



# Dzintara Melodija

**Latvijas Republikas Tiesībsarga birojam**  
Baznīcas iela 25, Rīga, LV-1010  
Reģ. nr. 90000055101  
e-pasts: tiesibsargs@tiesibsargs.lv

Informācijai:  
**Latvijas Republikas**  
**Labklājības ministram U.Augulim**  
lm@lm.gov.lv

**Veselības inspekcijas**  
**vadītājai A.Slokenbergai**  
vi@vi.gov.lv

**Rīgas valstspilsētas pašvaldības**  
**Labklājības departamenta**  
**direktorei I.Kondrātei**  
ld@riga.lv

Rīgā, 2024. gada 06.septembrī  
Nr. 24/3.2.4-12

## ***Atbilde uz 2024. gada 8. augusta Tiesībsarga ziņojumu Nr. 1-12/10***

Esmu rūpīgi iepazīsies ar šā gada 8. augusta Tiesībsarga ziņojumu Nr. 1-12/10. Vispirms vēlos izteikt Jums pateicību par Tiesībsarga biroja vizīti SIA Senior Baltic rezidencē “Dzintara melodija” 2024. gada 29. februārī. Ļoti novērtēju Tiesībsarga biroja darbinieku sniegtos ieteikumus un rekomendācijas, kas palīdzēs uzlabot sniegtā pakalpojuma kvalitāti. Turpmāk vēstulē tiek sniegta informācija par rekomendāciju izpildi un rezidences plānotajām aktivitātēm to izpildei. Vēstulei pievienoju arī Rīcības plānu.

### **Rekomendācija 2.4.1. Par priekšlikumu / sūdzību kastītes ierīkošanu**

Rezidences administrācija nodrošina rezidentu un viņu tuvinieku tiesības izteikt ierosinājumus un / vai pretenzijas attiecībā uz rezidencē sniegto pakalpojumu kvalitāti šādos veidos:

1. Rezidencē ir ieviesta Sūdzību vadības procedūra, kas nosaka kārtību kādā tiek reģistrētas, izskatītas, sniegta atgriezeniskā saite un pārvaldītas visas pamatotās mutiskās un rakstiskās sūdzības.
2. Reizi gadā rezidencē norisinās ikgadējā Klientu apmierinātības aptauja, kurā piedalās gan rezidentu tuvinieki, gan paši rezidenti, ja to funkcionālais stāvoklis to ļauj. Aptaujas ietvaros tiek dota iespēja novērtēt dažādās pakalpojuma komponentes, kā arī par katru no tām var atstāt savu komentāru, priekšlikumu vai sūdzību. Pēc aptaujas aizpildīšanas rezidentam un / vai tuviniekam ir iespēja pieteikt individuālu tikšanos ar rezidences direktoru. Pēc aptaujas rezultātu apkopošanas, visi respondenti tiek aicināti uz kopīgu



- tikšanos rezidencē, lai pārrunātu pakalpojuma kvalitāti un rīcības plānu nākamajam gadam pakalpojuma uzlabošanai.
2024. gada maijā tika izveidota un palaista darbībā Adoro Grupas mājaslapa <https://www.adoro.lv/>. Mājaslapā, sadaļā “Kontakti”, ir iespējams sazināties ar rezidences personālu, atstājot arī savu sūdzību vai priekšlikumu.
  2024. gada jūlijā rezidencē tika uzstādīts klientu novērtējuma terminālis, kura mērķis ir nodrošināt rezidentiem un tuviniekiem ērtu un pieejamu platformu, lai novērtētu savu pieredzi rezidencē reāllaikā kādā konkrētā jomā, tādējādi sniedzot rezidences vadībai iespēju nekavējoties ieviest uzlabojumus un uzlabot vispārējo aprūpes un sniegto pakalpojumu kvalitāti, kā arī veicināt pastāvīgu klientu apmierinātības līmeņa uzraudzību, esot nepārtrauktas uzlabošanas pasākumu sastāvdaļai.
  - Pēc Tiesībsarga rekomendācijām 2024. gada 05. septembrī rezidencē tika uzstādīta arī priekšlikumu / sūdzību kastīte, tās pārvaldības kārtība iekļauta arī Sūdzību vadības procedūrā.

#### **Rekomendācija 2.4.2. Par individuāli pielāgotiem tehniskajiem palīgīdzekļiem** Skatīt Rīcības plāna Nr. 2/2024 2. punktu.

