



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



APSTIPRINU
VSAC „Kurzeme” direktors

Visvaldis Gūtmanis
Grobiņas novadā, 2012.gada 29.jūnijā

Metodika darbam ar klientiem ar dziļu un smagu garīgo atpalcību

Metodikas izstrāde veikta projekta „Esošo pakalpojumu pilnveidošana un jauna attīstīšana darbam ar personām ar funkcionāliem traucējumiem VSAC „Kurzeme” filiālēs” ietvaros, kas tiek finansēts no Eiropas Sociālā fonda un valsts budžeta līdzekļiem (Projekta identifikācijas Nr.1DP/1.4.1.2.4./10/APIA/NVA/007).

Šī dokumenta mērķis ir sniegt metodiskos ieteikumus sociālo pakalpojumu sniedzējiem, lai tie pēc iespējas uzlabotu darbu ar augstāk minētajiem klientiem sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas centros.

Metodika ir sadalīta divās daļās. Tās pirmā daļa ir attiecināma uz visiem pakalpojuma sniedzēja darbiniekiem, kam ir saskare ar klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību, bet otrā daļa ir veidota specifiski aprūpētājiem, sociāliem aprūpētājiem, sociāliem rehabilitētājiem un sociāliem darbiniekiem.



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



VISIEM DARBINIEKIEM

Ievads

Sociālās aprūpes centros visā valstī uzturas un saņem pakalpojumu dažādu vecumu un grupu klienti, tai skaitā personas ar smagiem garīga rakstura traucējumiem. Saskaņā ar Labklājības ministrijas statistikas datiem 2012.gadā ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus saņēma 4545 personas (1.aprīlī). Daļa šo klientu uzturas tieši valsts sociālās aprūpes centros un tiem ir dziļa un smaga garīga atpalcība. Minētajos centros klientiem nodrošina pastāvīgu dzīvesvietu, diennakts aprūpi, sociālo rehabilitāciju, iespējas atpūtai un nodarbībām, atbalstu klienta problēmu risināšanā, reģistrāciju pie ģimenes ārsta, ģimenes ārsta un citu speciālistu nozīmētā ārstēšanas plāna izpildi, utt.

Personas ar garīga rakstura traucējumiem ir viena no vismazāk aizsargātām sabiedrības grupām un tām ir īpaši grūti aizstāvēt savas tiesības un intereses. Aizvien biežāk tiek domāts un runāts par to, kā uzlabot cilvēku ar garīga rakstura traucējumiem dzīves kvalitāti un iespējas katram no viņiem dzīvot pilnvērtīgu dzīvi.

Pamatuzdevums visās sociālajās iestādēs ir viens - **PALĪDZĒT KLIENTAM**, nevis darīt viņa vietā (ja viņš to garīgi un/vai fiziski sēj pats). Nav tādu cilvēku, kas vēlas būt pilnībā atkarīgi no citiem. Drīzāk tas mūs kaitina, ja nevaram paši lemt un rīkoties. Klienti spēj paši lemt, izteikt savu viedokli vai arī to viņiem ir jāiemāca pirmām kārtām. Tikai tad mēs varam sadarboties ar klientu un izmantot viņa paša motivāciju mainīt situāciju uz vēlamo.

Sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas centru personālam, strādājot sociālās iestādēs ir jāievēro Banka Mikelsena **Normalizācijas koncepcijas** autora definētais, ka “normalizēšana nozīmē, ka cilvēkiem ar garīgas attīstības traucējumiem jāveido dzīves apstākļi, kas būtu pēc iespējas normāli” jeb

- Ir normāli, ja dzīvo vienā vietā un pārējās aktivitātes notiek citā vietā (sistēma ar divām vidēm).
- Ir normāli, ka bērni dzīvo mājās un, ka māju atstāj, kad kļūst pieauguši.

Ja to nevar izpildīt, tad attiecīgām personām jāpiedāvā dzīvesvietas, kurās var dzīvot tā, kā dzīvo citi – nelielā vidē ar personīgo istabu u.tml.

- Ir normāli, ka pieaugušiem cilvēkiem ir darbs.

Tie, kas nevar dabūt darbu vai arī, kas nevar strādāt, saņem kompensējošu pabalstu vai pensiju.

- Ir normāli, ka cilvēkam ir brīvais laiks un atvaļinājums.



- Ir normāli, ka cilvēks dzīvo divdzimumu vidē un precas, ja jūt vēlēšanos un tieksmi pēc tā.

Darbiniek!

- ♣ **Vai tu gribu un vari izturēties pret savu klientu ar cieņu?**
- ♣ **Vai tu uzskati savu klientu par tev līdzvērtīgu personu?**
- ♣ **Vai tu vēlies tādu dzīvi, kāda ir tavam klientam, kad būsi vecs vai nevarīgs?**
- ♣ **Ko tu vari un esi gatavs darīt, lai palīdzētu klientam pēc iespējas vairāk?**

Lai apmierinātu katra klienta sociālās vajadzības un kvalitatīvi sniegtu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, būtiski ir zināt par iespējamām garīgās atpalcības pazīmēm un/vai izpausmes veidiem un spēt atpazīt, kādi tie ir katram klientam. Vienlīdz svarīgi ir izvēlēties un ar katru klientu izmantot tieši viņam visatbilstošāko saskarsmes veidu un darba metodes.

