

Aprūpes mājās pakalpojuma sniedzēju izvēles iespējas



04.04.2023

Pētījuma pieņemums un mērķis

Pieņemums

RSD sociālie darbinieki nenodrošina iespēju klientam patstāvīgi pieņemt lēmumu izvēloties pakalpojuma *aprūpe mājās* pakalpojuma sniedzēju.

Mērķis

Noskaidrot noteicošos faktoros, kas ietekmē klienta lēmumu izvēlēties konkrēto *aprūpe mājās* pakalpojuma sniedzēju.

Pētījuma metodoloģija

Jaukta pētījuma metodoloģija

Kvalitatīvais pētījums:

- intervijas ar RSD sociālajiem darbiniekiem darbā ar pilngadīgām personām;
- intervijas ar pakalpojuma *Aprūpe mājās* pakalpojuma sniedzējiem;
- pakalpojuma *Aprūpe mājās* klientu un klientu tuvinieku aptauja.

Kvantitatīvais pētījums:

- SOPA datu analīze;
- aptaujas datu analīze.

Pētījuma mērķa grupas

- Pakalpojumu sniedzēji:
 - AS “Aprūpes birojs” (pakalpojuma *aprūpe mājās* koordinatori);
 - biedrība “Latvijas Sarkanais Krusts” (biroja “Aprūpe mājās” vadītāja);
 - biedrība “Svētā Jāņa Palīdzība” (pakalpojuma *aprūpe mājās* koordinatori);
 - biedrība “Latvijas Samariešu apvienība” (pakalpojuma *aprūpe mājās* aprūpes dienesta vadītāja);
 - SIA “Pirmais Patronāžas serviss” (pakalpojuma *aprūpe mājās* koordinatori);
 - SIA “Mājas aprūpe” (pakalpojuma *aprūpe mājās* koordinatore).
- RSD TC darbinieki:
 - 34 TC “Vidzeme”, “Purvciems”, “Imanta”, “Dzirciems”, “Daugava”, “Bolderāja”, “Krasts”, “Avoti”, “Pļavnieki”, “Ziemeļi”, “Āgenskalns” sociālie darbinieki.
- Klienti un viņu tuvinieki: kopā 50 personas

Pakalpojuma raksturojums RSD TC (1)

- RSD TC ir **vienota pieeja** klientu informēšanai par pakalpojumu *aprūpe mājās*.
- Sociālie darbinieki **nesniedz** rekomendācijas vai ieteikumus, kuru pakalpojuma sniedzēju izvēlēties.
- Sociālie darbinieki **sniedz**:
 - pakalpojuma sniedzēju sarakstu ar **kontaktinformāciju** un ld.riga.lv vietnē pieejamo informāciju par pakalpojuma sniedzējiem;
 - **pamatinformāciju** par pakalpojumu – kā, kādā veidā, cik bieži, atbilstoši klienta funkcionālajam stāvoklim, tiek veikta aprūpe;
 - **informāciju**, kas nepieciešama klientam, ja rodas neapmierinātība ar aprūpi vai domstarpības ar aprūpētāju.

Pakalpojuma raksturojums RSD TC (2)

- **Lielākoties, klienti zina kādu pakalpojuma sniedzēju izvēlēties, un izvēle balstīta uz aprūpētāju, nevis pakalpojuma sniedzēju.**
- Klienti pakalpojuma sniedzējus **pēc nosaukuma neatšķir.**
- Primāra ir aprūpētāja **attieksme, emocionālā saderība un godprātīgi veikta aprūpe.**
- **Klienta tuvinieki, lielākoties, ir interesējušies** par pakalpojuma sniedzējiem.

Pakalpojuma raksturojums RSD TC (3)

Kritēriji pēc kuriem klients atpazīst un izvēlas pakalpojuma sniedzēju:

- pēc publicitātes -“Latvijas Sarkanais Krusts”, “Latvijas Samariešu apvienība”;
- pēc nosaukuma, kas rada asociācijas - mājas aprūpe, aprūpes birojs;
- skanīgākais nosaukums;
- nosaukums, kas liecina par saistību ar reliģiju;
- nosaukums, kas **n**eliecina par saistību ar reliģiju;
- ja klients tuvu savai dzīvesvietai, jau ir pamanījis kādu konkrētu aprūpes biroju;
- ja sarakstā minētā aprūpes biroja adrese ir tuvu klienta dzīvesvietai;
- atpazīst pēc cita pakalpojuma – veselības aprūpe, transporta pakalpojums, drošības poga;
- nereti klientu izvēle ir pilnīgi nejauša – *“Klients velk ar pirkstiņu pa sarakstu un saka: ”Šo!””*.

Pakalpojuma raksturojums RSD TC (4)

- Kopumā, katrs pakalpojumu sniedzējs aprūpi mājās sniedz visā Rīgas teritorijā. Tomēr, **pastāv tendence**, ka pakalpojuma sniedzēji koncentrējas un pakalpojumu sniedz **konkrētos, “vēsturiskajos” rajonos**.
- Sociālie darbinieki **sadarbību ar pakalpojuma *aprūpe mājās* koordinatoriem novērtē pozitīvi**. Uzskata, ka sadarbība vērsta uz klienta vajadzību nodrošināšanu.
- **TC sanāksmēs regulāri tiek pārrunāta sociālo darbinieku ētiska un neitrāla attieksme** pret klientu un pakalpojumu sniedzējiem. Sanāksmēs iesaka un atgādina ievērot neitralitāti un **nesniegt papildus informāciju par pakalpojuma sniedzējiem, kas varētu ietekmēt klienta izvēli**.

