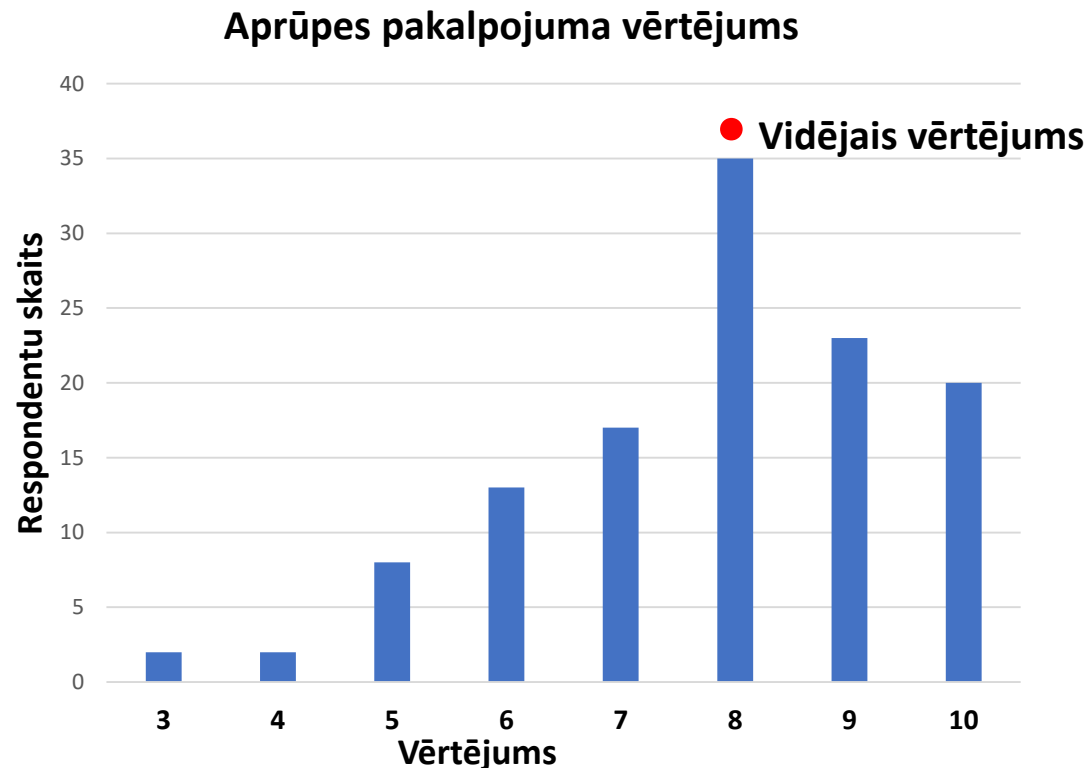
2017. gads – 22 iesniegumi

- 5 iesniegumi tieši saistīti ar neapmierinošu pakalpojuma kvalitāti
- 17 iesniegumi informatīva satura (pakalpojuma saturs, apjoms, līdzmaksājums, apstrīdēts RSD lēmums)

2018. - 2019. gads – 25 iesniegumi

- 5 iesniegumi tieši saistīti ar neapmierinošu pakalpojuma kvalitāti
- 20 iesniegumi informatīva satura (pakalpojuma saturs, apjoms, līdzmaksājums, apstrīdēts RSD lēmums)

Klientu piederīgo / kontaktpersonu aprūpes mājās pakalpojuma novērtējums



- + Jūtos mierīgi. Ir tīrs un sakopts, lai arī tēvs vecs un kašķīgs.
- + Mamma nesūdzas un pats arī neko sliktu neredzu.
- + Lai arī dzīvoju tālu, ir pārlicība, ka mamma nepaliek bez palīdzības.
- + Par aprūpi varu teikt tikai to labāko. Sirds mierīga par mammu.
- Ienāk un izskrien. Neko nesaka un nerunā.
- Nejūtos drošs par tēvu. Pretenziju nav, bet jēgu neredzu.
- Nekas nav darīts, ne sakopts. Jau daudzas aprūpētājas nomainītas-neviena neko nedara.
- Piešķirtie darbi neatbilst reālām klientu vajadzībām.

Sociālās aprūpes pakalpojumu dzīvesvietā 90% respondentu, vērtējumu skalā no 1-10, vērtē augstāk par atzīmi «6». Vidējais vērtējums «8» - ļoti labi. Pamatā, pakalpojums atbilst klientu un viņu tuvinieku gaidām un vajadzībām.

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 šķērsli 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. Nepietiekoša ienākošā informācija par aprūpējamo, pēc viņa funkcionālo spēju izvērtēšanas, kas traucē gan pakalpojuma uzsākšanu, gan turpmāko darbu visā aprūpes procesa laikā.
2. Trūkst atgriezeniskā saite par klienta aprūpes procesa gaitu un klienta situācijas dinamiku.
3. Nepieciešama sistemātiska, konstruktīva sadarbība ar atbalstošām partnerattiecībām starp sociālajiem darbiniekiem un pakalpojumu sniedzējiem.
4. 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 un aprūpētāja veicamie pienākumi.
6. Klienti un viņu tuvinieki neizprot RSD rakstiski sniegto informāciju par izmaiņām aprūpes procesā un aprūpes plānā veicamajiem darbiem.
7. Nepietiekams aprūpes darbu veikšanai atvēlētais laiks un zemā darba samaksa paaugstina pakalpojuma kvalitātes zuduma risku.