Līdz šīs metodikas tapšanai ir izstrādāti vairāki metodiskie ieteikumi sociālo pakalpojumu pilnveidošanai. Tā, piemēram, *Metodiskie ieteikumi klienta individuālo vajadzību izvērtēšanai* un *Metodiskie ieteikumi sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidošanai* atrodami “Kurzemes plānošanas reģiona sociālo pakalpojumu attīstības programmas 2011.-2018.gadam” metodikas sadaļā:

http://www.kurzemesregions.lv/jomas/Sociala_nozare_Kurzeme/Metodika .

Piemērota saskarsme un rūpīgi izvēlētas atbilstošākās darba metodes var mazināt klienta atstumtības vai pamestības sajūtu, paaugstināt klienta motivāciju un uzlabot sniegtā pakalpojuma kvalitāti. Ilgtermiņā var mainīties arī sabiedrības attieksme pret personām ar garīga rakstura traucējumiem un viņu problēmām.



1. Metodiskie ieteikumi sazināšanās ar klientu uzlabošanai

Šie metodiskie ieteikumi ir izstrādāti, lai veidotu izpratni un vienotu rīcību, sazinoties ar klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību.

1. Darbiniekam jābūt pietiekamai informācijai par personu garīga rakstura traucējumiem un to izpausmēm (*Pielikums 1.1 - Personu ar garīgas attīstības traucējumiem raksturojums*).
2. Darbiniekam jābūt pietiekamai informācijai par grupām, kurām var piederēt persona ar garīga rakstura traucējumiem (*Pielikums 1.2 - Kas ir autisms? Ko darīt?*; *Pielikums 1.3 - Aspergera sindroms*; *Pielikums 1.4 - Dauna sindroms*; *Pielikums 1.5 - Epilepsija*; *Pielikums 1.6 - Īsi par garīgām slimībām*).
3. Darbiniekam jāprot atpazīt un ikdienas darbā jāņem vērā klienta garīgās atpalcības izpausmes.
4. Darbiniekam jāspēj identificēt katra klienta garīgās atpalcības pakāpi (piemēram, viegla garīga atpalcība = a līmenis, vidēja garīga atpalcība = b līmenis, dziļa un smaga garīga atpalcība = c līmenis) (*Pielikums 1.7 - Garīgās atpalcības pakāpes*).
5. Darbiniekam jābūt pietiekamai informācijai par personas (īpaši bērnu un pusaudžu) attīstības posmiem.
6. Darbiniekam jābūt pietiekamai informācijai par personas (īpaši bērnu un pusaudžu) saskarsmes attīstības un lietošanas specifiku un īpatnībām, tai skaitā par verbālās un neverbālās valodas uztveri, veidošanos un pielietošanu.
7. Darbiniekam jābūt pietiekamai informācijai par komunikācijas prasmēm (*Pielikums 1.8 - Par komunikācijas prasmēm*).
8. Darbiniekam jābūt pietiekamai informācijai par sazināšanās ar klientu nozīmi un iespējām (*Pielikums 1.9 - Sazināšanās ar klientiem ar garīgu atpalcību*).
9. Darbiniekam jāspēj identificēt, kuru saskarsmes veidu klients uztver pats un kuru veidu lieto saskarsmē ar citām personām.
10. Darbiniekam rūpīgi jāapsver katra klienta traucējumu kopums/izpausmes un jāizvēlas piemērotāko saskarsmes veidu (piemēram, jāizvēlas lietot vairāk verbālu vai neverbālu valodu).
11. Darbiniekam jāspēj saskaņot savas verbālās un neverbālās valodas izpausmes (piemēram, izsakot atzinīgus vārdus sirsnīgi, nevis dusmīgi, lietojot atbilstošu mīmiku, žestus un balss toni).
12. Darbiniekam jāspēj pārslēgt sava uzmanība no mājas un personīgās dzīves rūpēm un raizēm uz pašreizējo brīdi, strādājot ar klientu un saskarsmē ar viņu.