Pakalpojuma sniedzēju perspektīva (1)

- Pakalpojuma sniedzēju **darbības kapacitāti nosaka organizācijas lielums** – aprūpētāju skaits organizācijā. Tas svārstās no 100 līdz 1400 aprūpes darbiniekiem.
- Pakalpojuma sniedzēji, savu iespēju robežās, pakalpojumu sniedz visā Rīgas pilsētā, bet **galvenokārt koncentrējas “vēsturiskajos” rajonos.**
- Ikkatrs pakalpojumu sniedzējs ir saskāries ar situācijām, kad **attāluma, cilvēkresursu trūkuma dēļ klientam atteikta aprūpe mājās.**
- Ikkatra pakalpojuma sniedzēja sniegtais pakalpojums *aprūpe mājās* ir **atšķirīgs ar individuālu pieeju klientam, empātiju, laipnu attieksmi u.c..**

Pakalpojuma sniedzēju perspektīva (2)

- **Klientu izvēle** attiecībā uz pakalpojuma sniedzēju balstīta **personiskajos novērojumos un pieredzē**.
- **Klientu tuvinieku izvēle** attiecībā uz pakalpojuma sniedzēju balstīta **vispārējā, pārbaudītā informācijā** par pakalpojuma sniedzēju un **uzticamās atsauksmēs**.
- Pakalpojuma sniedzēju rīcībā **nav apstiprinātu faktu vai informācija par RSD sociālo darbinieku ietekmi uz aprūpes mājās klientu**, vai viņu tuvinieku izvēli par labu kādam no pakalpojuma sniedzējiem.
- Kopumā, **sadarbība** ar RSD sociālajiem darbiniekiem ir **atbalstoša** un vērsta uz klienta aprūpes nodrošināšanu.

Klientu un klientu tuvinieku viedokļi (1)

Jautājums	Klientu viedoklis	Tuvinieku viedoklis
Informācijas par pakalpojumu avoti	Kopienā/vidē, kas tieši saistīta ar klienta ikdienu.	Interneta vidē, vai to sniedz tuvas, uzticamas personas
Informētība, kurš pakalpojuma sniedzējs sniedz aprūpi	<u>Vairākums klientu</u> , neatkarīgi no tā, vai pats klients, vai tuvinieks RSD kārtoja pakalpojumu, <u>nezina</u> ar kuru pakalpojuma sniedzēju ir noslēgts līgums par aprūpi mājās.	<u>Tuvinieki zina</u> , kurš pakalpojuma sniedzējs sniedz aprūpi mājās neatkarīgi no tā, vai RSD pakalpojumu kārtoja klients, tuvinieks vai cita persona
Konkrētā pakalpojuma sniedzēja izvēle	Balstoties uz personīgajiem novērojumiem un kaimiņu/paziņu pieredzi aprūpē – aprūpētāja attieksme pret darbu un klientu.	Balstoties uz pārbaudītu vispārēju informāciju par pak. sniedzēju un uzticamām atsauksmēm.

Klientu un klientu tuvinieku viedokļi (2)

Jautājums	Klientu viedoklis	Tuvinieku viedoklis
Informācijas pārbaude par konkrēto pakalpojumu sniedzēju	Klients ir novērojis aprūpētāja darbu, attieksmi un tādējādi «pārbaudījis» pakalpojuma sniedzēju. Paļaujas uz tuvinieku izvēli.	Informāciju pārbauda interneta vidē. Uzticas drošām atsauksmēm.
Pakalpojuma sniedzēja spēja sniegt pakalpojumu (klients nesaņēma atteikumu)	Vairumā gadījumu klienti nav bijuši situācijās, ka kaut kādu iemeslu dēļ pakalpojuma sniedzējs nevar nodrošināt aprūpi.	Kopumā tuvinieki nav saskārušies ar situācijām, kad pakalpojuma sniedzējs atsaka sniegt aprūpi.

Klientu un klientu tuvinieku viedokļi (3)

- Klienti ir **apmierināti ar sniegto pakalpojumu** un pakalpojuma sniedzēju mainīt negrasās.
- Klienti ir **apmierināti ar veidu, kā tiek veikta pakalpojuma sniedzēja izvēle** un iespēju patstāvīgi veikt aprūpētāja/pakalpojuma sniedzēju izvēli.
- **Klientu ekspektācijas** attiecībā uz aprūpes darbinieku ir saistītas ar psihoemocionālu raksturojumu.
- Klientam **primāri nozīmīga ir emocionāla saderība** un citas īpašības, kuras klientā rada psihoemocionālu un arī fizisku drošību.
- Klientiem un klientu tuviniekiem, kuri nav izdarījuši izvēli par labu kādam no pakalpojuma sniedzējiem, RSD sniedz pakalpojuma sniedzēju kontaktinformāciju un iesaka veikt patstāvīgu izvēli.