#### **Rekomendācija 3.2.1. Par norobežojošo aizslietņu ieviešanu**

Rezidencē ir 56 divvietīgas istabas. Pēc Tiesībsarga rekomendācijām rezidencē tika ieviesti 8 (1 aizslietnis katrā spārnā) norobežojošie aizslietņi, lai personīgās higiēnas aprūpes un medicīnisko manipulāciju laikā tiktu nodrošināta rezidentu privātās dzīves neaizskaramība.

#### **Rekomendācija 4.4.1. Par rezidentu personīgās higiēnas pasākumu nodrošināšanu un rekomendācija 4.4.2. Par korektu rezidentu pozicionēšanas plānu aizpildīšanu**

Katru nedēļu tiek sagatavots mazgāšanas plāns pēc kura vadās aprūpes personāls un veic klientu mazgāšanas pasākumu, kurā ietilpst klientu mazgāšana, nagu griešanas, bārdas dzīšana, gultas veļas un miesas veļas nomaiņa. Klients tiek mazgāts ne retāk kā 1x7 dienās, bet nepieciešamības gadījumā biežāk. Pēc klientu mazgāšanu personāls veic atzīmi individuālā aprūpes plānā, kā arī katru dienu sociālais darbinieks apseko mazgātos cilvēkus un veic to apskati. Mēneša beigās sociālais darbinieks veic individuālā aprūpes plāna pārbaudi vai veiktās darbības ir fiksētas.

Pie klienta iestāšanās rezidencē vai veselības stāvokļa pasliktināšanās novērojama, ja klientam rada grūtības mainīt pozas, tiek uzstādīts pretizgulējumu matracis, kā arī izstrādāts individuāls pozicionēšanas plāns, kur personāls veic nepieciešamās atzīmes. Mēs apliecinām Jums, ka visi mūsu rezidenti saņem pienācīgu personīgās higiēnas aprūpi un tiek pozicionēti atbilstoši aprūpes plānam, tomēr atzīstam, ka aprūpes dokumentācijā ir atrodamas pretrunas. Lai risinātu šo situāciju, ieviesīsim papildus kontroles mehānismus mūsu iekšējās kontroles sistēmā. Tas palīdzēs nodrošināt, ka visas aprūpes darbības, tostarp rezidentu mazgāšana un pozicionēšana, tiek konsekventi dokumentētas. Mēs novērtējam Jūsu sapratni mūsu darbā, lai uzlabotu savus procesus un nodrošinātu kvalitatīvu aprūpi visiem mūsu rezidentiem.

### **Rekomendācija 4.4.3. Par kārtību, kādā rezidenti saņem sev pienākošos naudas summu personiskiem izdevumiem**

SIA Senior Baltic, saņemot Klienta pensiju vai atlīdzību, vai valsts sociālā nodrošinājuma pabalstu, pabalstu transporta izdevumu kompensēšanai personām ar invaliditāti, kurām ir apgrūtināta pārvietošanās, vai pabalstu personai ar invaliditāti, kurai nepieciešama kopšana, šīs naudas summas novirza kā līdzmaksājumu ikmēneša uzturēšanās rēķina apmaksai, kurā tiek iekļauti ikdienas uzturēšanās, medikamentu, manikīra, podologa, friziera, masiera pakalpojumu un pārtikas kioska izdevumi (kas ir papildus jānodrošina ar personiskiem izdevumiem).

SIA Senior Baltic kārtība, kādā veidā rezidences iemītnieki saņem sev pienākošo naudas summu personiskiem izdevumiem, ir sekojoša:

1. Slēdzot līgumu ar Klientu un Apgādnieku, tiek noskaidrots, vai pensijas un tai pielīdzināmie maksājumi no VSAA tiks pārskaitīti uz SIA Senior Baltic bankas kontu.
2. Ja Klients un Apgādnieks apstiprina, ka pensijas un tai pielīdzināmie maksājumi no VSAA tiks pārskaitīti uz SIA Senior Baltic bankas kontu, sociālais darbinieks sagatavo pensijas pieprasījumu VSAA.
3. Ar Klientu un Apgādnieku parakstiem uz atsevišķi pušu starpā parakstītas vienošanās tiek apliecināts, ka tie piekrīt, ir izteikuši savu gribu un uzdod Pakalpojumu sniedzējam, lai arī minētie 15% no pensijas un tai pielīdzināmie maksājumi tiktu novirzīti rēķinu daļējai apmaksai, tādējādi pašiem izsakot savu izvēli, kā izmantot sev pienākošo naudas summu personiskiem izdevumiem.
4. Pakalpojuma sniedzējs apņemas izlietot Klientam pienākošos naudas summu personiskiem izdevumiem tikai Maksas par saņemtajiem sociālajiem pakalpojumiem segšanai.
5. Klientam un Apgādniekam ir tiesības jebkurā brīdī rakstveidā atsaukt minēto vienošanos.