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



13. Darbiniekiem, kas vienlaicīgi (piemēram, maiņu darbā) sniedz pakalpojumu vienam klientam (piemēram, aprūpē klientu vai attīsta kādas prasmes) jāvienojas par līdzīgu saskarsmes veidu attiecībā ar konkrēto klientu.
14. Darbiniekiem jāspēj ievērot situācijas, kad izvēlētais saskarsmes veids nedarbojas (piemēram, nav nekādas klienta reakcijas vai tā nav atbilstoša gaidītajam, ir agresīva vai tml.).
15. Darbiniekam jāspēj atzīt, ka izvēlētais saskarsmes veids nav pietiekami efektīvs un jāmaina izvēlētais saskarsmes veids, jāmeklē palīdzību pie kolēģiem, supervīzijās, jāpapildina zināšanas par saskarsmi vai citā formā.
16. Darbiniekam saskarsmē ar klientu jāspēj atpazīt savas un klienta emocijas.
17. Darbiniekam jāspēj atbilstoši rīkoties, ja saskarsme ar klientu veidojas naidīga, spriedzes pilna, klients kļūst verbāli un/vai fiziski vardarbīgs vai gluži pretēji, nereaģē saskarsmes laikā.
18. Darbinieka vienaldzība pret klientiem nav pieļaujama, jo darbinieks ir klienta “darbarīks”.
19. Darbiniekam jāizprot, ka piemērota un efektīva saskarsme ar katru klientu, veicina pozitīvu darba un institūcijas atmosfēru, uzlabo savstarpējās klientu un darbinieku attiecības pakalpojuma sniegšanas un saņemšanas procesā un samazina darba emocionālo negatīvo slodzi.
20. Darbiniekam jāievēro, ka jebkuram klientam (neatkarīgi no atpalcības smaguma pakāpes) ir svarīgi piedalīties saskarsmē.
21. Darbiniekam ir jāizprot, ka klients var piedalīties saskarsmē tikai tad, ja viņš izprot verbālo vai neverbālo valodu, kuru darbinieks izmanto saskarsmē.
22. Darbiniekam jāizprot, ka klients ar dziļu vai smagu garīgo atpalcību vispirms uztvers (vai mācīsies uztvert, atpazīt) darbinieka lietoto saskarsmes veidu vai formu un tikai savu iespēju robežās atkārtos (vai pēc laika izmantos) saskarsmes veidu, lai paustu savas domas, viedokli, emocijas, utt..
23. Darbiniekam jāatceras, ka klients spēj lietot tikai to saskarsmes veidu, kas ir atbilstošs viņa garīgās atpalcības pakāpei un fizisko spēju līmenim (piemēram, lieto tikai mīmiku, lieto žestus, lieto atsevišķas skaņas vai vārdus, spēs lietot piktogrammas vai attēlus, lieto ļoti īsus teikumus, lieto garākus teikumus).
24. Darbiniekam ir jāapzinās, ka gadījumos, kad klients neuztver un/vai nelieto verbālu valodu, darbinieka mīmika, žesti, balss tonis un intonācija var būt noteicošie faktori, kas izraisa atbilstošu klienta reakciju.
25. Darbiniekam jāatceras, ka klienta saskarsmes spējas ietekmē klienta garīgās atpalcības pakāpes apvienojums ar citiem traucējumiem



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- (piemēram, atmiņas, runas, dzirdes, redzes, kustību, uztveres, psihiskās attīstības un citi traucējumi).
26. Darbiniekam jāizprot, ka nav pareizi lietot un sagaidīt klientu lietojam viņa attīstības pakāpei neatbilstošu saskarsmes veidu.
 27. Darbiniekam jāatceras, ka klienta attīstības pakāpe ir mainīga (klients var apgūt jaunas prasmes, tai skaitā saskarsmes prasmes, pat ja šis process aizņem ļoti ilgu laiku).
 28. Darbiniekam jānovērtē atzinīgi katrs uzlabojums saskarsmē ar klientu un jāuzslavē klients par saskarsmes progresu.



2. Metodiskie ieteikumi darba ar klientu mērķtiecības uzlabošanai

Šie metodiskie ieteikumi ir izstrādāti, lai veidotu izpratni un vienotu mērķtiecīgu rīcību, strādājot ar klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību.

1. Darbiniekam ir jāapzinās, ka viņš ir “darbarīks” klienta rokās.
2. Darbiniekam ir jāapzinās, ka sadarbība ar klientu ir visbūtiskākais nosacījums ikdienas darbu izpildē.
3. Darbiniekam ir jāizprot, ka sadarbību ar klientu var izveidot tikai saskarsmē ar klientu, pie kam vēlams, lai saskarsme pārsvarā būtu pozitīva vai abpusēji emocionāli patīkama.
4. Darbiniekam ir skaidri jāzina, kāda palīdzība klientam ir nepieciešama, (kā klients vēlas izmantot darbinieku jeb savu “darbarīku”).
5. Darbiniekam ikdienas darbā ir jāizprot savas rīcības mērķis.
6. Darbiniekam ir jāzina, kādu darba rezultātu viņš sagaida vai vēlas sasniegt, strādājot klienta labā.
7. Darbiniekam ir jāspēj atpazīt rezultāta sasniegšanu veicinošie faktori (piemēram, pozitīva saskarsme ar klientu, klienta izpratne par notiekošo, klienta augsta motivācija, u.c.)
8. Darbiniekam ir jāspēj atpazīt iespējamie riski vai šķēršļi gaidītā vai vēlamā rezultāta sasniegšanai (īslaicīgs klienta fiziskās vai garīgās veselības traucējums vai emocionāla nestabilitāte, klienta negatīvas emocijas par iepriekš notikušu/piedzīvotu situāciju, klienta uztveres traucējumi, darbinieka negatīvās emocijas veicot darbu, u.tml.).
9. Darbiniekam ir jāzina un jāprot izvēlēties vispiemērotākais veids, kā vēlamā mērķi sasniegt.
10. Darbiniekam ir jāizprot, ka mērķa sasniegšana dažkārt ir sarežģīts process ar vairākiem soļiem, kas pakārtoti vai saistīti cits ar citu.
11. Darbiniekam ir jāizplāno mērķa sasniegšanas soļi un to vispiemērotākā secība.
12. Darbiniekam ir jāprot atbilstoši reaģēt, ja kāda soļa izpilde nav iespējama kā iepriekš ieplānots.
13. Darbiniekam jāprot uzraudzīt sava darba plānotā rezultāta sasniegšana (jāspēj novērtēt vai vēlamais rezultāts sasniegts pilnībā, daļēji vai nav sasniegts, kas to veicināja vai traucēja).
14. Gadījumā, ja mērķis netika sasniegts, darbiniekam ir jāmeklē citi iespējamie risinājumi vai jākonsultējas ar kolēģiem.
15. Darbiniekam ir jāizprot, ka palīdzības meklēšana vai prasmju uzlabošana, lai savu darbu var veikt kvalitatīvi, ir atbalstāma rīcība.
16. Darbiniekam ir jāizprot, ka veikto darbību dokumentēšana ir ikdienas darba neatņemama sastāvdaļa.