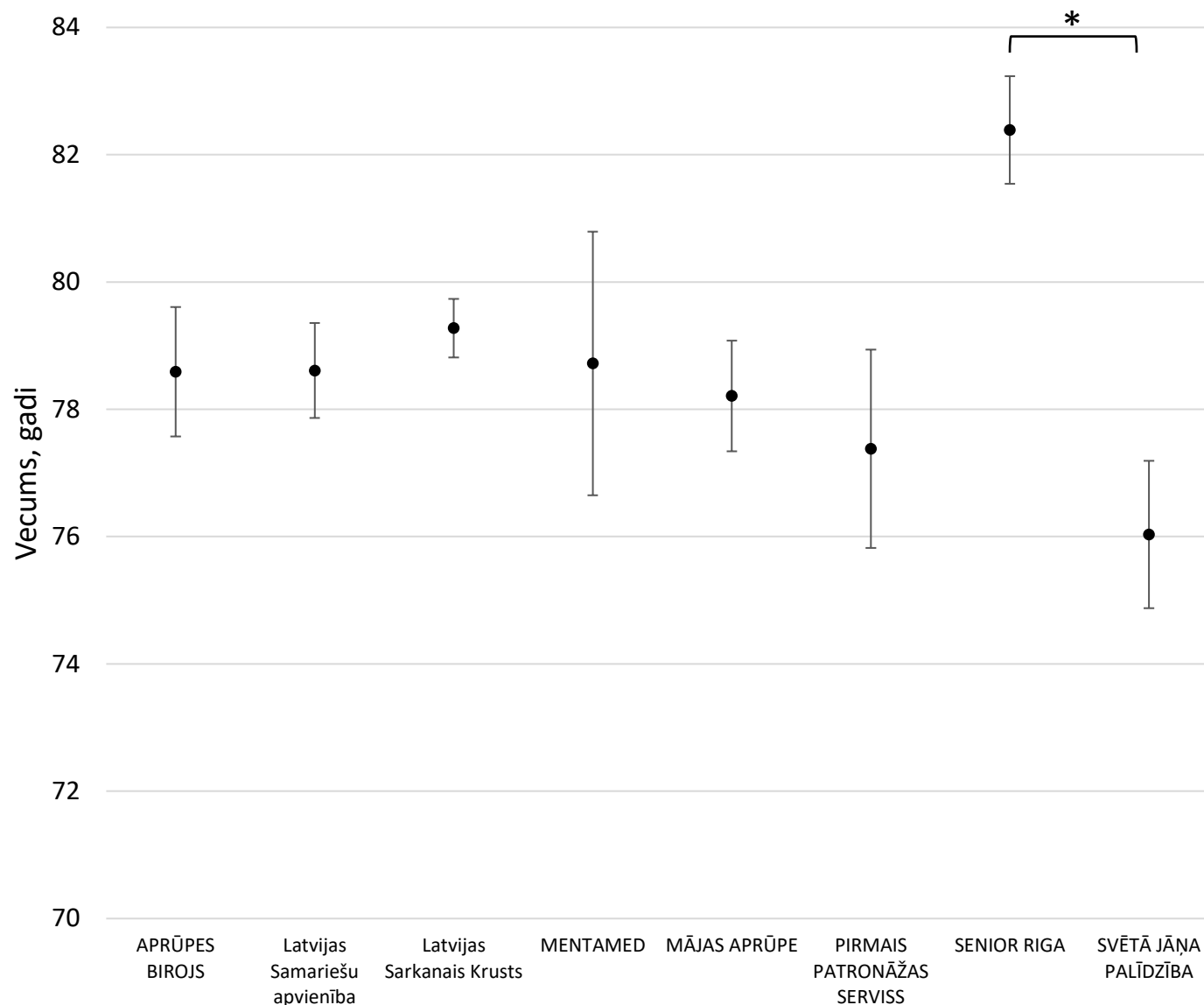
Hipotēžu pārbaude

- Saistība starp cilvēka vecumu un aprūpes iestādi
- Saistība starp aprūpes apjomu un aprūpes iestādi
- Saistība starp sociālo darbinieku un aprūpes iestādi
- Saistība starp TC un aprūpes iestādi
- Saistība starp aprūpes iestādi un sociālo darbinieku dažādos TC
- Saistība starp aprūpes iestādes “vecumu” un aprūpētāju skaitu

Saistība starp cilvēka vecumu un aprūpes iestādi

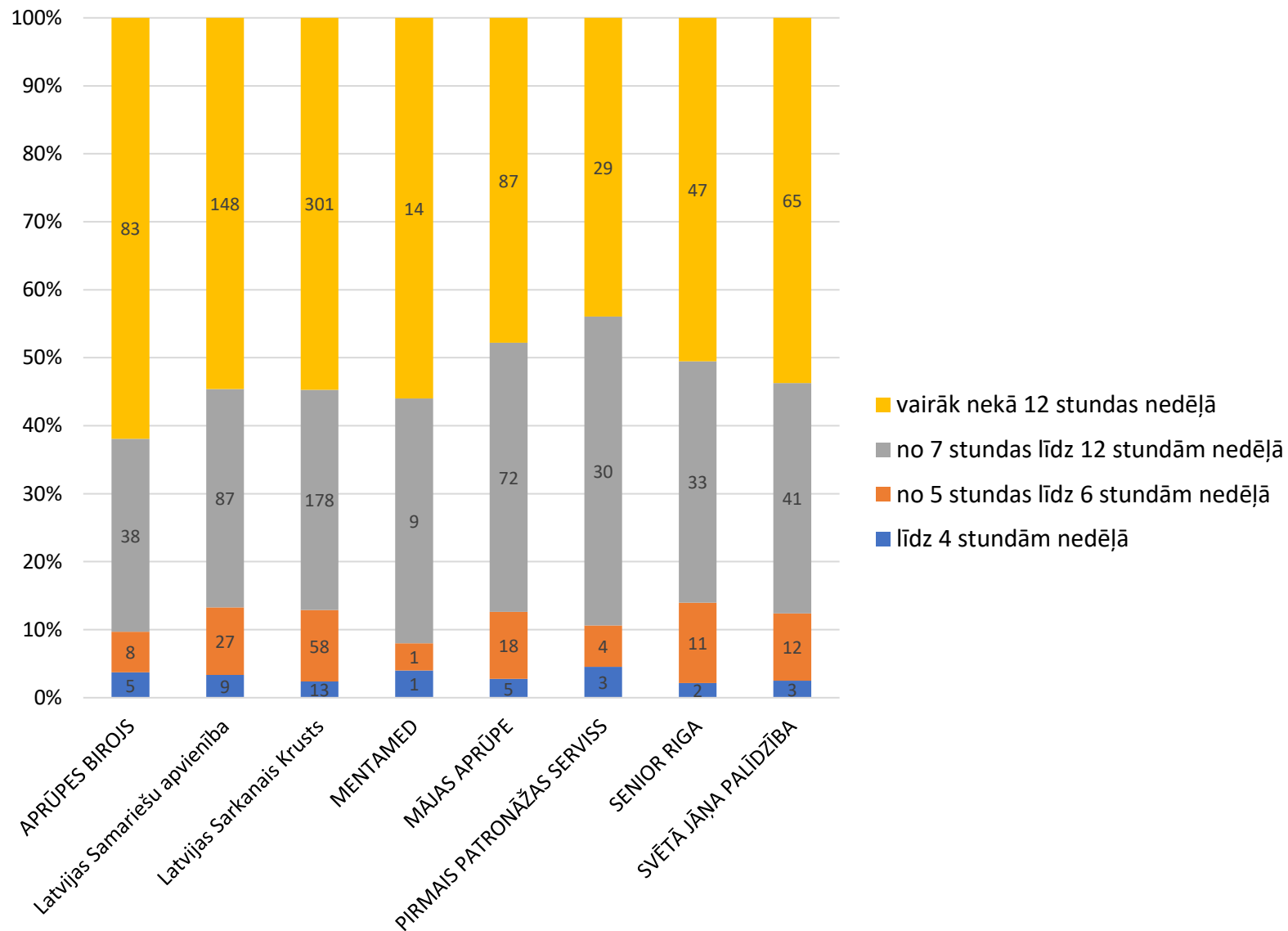
Visās iestādēs vidējais klientu vecums neatšķiras un svārstās no 81 līdz 82 gadu robežā.

