

Atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojuma sniegšanas izaicinājumi COVID-19 pandēmijas laikā

Ieva Leimane-Veldmeijere, RC ZELDA direktore

Uz jautājumu: “Kādi ir būtiskākie vai nepieciešamie atbalsta pakalpojumi personām ar garīga rakstura traucējumiem (turpmāk tekstā - personām ar GRT) pandēmijas apstākļos?” nav vienas pareizās atbildes. Katrs cilvēks ir atšķirīgs, ar dažādām vajadzībām un līdz ar to var atšķirties indivīdu redzējums par būtiskākajiem pakalpojumiem. Piemēram, kādam var būt ļoti svarīgi turpināt regulāras vizītes pie sava ambulatorā psihiatra vai psihoterapeita, citam var būt svarīgi turpināt apmeklēt iepriekš uzsāktās atbalsta grupas nodarbības. Tāpat ir vērojama nepieciešamība pēc sabiedrībā balstītiem garīgās veselības aprūpes pakalpojumiem, kas palīdzētu tikt galā ar stresu, trauksmi un depresiju.

Pandēmijas apstākļos ļoti svarīgi nodrošināt skaidru un uzticamu informāciju par to, kas notiek valstī un konkrētajā pašvaldībā, kādi nosacījumi cilvēkiem jāievēro saistībā ar epidemioloģisko situāciju vai valdības izsludināto ārkārtējo situāciju, kā šie ierobežojumi ietekmē cilvēka ikdienas dzīvi. Tāpat ir svarīgi saprast, kā saņemt nepieciešamo palīdzību, piemēram, sasniegt veselības aprūpes speciālistu, sociālo darbinieku vai kādu sociālo pakalpojumu.

Tomēr neskatoties uz visu, arī pandēmijas laikā ir svarīgi ievērot principu, kas nosaka, ka atbalsta pakalpojumiem ir jābūt individualizētiem, veidoti atbilstoši pakalpojuma saņēmēja situācijai un vajadzībām. Līdz ar to, katrs pakalpojums, kurš ir uz personu vērst un sekmē personas atlabšanu, ir vērtējams kā būtisks un nepieciešams.

Atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojums

RC ZELDA jau vairāku gadu garumā ciešā sadarbībā ar Labklājības ministriju¹ attīsta Atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojumu (turpmāk tekstā – APLP pakalpojums). Tā mērķis ir sniegt atbalstu pilngadīgai personai ar GRT lēmumu pieņemšanā, lai palīdzētu viņai vienlīdzīgi ar citiem sabiedrības locekļiem īstenot savu tiesībspēju un rīcībspēju. Atbalsts lēmumu pieņemšanā ļauj personai paust savu gribu, izvēli, plānot un pašai pieņemt lēmumus par savu dzīvi, veselības un sociālo aprūpi, finansēm un īpašumiem, kā arī palīdz personai paplašināt savu dabisko atbalsta loku, palīdz pilnveidot spējas pārstāvēt sevi un aizsargāt savas tiesības un intereses.

APLP pakalpojums tiek nodrošināts sešās dzīves jomās: tiesību un interešu aizstāvības jomā, finanšu jomā, ikdienas dzīves jomā, veselības aprūpes jomā, sociālās aprūpes jomā un atbalsta loka veidošanā. APLP pakalpojums tiek sniegts sekojošos atbalstītās lēmumu pieņemšanas posmos: atbalstāmās personas vēlmju/gribas noskaidrošana, informācijas iegūšana un sniegšana, iespēju apzināšana, lēmuma pieņemšana, īstenošana un novērtēšana.

¹ Pēc Labklājības ministrijas pasūtījuma RC ZELDA 2017. gada otrajā pusgadā izveidoja atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojumu kā alternatīvu mehānismu rīcībspējas ierobežošanai. Laikā no 2017. gada 1. decembra līdz 2019. gada 30. novembrim atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojums tika aprobēts izmēģinājumuprojekta ietvaros (divu gadu laikā pakalpojumu saņēma 332 personas ar GRT), un pēc tam, ņemot vērā izmēģinājumuprojekta rezultātus, tika sagatavoti priekšlikumi atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojuma ieviešanai.

Atbalsta personas darbā galvenā prioritāte vienmēr ir atbalstāmās personas griba un vēlmes, bet ne speciālistu vērtējums. Tāpēc APLP pakalpojums atšķiras no jebkura cita sabiedrībā balstīta pakalpojuma, jo atbalsta persona nepieņem lēmumus personas ar GRT vietā, bet gan palīdz personai ar GRT izprast savas rīcības sekas un apstākļus un pašai pieņemt lēmumu.