3. Metodiskie ieteikumi atbilstošu darba metožu izvēles uzlabošanai

Šie metodiskie ieteikumi ir izstrādāti, lai veidotu izpratni un vienotu rīcību, izvēloties piemērotākās darba metodes, strādājot ar klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību.

1. Darbiniekam ir jābūt pietiekamai informācijai par piemērotām metodēm darbam ar klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību (piemēram, mutiska palīdzība, mutiska un fiziska palīdzība, fiziska palīdzība, individuāls darbs, darbs nelielās grupās (2-3-5 klienti), darbs lielās grupās (5-10 klienti ar dziļu vai smagu garīgu atpalcību), diskusijas, praktisks treniņš).
2. Darbiniekam jāprot izvēlēties darba metodi, kas vislabāk atbilst klienta atpalcības izpausmēm, saskarsmes prasmēm, kustību iespējām un/vai citu traucējumu radītiem ierobežojumiem (piemēram, dzirdes un redzes traucējumi var ierobežot sniegtās mutiskās vai fiziskās palīdzības izpratni).
3. Darbiniekam ir jāizprot, ka dažādos gadījumos (piemēram, zobu tīrīšana, pastaiga pludmalē, iepirkšanās veikalā, utt.) ir piemērojamas dažādas darba metodes.
4. Darbiniekam jāizprot, ka vairumā gadījumu, klients ar dziļu vai smagu garīgu atpalcību nevar uztvert sarežģītu verbālu tekstu un atbilstoši reaģēt uz šādu mutisku palīdzību.
5. Darbiniekam jāizprot, ka izvēloties un izmantojot atbilstošu darba metodi, jā sagatavo un jāizmanto visi pieejamie papildrīki (piemēram, piktogrammu vai attēlu kopums, kurā klients atpazīst ikdienā veicamās darbības, izmantojamās rīkus, apģērbu, telpas, utt.).
6. Darbiniekam, jāzina, ka konkrētas klienta lietas vai mantas (piemēram, kurpes, pidžama, krūzīte, zobu birste un tml.) var palīdzēt klientam izprast, kādas turpmākās darbības ir plānotas vai jāveic.
7. Darbiniekam jāizprot, ka strādājot ar klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību viena no vispiemērotākajām metodēm ir spēlēšanās (*Pielikums 3.1 - Spēlēšanās kā metode*).
8. Darbiniekiem, kas vienlaicīgi (piemēram, maiņu darbā) sniedz pakalpojumu vienam klientam (piemēram, aprūpē klientu vai attīsta kādas prasmes) jāvienojas par vienādu darba metožu izmantošanu attiecībās ar konkrēto klientu, veicot vienu un to pašu darbību (piemēram, palīdzot klientam mazgāt zobus, visiem darbiniekiem jālieto viena un tā pati instrukcija).
9. Darbiniekam jāizprot, ka klienta ar dziļu un smagu garīgu atpalcību ierobežotās iespējas izprast laika ritumu (diena, pulksteņa laiks, utt.) attiecīgi ierobežo klienta izpratni par dienas režīmu sociālās aprūpes vai



