

Engures novada domes pansionāta «Rauda» pakalpojumu izvērtējums

Rīgas domes Labklājības departaments (turpmāk – Departaments), pārbaudot Latvijas Republikas tiesībsarga atzinumu par pārkāpumiem Engures novada domes pansionātā „Rauda” (turpmāk – Pansionāts), laika posmā **no 2017. gada 1. septembra līdz 30. oktobrim** veica situācijas izvērtējumu Pansionātā. Izvērtējuma ietvaros Departaments veica pētījumu ar mērķi noskaidrot Pansionāta klientu tuvinieku viedokļus par aprūpes pakalpojumiem Pansionātā.

Ņemot vērā to, ka parasti tieši tuvinieki ir viskritiskākie attiecībā uz pakalpojumu kvalitāti un var būt nozīmīgs informācijas avots papildus Departamenta speciālistu novērojumiem uz vietas un Pansionāta vadības sniegtajai informācijai, kā arī respondentu ieinteresētību savu tuvinieku labklājībā, uzskatām, ka pētījumā iegūtā informācija sniedz objektīvu vērtējumu par sadzīves apstākļiem un aprūpes Pansionātā.

Izvērtējuma veikšanai tika izveidots pētījuma dizains, pētījuma instruments – strukturētās intervijas anketa atbilstoši atzinumā konstatētajām nepilnībām Pansionātā, kurš tika aprobēts pilotintervijās. Objektīvas informācijas iegūšanai tika intervēti Pansionāta klientu tuvinieki pēc nejaušās izlases principa.

2017. gada septembrī Pansionātā sociālos pakalpojums saņēma 117 Rīgas pilsētā deklarētie iedzīvotāji, no kuriem 73 bija pieejama kontaktinformācija. Daļēji strukturētas intervijas tika veiktas ar 25 Pansionāta klientu tuviniekiem, tādējādi aptverot nedaudz vairāk par trešo daļu visu pētījumam pieejamo klientu tuvinieku vai nedaudz vairāk par piekto daļu visu Rīgā deklarēto Pansionāta klientu tuvinieku, kas uzskatāms par reprezentatīvu izlasi kvalitatīva pētījuma veikšanai.

Pētījuma laikā iegūtie rezultāti liecina, ka, tuvinieku ieskatā, pansionāta klientiem tiek nodrošināti sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumi, ņemot vērā klienta pašnoteikšanās tiesības un saslimšanas smaguma pakāpi, kā arī tuvinieki nenorāda uz klientu tiesību un privātās dzīves neaizskaramības pārkāpumiem.

Tikai 6 no aptaujātajiem tuviniekiem Pansionāta apciemojuma laikā nav sastapuši savu tuvinieku Pansionāta klientu pastaigā (citējot ”Vasarā ļoti labi 2 reizes dienā ved ārā”, ”Kad atbraucu pusdienas laikā, vienmēr tēvs ārā”, ”Pati stāsta, ka tiek vesta laukā (nav demence, bet nestaigā)”.

22 no respondentiem ir novērojuši vai pēc tuvinieku teiktā sniedz informāciju par tuvinieku radošajām un fiziskajām aktivitātēm (citējot - ”Zīmē, krāso, spēlē šahu”, ”Vingro, bet slinka”, ”Iet dziedāt un brauc apkārt dziedādama”, ”Ved uz aktivitātēm, bet māte pati neko negrib”, ”Vingrošana, psihologs, fizioterapeits – pati redzēju”).

Pētījuma gaitā noskaidrots, ka tikai 4 no Pansionāta klientiem ikdienā nav nepieciešamas inkontinences preces, turklāt visi respondenti atbild, ka nav novērojuši higiēnas normu neievērošanu, paviršu tuvinieku aprūpi vai higiēnas preču nepieejamību Pansionātā (citējot - ”Braucu nebrīdināti un nekad neko tādu neesmu novērojusi”, ”Ne reizi nav bijusi smaka. Pat dēls brīnījās, ka pansionātā nesmird pēc urīna un veciem cilvēkiem”, ”Pamperus maina vairākkārt dienā”, ”Vienmēr mazgāta un sakopta, pašiem par to nav jā rūpējas”, ”Ne reizi nav nācies bažīties par mamma aprūpi”).

Intervijās neviens no respondentiem nemin, ka būtu sastapies vai novērojis neiecietību vai necienīgu izturēšanos pret tuvinieku, sevi, vai citiem Pansionāta iemītniekiem (citējot - “Konfliktu nav, visi atsaucīgi”, “Mamma pati stāsta, ka laba attieksme – visus lutinot”, “Labdabīga un pozitīva attieksme pret visiem”, “Personāls paši zvana, ja ko vajag”, “Ja atbrauc vakarā, tad ir personāla nogurums, ne neiecietība”).

Analizējot tuvinieku sniegto informāciju par klientu pamatvajadzību nodrošināšanu, secinām, ka Pansionāta klienti tiek nodrošināti ar regulārām, pilnvērtīgām maltītēm. Tāpat pētījuma gaitā izteiktie viedokļi ļauj secināt, ka Pansionāta klientiem nepieciešamie pārvietošanās palīg līdzekļi ir pieejami vienmēr un tie atrodas klientam sasniedzamā attālumā, tomēr būtu vēlams pārvietošanās palīg līdzekļu maiņa nolietojuma dēļ (citējot - “Nogaršoju – iebildumu nav”, “Pati negaršoju, bet pēc izskata patīkams”, “Katru dienu dod augļus un jogurtus”, “Cilvēki pat mājās tā neēd – augļi, kārtīga gaļa”, “Nav bijušas situācijas, kad ratiņkrēsls nav pieejams”, “Gaitenī daudz, bet sliktas kvalitātes”).

Pētījumā noskaidrots, ka respondentu tuvinieki Pansionātā uzturas ilglaicīgi (7 klienti līdz vienam gadam, 13 klienti līdz trim gadiem un 5 klienti vairāk par trim gadiem) un respondenti savus tuviniekus apciemo regulāri (8 respondenti tuviniekus apciemo vairākas reizes mēnesī, 8 - vienu reizi mēnesī un 9 tuvinieki reizi vairākos mēnešos) dažādos diennakts laikos (9 respondenti apciemojumus veic rīta pusē līdz plkst. 12:00, 12 dienas vidū – no plkst. 12:00 līdz 18:00 un 3 tuvinieki pēc plkst. 18:00). Tas nozīmē, ka Pansionāta klientu tuviniekiem ir iespēja regulāri novērot aprūpējamus dažādos laikos un dažādās situācijās ilgstošā laika periodā, kas ļauj izdarīt pamatotus secinājumus, ka kopumā aprūpes pakalpojums Pansionātā ir saskaņā ar tuvinieku gaidām un pakalpojuma kvalitātes izpratni.