### **Rekomendācija 5.3.1. Par regulāru nodarbību nodrošināšanu rezidentiem, rekomendācija 5.3.2. Par regulāru saturīga brīvā laika pavadīšanas iespēju un aktivitāšu nodrošināšanu, rekomendācija 5.3.4. Par mērķtiecīgu darbību veikšanu, lai veicinātu visu iemītnieku aktivitāti un interesi iesaistīties individuālajās nodarbībās, brīvā laika aktivitātēs un organizētajos pasākumos**

Pateicamies par Jūsu vērtīgajiem ieteikumiem saistībā ar rezidentu iesaistīšanās un aktivitāšu uzlabošanu mūsu rezidencē. Mēs apzināmies, cik svarīgi ir nodrošināt regulāras nodarbības, kas atbilst rezidentu individuālajām spējām un vēlmēm.

Mēs vienmēr esam cītīgi strādājuši pie tā, lai radītu jēgpilnas iespējas visiem rezidentiem. Tomēr ir svarīgi atzīt, ka katram rezidentam ir unikālas vēlmes un vajadzības. Lai gan mūsu komanda vienmēr veicina visu rezidentu dalību nodarbībās un organizētās aktivitātēs, mēs respektējam arī viņu autonomiju un saprotam, ka ne visi var vēlēties iesaistīties mūsu piedāvātajās aktivitātēs.

### **Rekomendācija 5.3.3. Par regulāru pastaigu nodrošināšanu svaigā gaisā**

Vēlamies precizēt, ka mūsu darbinieki nodrošina rezidentiem regulāras iespējas pastaigām ārā, svaigā gaisā. 2024. gada 29. februārī, ņemot vērā gaisa temperatūras svārstības no -1 līdz +4 grādiem pēc Celsija, kā arī pelēcīgo un mākoņaino laiku Rīgā, mūsu darbinieki, plānojot pastaigas ārā, primāri izvērtē laikapstākļu atbilstību, lai nodrošinātu mūsu rezidentu drošību un labsajūtu. Varat būt droši, ka mēs cenšamies



# Dzintara Melodija

nodrošināt regulāras āra pastaigas, kad vien to atļauj laikapstākļi. Mūsu rezidentu veselība un drošība visās aktivitātēs ir mūsu prioritāte.

Papildus tam esam uzsākuši rezidences zaļās zonas paplašināšanu, iegādājoties blakus esošo zemes gabalu, kas tiks labiekārtots atbilstoši rezidentu vajadzībām un komfortam, atrodoties ārā visos gadalaikos. Darbus plānots pabeigt 2025. gada vasarā.

## **Rekomendācija 6.2.1. Par atbilstošu darbinieku kompetenču sadalījumu**

Rezidences administrācija jau šobrīd ikdienā nodrošina darbinieku kompetenču sadalījumu, vienmērīgu un racionālu darba uzdevumu sadali starp darbiniekiem (komandas darbs nodaļās – aprūpētāji, medicīnas māsas, dzīves asistenti), lai tas būtu atbilstošs klientu objektīvajām vajadzībām nepieciešamo sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu nodrošināšanai ilgtermiņā, kā arī īstermiņā. Apliecinu, ka katru gadu visiem darbiniekiem, kuri iesaistīti klientu aprūpē tiek nodrošinātas apmācības (kvalifikācijas celšana).

## **Rekomendācija 7.6.7. Par rezidentu tuvinieku informēšanu par medicīniskiem jautājumiem**

Skatīt Rīcības plāna Nr. 2/2024 6. punktu.

Ar cieņu,

**SIA Senior Baltic**

Valdes locekle

Žanete Ilziņa

DOKUMENTS PARAKSTĪTS AR DROŠU ELEKTRONISKO PARAKSTU UN  
SATUR LAIKA ZĪMOGU