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- sociālās rehabilitācijas centrā un būtiski samazina klienta motivāciju līdzdarboties.
10. Darbiniekiem jāvienojas par vienotu papildrīku izmantošanu (piemēram, krāsainu nedēļas kalendāru, kur katra diena ir noteiktā krāsā un dienu krāsa ir nemainīga, vai termometra zīmējumu ar atbilstošu apgērbu attēliem pret noteiktu temperatūru rādījumiem), strādājot ar visiem centra klientiem.
 11. Darbiniekam uzmanīgi jāseko līdzi, vai izmantotā darba metode katru reizi ir atbilstoša, un jāmaina darba metode, ja klienta reakcijas ir mainījušās.
 12. Darbiniekam jāizprot, ka klienti ar dziļu un smagu garīgu atpalcību visbiežāk spēj sekot līdzi un/vai līdzdarboties konkrētas lietas veikšanā, ja palīdzība/darbība ir individuāla vai ļoti nelielās grupās (2-3 klienti vienlaicīgi).
 13. Darbiniekam ir jāizprot, ka klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību var būt informācijas uztveres ierobežojumi un ir svarīgi izvērtēt, vai nav nepieciešamība izslēgt radio vai TV telpā, kurā palīdz/darbojas ar šādu klientu.
 14. Darbiniekam ir jāizprot, ka klients ir “jāpieradina” pie nezināmām lietām, sajūtām, līdz šim neveiktas rīcības.
 15. Darbiniekam ir jāievēro piesardzība veicot kustības, kuras klientam var būt nepazīstamas (klients tās var pieņemt kā iespējamu uzbrukumu un aizstāvoties pēkšņi kļūst agresīvs vai vardarbīgs).
 16. Darbiniekam jāspēj izvērtēt un analizēt izmantotās darba metodes un klienta reakcijas atbilstības.
 17. Darbiniekam jāizvēlas jaunas darba metodes, ja iepriekšējās nedod vajadzīgo rezultātu, vairo klienta agresivitāti vai rada iespējamu apdraudējumu klientam, darbiniekam, citām personām vai lietām vidē, kur tiek strādāts ar klientu.
 18. Darbiniekam jāizprot, ka dažkārt strādājot ar klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību, īslaicīga atkāpšanās no plānotā mērķa sasniegšanas var dot labāku rezultātu kā uzstājīga prasība, lai klients izpilda darbību konkrētajā brīdī.
 19. Darbiniekam jāizprot, ka gadījumos, kad sadarbība ar klientu mainās vai kļūst neproduktīva (piemēram, klients regulāri pretojas, ir dusmīgs, kļūst pēkšņi mutiski vai fiziski vardarbīgs) ir pareizi un obligāti nepieciešams meklēt jaunus risinājumus, tai skaitā supervīzijās, konsultācijās ar kolēģiem vai vadību, apgūt jaunas zināšanas un prasmes vai aizstāt darbinieku ar citu;
 20. Darbiniekam jāizprot, ka klienta pēkšņas reakcijas maiņas var būt saistītas ar klienta jaunām veselības problēmām (piemēram, tikko sākušās zobu sāpes, vēdergrauzes u.tml.).



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



APRŪPĒTĀJIEM, SOCIĀLIEM APRŪPĒTĀJIEM, SOCIĀLIEM REHABILITĒTĀJIEM, SOCIĀLIEM DARBINIEKIEM

Ievads

Klienti ir tik pat atšķirīgi kā viena vecuma un dzimuma bērni, kas auguši vienā vai dažādās ģimenēs. Vienam ir nepieciešamas ilgs laiks, lai pamostos, bet cits mostas pats. Viens ir kluss un mierīgs, bet citam visu laiku jārunā, jāspēlējas, jākustas. Darbiniek, novērtē un ievēro to! Izmanto šīs katra klienta individuālās atšķirības strādājot ar viņu!

Lai pēc iespējas kvalitatīvi sniegtu sociālās aprūpes vai sociālās rehabilitācijas pakalpojumu, būtiska nozīme ir darba pienākumu precīzai sadalei starp visiem iesaistītajiem speciālistiem un pakalpojuma procesa pareizai organizācijai. Piemēram, ir skaidri jādefinē un jāzina, kas sagaida klientu viņam iestājoties centrā, kas izvērtē viņa spējas un prasmes, kas nodrošina uzraudzību dažādos līmeņos/brīžos klientiem, kam nav rīcībspēja.

Vienlīdz būtiska ir pilnīga darbinieku izpratne par savu lomu institūcijā. Tātad darbiniekam ir jāzina, vai viņš uzklausa klientu un sniedz emocionālu atbalstu klientam, organizē kādus pasākumus un notikumus klientam vai māca prasmes, uzrauga klientu bez rīcībspējas, palīdz klientam mutiski vai fiziski, vai dara klienta vietā, kad viņš to tiešām nespēj izdarīt pats.



4. Metodiskie ieteikumi aprūpētājiem

Šie metodiskie ieteikumi izstrādāti, lai veidotu vienotu aprūpētāju rīcību, nodrošinot klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību aprūpi labākā kvalitātē.