Izņēmums ir Svēta Jāņa palīdzība un Senior Rīga iestādes starp kurām ir statistiski nozīmīga atšķirība. Svēta Jāņa palīdzība izvēlas jaunāki klienti (77 gadi), savukārt Senior Rīga izvēlas vecāki klienti (84 gadi).

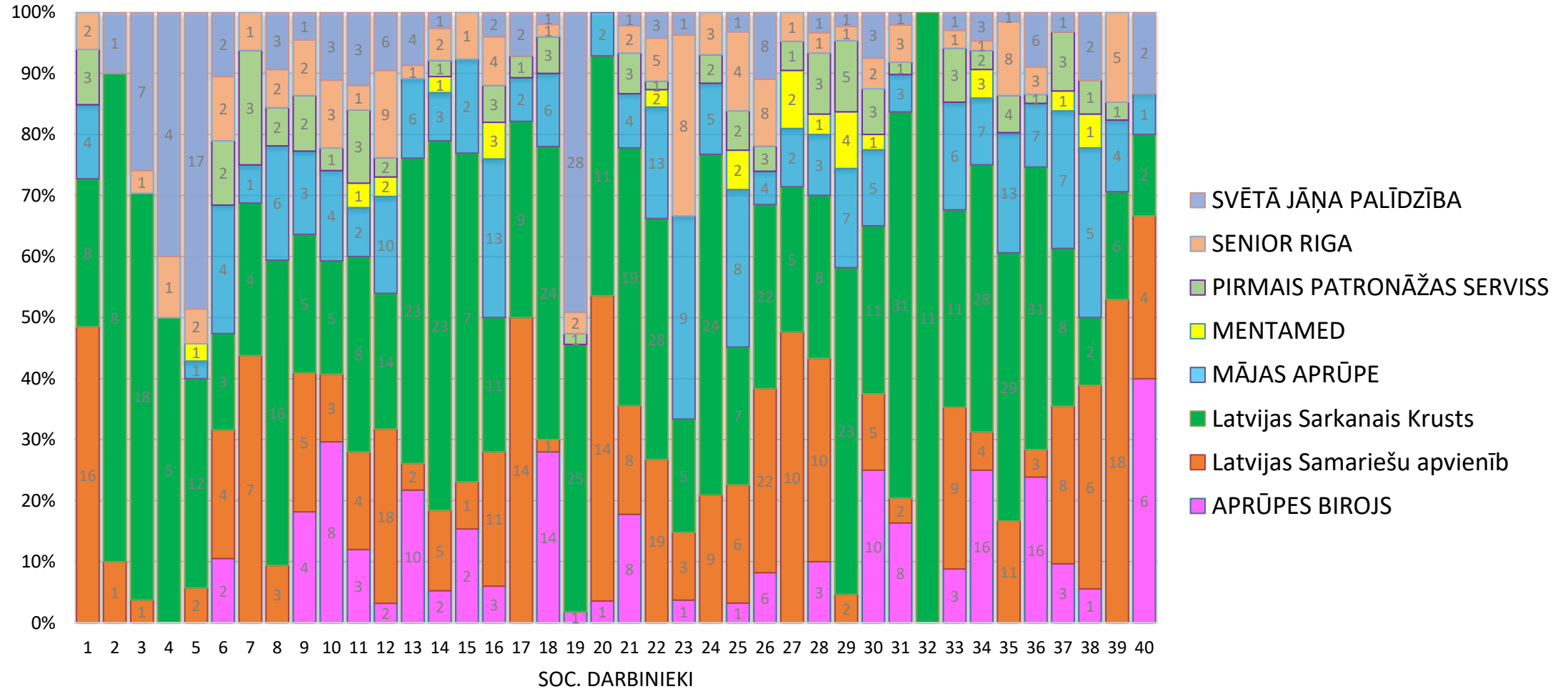