2020. gadā RC ZELDA sniedza atbalsta personas lēmumu pieņemšanā pakalpojumu 10 pašvaldībās, nodrošinot to 77 personām ar GRT². Pakalpojuma sniegšana turpinās līdz 2021. gada 31. janvārim, kad beigsies LM Individuālā budžeta izmēģinājumu projekts.

Lielākā daļa no 2020. gada laikā atbalstītajām 77 personām ar GRT atbalstu lēmumu pieņemšanā saņēma ikdienas dzīves jomā (70 personas) un atbalsta loka veidošanā (65 personas). Tāpat daļa atbalstāmo personu regulāri saņem atbalstu veselības aprūpes jomā (24 personas), finanšu jomā (18 personas) un tiesību un interešu aizstāvības jomā (16 personas).

APLP pakalpojuma sniegšana pandēmijas apstākļos

Kopš 2020. gada marta, kad valstī pandēmijas dēļ pirmo reizi tika izsludināta ārkārtējā situācija, RC ZELDA kā pakalpojuma sniedzējam vairākkārt nācies domāt par to, kā turpināt nodrošināt pakalpojumu, ievērojot visas epidemioloģiskās prasības un mainīgos ierobežojumus. Šajā laikā varējām pārliecināties par APLP pakalpojuma īpašo lomu, jo lielākā daļa iestāžu pārtrauca klātienē darbu ar klientiem un klātienē netika vai ļoti ierobežoti tika sniegta lielākā daļa sabiedrībā balstīto pakalpojumu.

Atbalsta personas turpināja sniegt pakalpojumu ne tikai attālināti (izmantojot telefonu, WhatsApp vai Skype), bet arī dodoties pie atbalstāmās personas uz mājām, jo ne visas atbalstāmās personas izmanto internetu un viedtālrunus un bieži vien klātienē kontaktam ir būtiska nozīme (īpaši krīzes situācijās). Lai ievērotu epidemioloģiskās prasības, tika pārtrauktas jebkāda veida klātienē grupu nodarbības vai tikšanās, kad atbalsta persona vienlaikus strādā ar vairākām atbalstāmām personām (iespēju robežās aizvietojo klātienē tikšanos ar attālinātu tikšanos tiešsaistē).

Kā atzinušas atbalsta personas, sniedzot pakalpojumu pandēmijas laikā, būtiski bija regulāri skaidrot atbalstāmajām personām gan to, kas ir ārkārtas situācija un ko nozīmē valdības uzliktie ierobežojumi, gan to, kāpēc nevajag nekur doties un apciemot draugus, kāpēc jālieto sejas maskas un dezinfekcijas līdzekļi.

Atbalsta sniegšanas piemēri COVID-19 noteikto ierobežojumu laikā

Veselības aprūpes jomā pandēmijas laikā atbalsta personas pavadīja atbalstāmās personas pie ārsta, palīdzēja organizēt ārsta konsultācijas attālināti un pierakstīties uz nepieciešamajiem izmeklējumiem, vienlaicīgi skaidrojot valstī noteikto ierobežojumu būtību un nepieciešamos piesardzības pasākumus.

Atbalsta personas sniedza atbalstu lēmumu pieņemšanā un īstenošanā atbalstāmajām personām, kurām ārkārtas situācijas laikā bijuši nopietni somatiskās veselības

² Pakalpojumu apmaksāja pašvaldības, Labklājības ministrijas ESF projekta Nr. 9.2.2.2/16/I/001 "Sociālo pakalpojumu atbalsta sistēmas pilnveide" darbības "Sabiedrībā balstītu sociālo pakalpojumu finansēšanas mehānismu aprakstu un ieviešanas metodiku izstrāde, aprobācija izmēģinājumu projektos un izmēģinājumu projektu rezultātu novērtēšana" ietvaros īstenojot Individuālā budžeta modeļa pilngadīgām personām ar GRT aprobācijas izmēģinājumu projekta ietvaros.

traucējumi, piemēram, atklāta onkoloģiska saslimšana, kuras veiksmīgai ārstēšanai, neskatoties uz ierobežoto ambulatoro palīdzību, bija svarīgi ātri un laicīgi pieteikties uz nepieciešamajiem izmeklējumiem un ārsta konsultācijām. Šajā gadījumā bija svarīgi nodrošinot arī atbalstu komunikācijā ar veselības aprūpes speciālistiem, īpaši pēc tam, kad, saslimstot medicīnas personālam, vairāki izmeklējumi tika atcelti. Tas atbalstāmajai personai radīja papildus spriedzi un stresu. Šādos brīžos īpaši nozīmīgs ir atbalsta personas sniegtais emocionālais atbalsts, jo nedrošā un neskaidrā situācija personām ar GRT palielina trauksmi, iespējamu slimības saasinājumu un potenciālu nokļūt psihoneiroloģiskajā slimnīcā.