1. Par aprūpētāja darba organizāciju:

1.1. Aprūpētājam, palīdzot klientam ievērot personīgo higiēnu:

- a) jādemonstrē cieņa pret klientu kā cilvēku gan verbāli, gan neverbāli (piemēram, uzrunājot klientu vārdā, variējot balsis toni atbilstoši situācijai – labestīgi, stingri, līdzjūtīgi, skumji utt.);
- b) jāievēro klienta privātums (piemēram, palīdzību autiņbiksīšu nomaiņā jāsniedz telpā, kur nav citu klientu);
- c) jāatbalsta klients visos gadījumos, kad tas izrāda iniciatīvu – patstāvīgi ievērot personīgo higiēnu;
- d) jāvienojas ar klientu par darbībām, kas tiks veiktas (piemēram, izmantojot klienta lietas – izmantojot zobu birsti, jāpaskaidro klientam, kas tiks darīts tuvākā brīdī un iespēju robežās jāpanāk klienta vēlme līdzdarboties zobu tīrīšanā);
- e) jāinformē klientu par savu nākamo rīcību (piemēram, “es palīdzēšu tev nomazgāties”, “tagad nomazgāsim rokas”);
- f) jāizturas uzmanīgi, īpaši kopjot klienta intīmās ķermeņa daļas;
- g) jāļauj klientam izvēlēties apģērbu, kad netīrās drēbes jānomaina ar tīrām;
- h) jāatgādina klientam par nepieciešamību nomazgāties, nogriezt nagus, nomainīt higiēnas paketes vai veikt citas darbības, ja klients pats nespēj izprast laika ritumu un/vai personīgās higiēnas nepieciešamību;
- i) jāievēro un jābūt uzmanīgam ar klientiem, kuriem autiska spektra traucējumu dēļ var būt atšķirīgs vai pastiprināts jutīgums dažādās tā izpausmēs (piemēram, sāp, ja griež matus vai nagus);
- j) jāmeklē citu kolēģu palīdzība situācijās, kad klients kļūst agresīvs vai vardarbīgs.

1.2. Aprūpētājam, palīdzot klientam uzņemt ēdienu (nepieciešamības gadījumā arī sagatavot ēdienu):

- a) jāatbalsta klients visos gadījumos, kad tas izrāda iniciatīvu - ēst patstāvīgi;
- b) jāļauj lietot fiziskajai klienta spējai atbilstošus un/vai pielāgotus ēdamrīkus (karoti, dakšiņu, nazi, tējkaroti);



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- c) fiziski jāpalīdz klientam paēst vai padzerties, ja klienta fiziskās spējas neļauj to veikt patstāvīgi;
- d) jānodrošina uzraudzību ēšanas laikā klientam, kuram ir košļāšanas vai norīšanas grūtības (piemēram, jāpalīdz sasmalcināt ēdienu, ja klientam ir košļāšanas traucējumi, sadalot ēdienu mazākos gabaliņos, jāuzmana/jāpalēnina klienta ēšanas ātrums, ja ir norīšanas grūtības);
- e) jāpalīdz klientam sakopties pēc ēšanas, ja ēdienreizē klients fiziskas neveiklības vai citu apstākļu dēļ ir aplējies vai nosmērējies;
- f) jāizrāda patiess atbalsts un rūpes ikdienas saskarsmē ar klientu viņa ēdienreizēs.

1.3. Aprūpētājam, **palīdzot klientam uzkopt telpas:**

- a) jāatbalsta klients visos gadījumos, kad tas izrāda iniciatīvu – uzkopt savas dzīvesvietas telpas patstāvīgi;
- b) jāļauj lietot fiziskajai klienta spējai atbilstošus un/vai pielāgotus darbarīkus (slotu, mazgājamo slotu, putekļu lupatiņu, u.c.);
- c) jāatgādina klientam par nepieciešamību uzkopt personīgo dzīvojamo telpu, ja klients pats nespēj izprast laika ritumu un/vai telpas uzkopšanas nepieciešamību;
- d) kopā ar klientu jāizveido vēlamais viņa telpu uzkopšanas plāns-kalendārs un jāpalīdz klientam veikt uzkopšanu atbilstoši norādēm tajā;
- e) jāpalīdz klientam veikt uzkopšanas darbības (mutiski un/vai fiziski, atbilstoši klienta spējām).

1.4. Aprūpētājam, **palīdzot apgādāt klientu ar pirmās nepieciešamības precēm:**

- a) jānoskaidro pirmās nepieciešamības preču klāsts, kas klientam nepieciešams (piemēram, ēdiens, apģērbs un higiēnas preces);
- b) kopā ar klientu jāizveido plāns-kalendārs pirmās nepieciešamības preču iegādei (piemēram, kad/cik bieži jāiepērk apakšveļa vai dažādas virsdrēbes atbilstoši gadalaikam, kad/cik bieži jāiepērk apavi, ēdiens vai higiēnas lietas kā dezodorants, bārdas putas, higiēnas paketes vai zobu birste un zobu pasta);
- c) jāpalīdz klientam īstenot sastādīto pirmās nepieciešamības preču iegādes plānu (mutiski un/vai fiziski, ar atgādinājumu vai līdzdalības metožu izmantošanu);



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- d) jāatbalsta klients visos gadījumos, kad tas izrāda iniciatīvu – pats iegādāties pirmās nepieciešamības preces;
- e) jāpalīdz klientam veikt izvēli veikalā vai citā tirdzniecības vietā (preces cenas, daudzuma, atbilstoša izmēra, krāsas un citos jautājumos) un norēķināties par precī;
- f) jāpalīdz klientam nogādāt precī no iegādes vietas uz dzīvesvietu, ja klienta fiziskās spējas neļauj to izdarīt pašam.