Saistība starp aprūpes apjomu un aprūpes iestādi

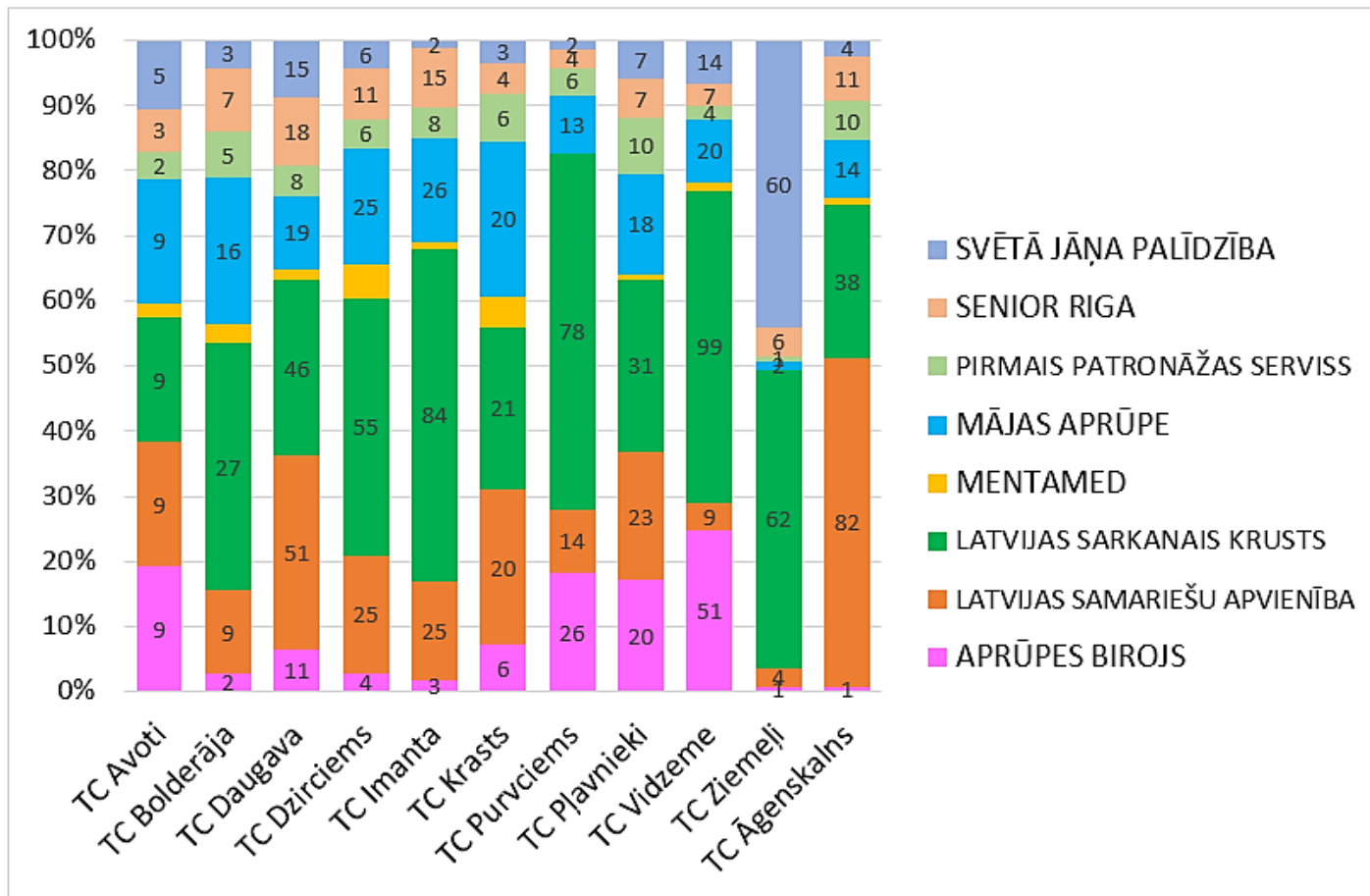
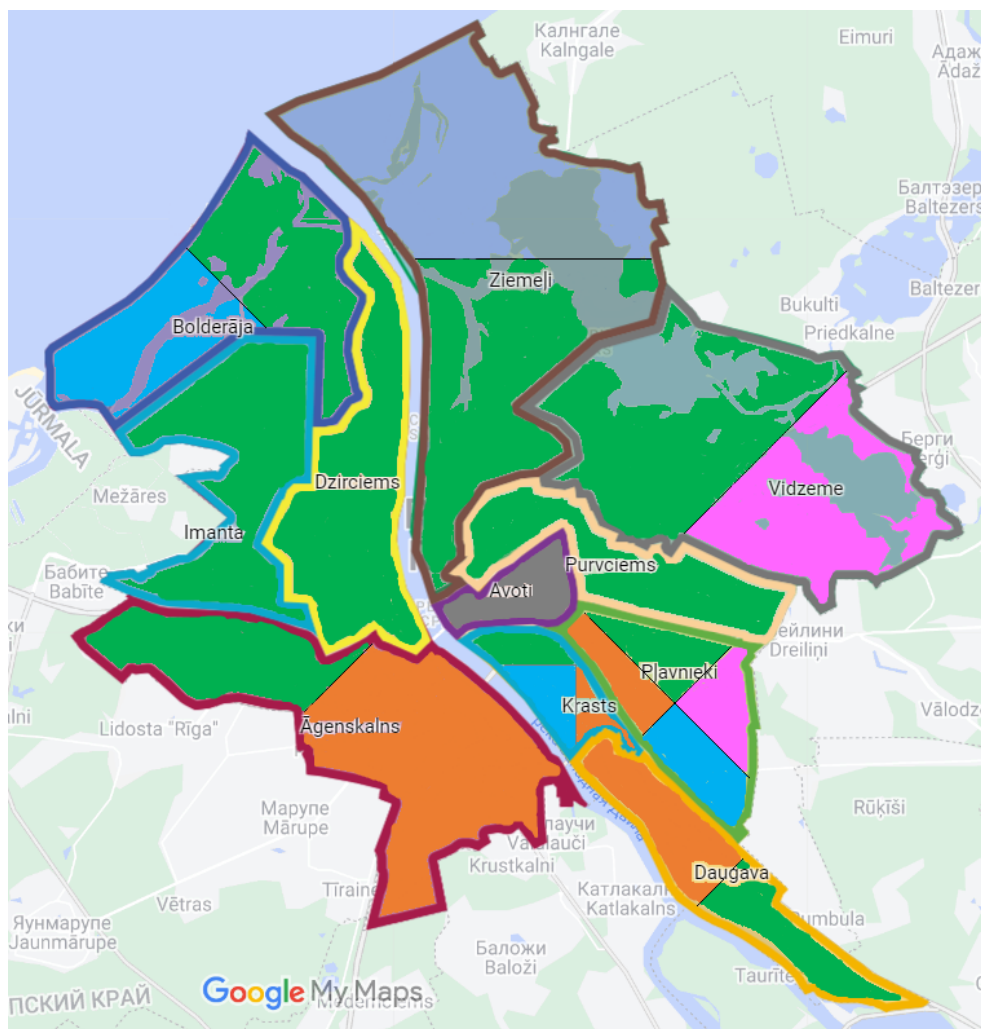
Hipotēze par to, ka iestāžu izvēle ir saistīta ar tas specializāciju attiecībā uz aprūpes apjomu nepierādījās.