Esot spēkā ārkārtējās situācijas ierobežojumiem, pieteikšanās process uz izmeklējumiem ir sarežģīts un atbalstāmās personas to patstāvīgi nespēj izdarīt. Turklāt vienā situācijā atbalstāmajai personai, kura panikas lēkmju dēļ nespēj ilgstoši uzturēties neierastā vidē, atbalsta persona iesaistījās komunikācijā ar speciālistu, lai panāktu, ka izmeklējumi tiek veikti nekavējoties.

Vairākām atbalstāmajām personām bija nepieciešama palīdzība gan piesakoties COVID-19 testam un nokļūstot līdz testēšanas vietai, gan noskaidrojot veikto analīžu rezultātus E-veselības sistēmā.

Ikdienas dzīves jomā pandēmijas laikā atbalsts bija nepieciešams gan veicot iepirkumus un nodrošinot pārtikas piegādi, gan organizējot attālināto saziņu ar dažādiem vispārējo pakalpojumu sniedzējiem (piemēram, telekomunikāciju pakalpojumu sniedzējiem, komunālo pakalpojumu sniedzējiem, pašvaldību iestādēm, u.c.). Vairākas atbalstāmās personas pandēmijas laikā ar atbalsta personu palīdzību turpināja meklēt un arī atrada darbu. Tāpat atbalstāmās personas saņēma regulāru atbalstu komunikācijā ar saviem darba devējiem.

Vienā gadījumā atbalsta persona nodrošināja ar Covid-19 saslimušai atbalstāmajai personai nepieciešamo medicīnas preču, higiēnas un dezinfekcijas līdzekļu, kā arī pārtikas iegādi, nogādājot pirkumus līdz atbalstāmās personas mājokļa durvīm. Tāpat atbalsts sniegts, palīdzot atbalstāmajai personai komunikācijā ar sociālo dienestu, kārtējot krīzes pabalstus.

Ņemot vērā, ka ārkārtējās situācijas laikā daudzi citi sabiedrībā balstītu pakalpojumu sniedzēji pārtrauca savus sniegt pakalpojumu klātienē, piemēram, nedarbojās dienas centri, interešu pulciņi, izglītojošas grupu nodarbības, kas personām ar GRT ir arī būtiska socializācijas vieta, atbalsta personas centās ar atbalstāmajām personām doties garākās pastaigās svaigā gaisā, vienlaikus pārrunājot dažādus atbalstāmajām personām svarīgus jautājumus.

Tiesību un interešu aizstāvības jomā pandēmijas laikā vairākām atbalstāmajām personām bija nepieciešams atbalsts komunikācijā ar tiesām, valsts un pašvaldības policijas pārstāvjiem. Tāpat, pēc atbalstāmo personu lūguma, atbalsta persona iesaistījās komunikācijā ar pašvaldības grupu dzīvokļa vadību par uzliktajiem pārvietošanās ierobežojumiem.

Savukārt ***finanšu jomā*** pandēmijas laikā atbalsta personas ir nodrošinājušas atbalstu komunikācijā ar bankām un nebanku kredītdevējiem.

Atskatoties uz APLP pakalpojuma nodrošināšanas izaicinājumiem 2020. gadā, varam secināt, ka situācijas, kas maina ierasto kārtību un prasa strauju paradumu maiņu, kā arī apgrūtina informācijas pieejamību, personām ar GRT rada būtiskus papildus ierobežojumus un sarežģījumus. Šobrīd, kad daudzi saskaras ar prognozējamības un kontroles sajūtas zudumu, ir svarīgi turpināt sniegt sociālo atbalstu ikvienam, kam tas nepieciešams, bet jo īpaši personām ar GRT, kas jau pirms pandēmijas sākuma nereti dzīvoja izolācijā un bija vientuļas.