1.5. Aprūpētājam, **palīdzot klientam sagērbties un noģērbties:**

- a) jāatbalsta klients visos gadījumos, kad tas izrāda iniciatīvu – sagērbties un/vai noģērbties patstāvīgi (gan apģērbu, gan apavus), pat ja ģērbšanās process var prasīt ilgu laiku;
- b) jāpalīdz izvēlēties apģērbu un apavus, kas atbilst konkrētā brīža un/vai plānotā notikuma specifiskajiem un laika apstākļiem (piemēram, T-kreklu vilkšanai vasarā vai siltās iekštelpās, cimdus un cepuri ziemā, gumijas zābakus lietainā laikā, svinīgu tērpu pasākumiem vai bikses pastaigai mežā, utt.);
- c) jāpalīdz klientam izvēlēties un lietot apģērbu un apavus, kas atbilst viņa izmēram, veselības stāvoklim, fiziskām klienta spējām to lietot patstāvīgi (piemēram, drēbes ar rāvējslēdzi, ja klients kustību vai cita traucējuma dēļ nespēj sasiet auklas vai lietot pogas);
- d) jāpalīdz mutiski un/vai fiziski ievērot sagērbšanās un noģērbšanās secību, ievērot ģērbšanās darbību instrukciju konkrētajam klientam, ja tāda ir izveidota un tiek lietota (īpaši, ja vienu klientu aprūpē vairāki aprūpētāji un/vai klients mēdz uzvilkt apģērbu nepareizā secībā – piemēram, apakšveļu pēc virsdrēbēm);
- e) jāpalīdz klientam fiziski sagērbties vai noģērbties, ja klienta fiziskās spējas neļauj to darīt patstāvīgi.

1.6. Aprūpētājam, **palīdzot uzturēt klienta saistību ar apkārtējo vidi:**

- a) jāatbalsta klients visos gadījumos, kad tas izrāda iniciatīvu būt sabiedrībā un/vai vēlas pavadīt brīvo laiku pēc savas izvēles (piemēram, apciemot vai satikt radniekus, skatīties TV kopā ar citiem klientiem, klausīties radio vai mūziku, klausīties priekšlasījumu, doties pastaigā, u.c. Klienta ar dziļu un smagu garīgu atpalcību iniciatīva būs patstāvīga spēlēšanās vai patstāvīga brīvā laika pavadīšana veidā, kas atbilst personas atpalcības pakāpei un fiziskajai spējai);
- b) jāpiedāvā klientam – darboties kopā ar viņu (piemēram, kopā skatīt bilžu grāmatu, kopā aiziet pastaigāties, palīdzēt izvēlēties TV



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



programmu vai kanālu, u.c. klienta atpalcības pakāpei atbilstošas darbības).

1.7. Aprūpētājam, nepieciešamības gadījumā nodrošinot klienta uzraudzību (kad klients nav rīcībspējīgs un/vai garīga rakstura traucējuma dēļ mēdz rīkoties neatbilstoši situācijai – piem., noģērbties un staigāt kails publiskās vietās, veikalā ņem visas preces pēc kārtas):

- a) jāuzrauga klients, kam ar tiesas lēmumu nav rīcībspēja;
- b) jāuzrauga klients, kurš garīga rakstura traucējuma dēļ mēdz rīkoties neatbilstoši situācijai vai kuram ir grūtības izprast un ievērot sabiedrībā pieņemtās normas (piemēram, izģērbjas vai staigā kails publiskās vietās);
- c) jāuzrauga klients, kurš garīga rakstura traucējuma dēļ mēdz lietot bīstamus priekšmetus, lai draudētu vai nodarītu pāri sev vai citiem;
- d) jāuzrauga klients, kurš garīga rakstura traucējuma dēļ mēdz rīkoties neatbilstoši situācijai (piemēram, ēdamreizēs ņem ēdienu no citu personu šķīvjjiem);
- e) jāuzrauga klients, kurš garīga rakstura traucējuma dēļ nespēj rīkoties atbilstoši vajadzībai (piemēram, nespēj izprast drošības jēdzienu un rīkoties droši dažādās vidēs un situācijās, piem., izvērtēt savu drošību mazģājoties dušā vai vannā, lieto pārkā karstu vai aukstu ūdeni, slidinās, utt.);
- f) jāmeklē citu darbinieku palīdzība, gadījumos, kad klients uzraudzības laikā kļūst agresīvs vai vardarbģgs;

1.8. Aprūpētājam jāsadarģojas ar sociālo aprūpētāju klienta individuālā sociālās aprūpes plāna izpildē;

1.9. Aprūpētājam jāziģo sociālajam aprūpētājam, ja klienta veselģbas stāvoklis vai situācija strauģi mainās.



5. Metodiskie ieteikumi sociāliem aprūpētājiem

Šie metodiskie ieteikumi izstrādāti, lai veidotu vienotu sociālo aprūpētāju rīcību, nodrošinot klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību sociālo aprūpi labākā kvalitātē.