Saistība starp aprūpes iestādi un sociālo darbinieku

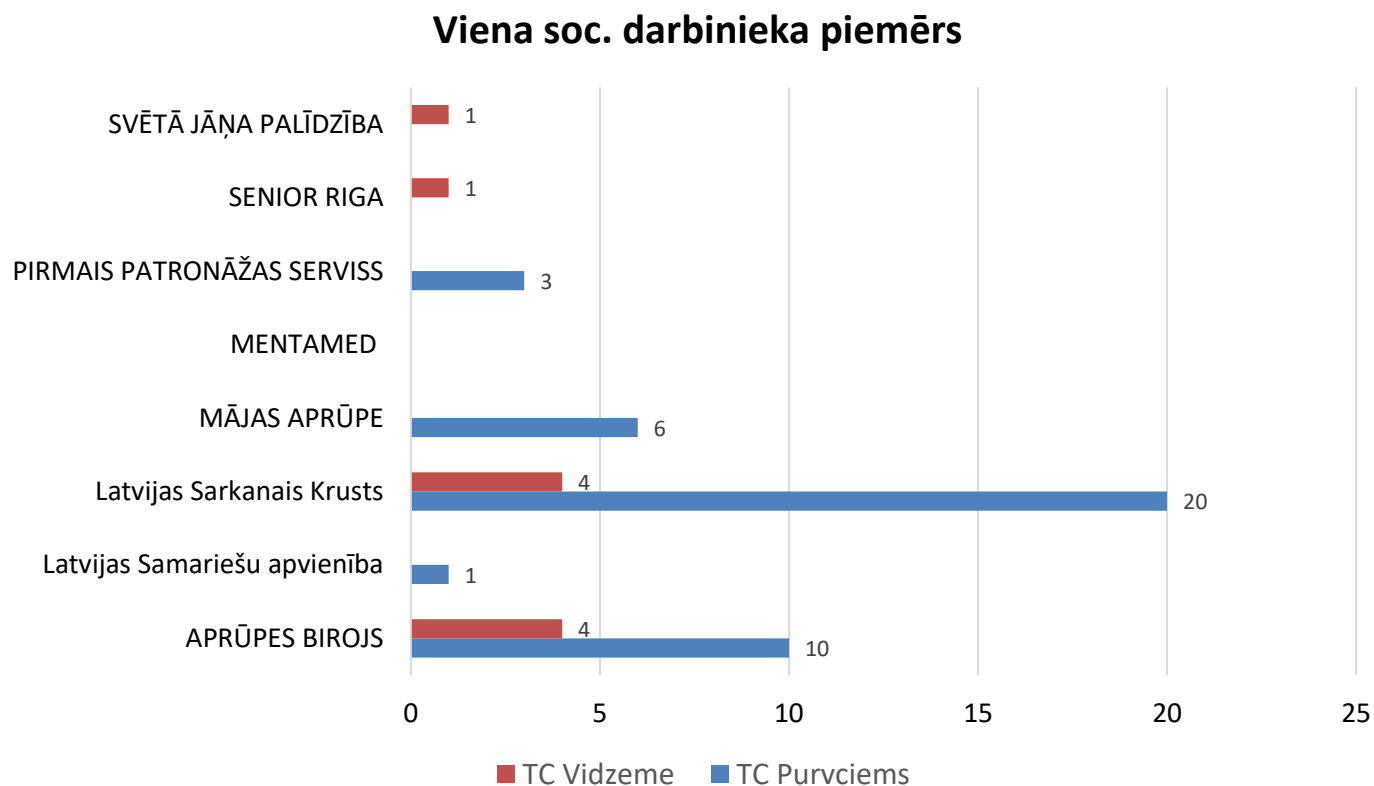


Saistība starp TC un aprūpes iestādi



Saistība starp aprūpes iestādi un sociālo darbinieku dažādos TC

Analizējot darbiniekus, kas gada laikā strādāja vairāk nekā vienā teritoriālā centrā, konstatēts, ka aprūpes iestādes izvēle ir vairāk saistīta ar teritoriālo centru nevis ar konkrēto sociālo darbinieku.



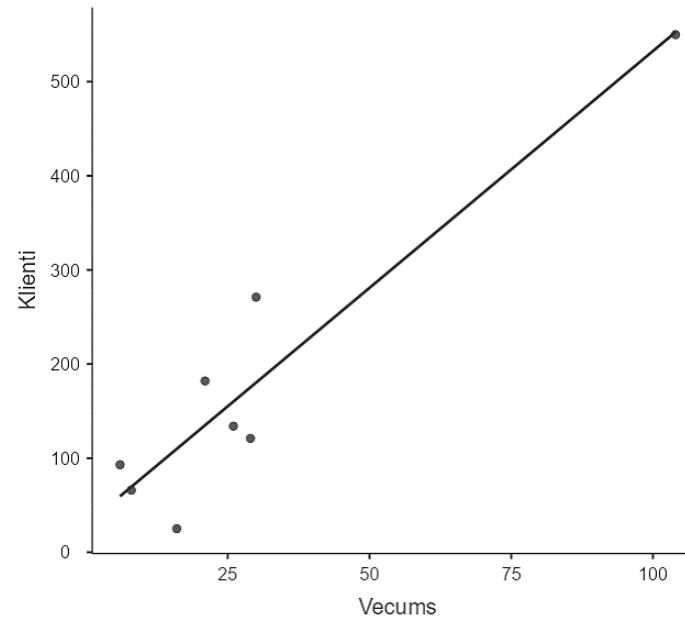
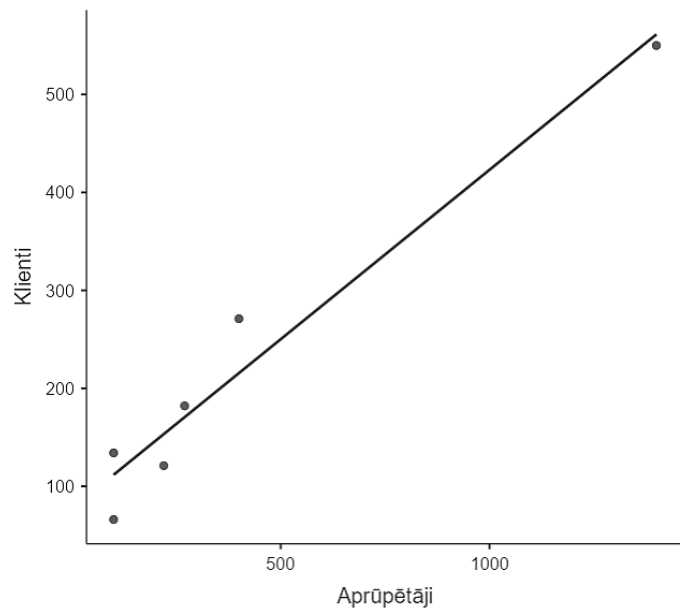
Paskaidrojums pie attēla

- TC Purvciemā dominē Latvijas Sarkanais Krusts.
- TC Vidzeme dominē Latvijas Sarkanais Krusts un Aprūpes Birojs

Aprūpes iestādes vecums un aprūpētāju skaits

korelācijas un regresijas analīzes rezultāts

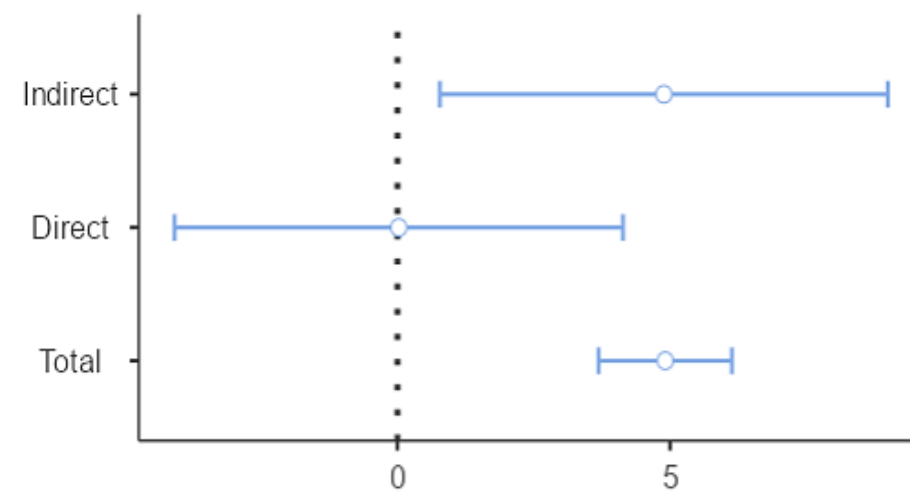
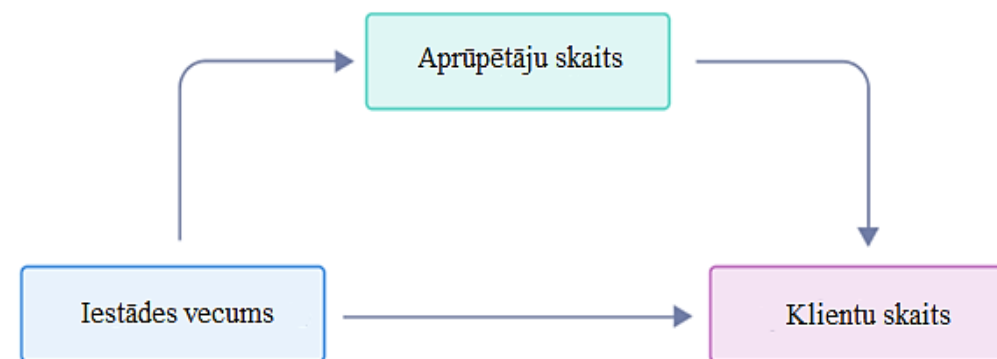
- Konstatēta statistiski nozīmīga ļoti cieša pozitīva korelācija starp klientu skaitu un tādiem radītājiem kā iestādes vecums ($r = 0.941$) un aprūpētāju skaits ($r = 0.977$). Tas nozīmē, ka augot aprūpētāju skaitam, ka arī iestādes vecumam pieaug arī klientu skaits.
- Regresijas analīze parādīja, ka vecums un aprūpētāju skaits atsevišķi izskaidro no 89 līdz 96% klientu skaita variācijas starp dažādām iestādēm.



Aprūpes iestādes vecums un aprūpētāju skaits

mediācijas analīzes rezultāts

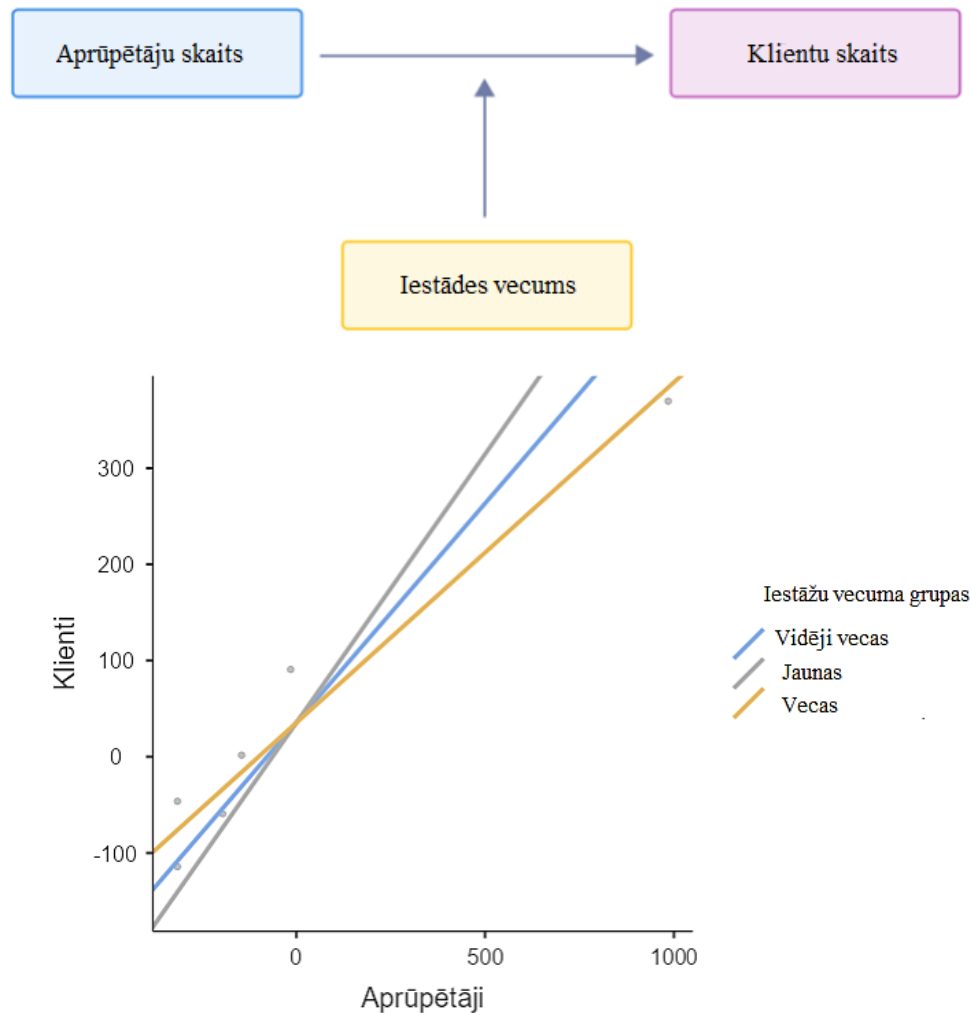
- Mediācijas analīze parādīja, ka aprūpētāju skaits iestādē darbojas kā mediators, kurš pilnībā izskaidro saistību starp iestādes vecumu un klientu skaitu.
- Tas nozīmē, ka iestādes vecumam ir tikai netieša ietekme uz klientu skaitu, kas darbojas caur iestādes aprūpētāju skaitu.
- Citiem vārdiem sakot klientu skaita prognozēšanā noteicošākā loma ir aprūpētāju skaitam



Aprūpes iestādes vecums un aprūpētāju skaits

moderācijas analīzes rezultāts

- Moderācijas analīze parādīja, ka pastāv nozīmīga mijiedarbība starp iestādes vecumu un aprūpējamo skaitu.
- Tas nozīmē, ka klientu skaita izmaiņās atkarībā no aprūpētāju skaita būs dažādas pie dažāda iestādes vecuma.
- Piemēram, ja visās iestādēs aprūpētāju skaits augs vienādi, tad jaunās iestādēs, klientu skaits pieaugs daudz straujāk nekā vecās iestādēs.



Kopsavilkums

- Klientu **aprūpes apjoma proporcija ir apmēram vienāda** starp dažādiem pakalpojuma sniedzējiem.
- **Aprūpes iestādes “vecums”** (iespējams publiska atpazīstamība) un **aprūpētāju skaits** iestādē ir **nozīmīgi faktori**, kuri nosaka klientu skaitu.
- **Pakalpojuma sniedzēja izvēle** ir vairāk saistīta ar **teritoriju**, kurā dzīvo klients, nevis ar konkrēto TC sociālo darbinieku, pie kura klients vēršas ar iesniegumu.
- Lielākoties, **klienti izvēlas aprūpētāju**, nevis pakalpojuma sniedzēju.
- Sociālie darbinieki **nesniedz rekomendācijas vai ieteikumus**, kuru pakalpojuma sniedzēju izvēlēties.
- Līdz ar to, pētījuma dati liecina, ka **pakalpojuma saņēmēju izvēle attiecībā uz pakalpojuma sniedzēju, netiek ietekmēta.**

**Paldies par
uzmanību!**