1. Par sociālā aprūpētāja darba organizāciju:

1.1. Sociālajam aprūpētājam, **novērtējot klienta vajadzības aprūpes jomā:**

- a) rūpīgi jāizvērtē klienta spējas un prasmes veikt savu aprūpi (bet īpaši precīzi jānovērtē klienta ar dziļu un smagu garīgo atpalcību spējas patstāvīgi ēst un pagatavot ēdienu, ģērbties, kopt un uzturēt telpas, apzināties savu veselības stāvokli un uzturēt to, ievērot personīgo higiēnu un būt mobilam), jo tas noteiks klienta patstāvības līmeni un atbilstošu katra aprūpētāja darba apjomu;
- b) pēc iespējas precīzāk jānosaka darbības un rīcības, kuras klients aprūpējot sevi spēj veikt patstāvīgi, kuru izpildei ir nepieciešama aprūpētāja mutiska, mutiska un fiziska vai tikai fiziska palīdzība;
- c) jāatceras, ka mainoties klienta apstākļiem un videi, visdrīzāk mainīsies arī klienta spējas pastāvīgi veikt personīgo aprūpi atsevišķās jomās (piemēram, klienta spējas var ietekmēt dažādu palīgriku pielāgošana – piem., zobu birste ar plataku rokturi labākai tās satverei);
- d) jāsadarbojas vai jāpiesaista citi speciālisti (piemēram, ergoterapeitu, fizioterapeitu, veselības aprūpes speciālistu vai ārstu);
- e) jāveic klienta vajadzību aprūpes jomā novērtējums regulāri (klientiem bērna un seniora vecumā vidēji ~ 1 reizi 3 mēnešos, pieaugušiem klientiem ~ 1 reizi 6 mēnešos un tiklīdz aprūpētājs vai cits darbinieks ir ziņojis par klienta spēju, prasmju vai veselības stāvokļa izmaiņām);
- f) jāfiksē rakstveidā klienta spēju un vajadzību aprūpes jomā novērtējums elektroniski vai papīra formā;
- g) jāpārrunā ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi viņa vajadzību novērtējums.

1.2. Sociālajam aprūpētājam, **nosakot nepieciešamo aprūpes veidu, apjomu un aprūpes līmeni:**

- a) jāatstāj klienta izpildei visas tās rīcības, ko viņš spēj paveikt patstāvīgi, pat ja tas prasa ilgu laiku;



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- b) jānosaka aprūpētāja darba veidu (kurās jomās klientam ir jāpalīdz fiziski, kurās tikai mutiski, bet kurās nepieciešama mutiska un fiziska palīdzība) un jāfiksē to rakstveidā;
 - c) jānosaka aprūpētāja darba apjoms – cik bieži un/vai kuros laikos un/vai kurās dienās klientam būs nepieciešama aprūpētāja palīdzība (piemēram, no rītiem sagērbjoties un vakarā noģērbjoties, tikai ēdienreizēs, tīrot zobus vai tml.);
 - d) jāpievērš papildus uzmanība uzraudzības nepieciešamības izvērtēšanai (piemēram, klients nav rīcībspējīgs un/vai garīga rakstura traucējuma dēļ mēdz rīkoties neatbilstoši situācijai);
 - e) jāpārrunā ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi viņam noteikto aprūpes apjomu, veidu un līmeni.
- 1.3. Sociālajam aprūpētājam, **sastādot katram klientam individuālu sociālās aprūpes plānu:**
- a) jāvienojas ar klientu vai klienta likumisko pārstāvi par darbībām, ko jāiekļauj individuālā aprūpes plānā;
 - b) jānorāda sociālās aprūpes plānā klienta problēmas un/vai grūtības, aprūpes rīcību mērķis un uzdevumi, veicamie pasākumi, par pasākumu izpildi atbildīgie darbinieki, pasākumu izpildes laiks un plānotais izvērtējums un rezultāts (piemēram, sociālās aprūpes plāna pasākumu sadaļā jānorāda darbības un rīcības, kas jāveic aprūpētājam un citiem iesaistītiem darbiniekiem).
 - c) jāveic atbilstošas izmaiņas aprūpes plānā pēc atkārtotas klienta situācijas izvērtēšanas vai saņemot informāciju no aprūpētāja vai citiem darbiniekiem par novērojumiem un/vai klienta situācijas izmaiņām.
- 1.4. Sociālajam aprūpētājam, **sastādot aprūpētāja darba grafiku:**
- a) rūpīgi jāplāno aprūpētāju darbs;
 - b) rūpīgi jāizvērtē viena aprūpētāja iespējas nodrošināt visu vienam klientam noteikto aprūpes apjomu;
 - c) jāizvērtē iespējas piesaistīt klientam vienu aprūpētāju, ar kuru klientam ir emocionāli pozitīva saskarsme un saderība;
 - d) jāpiesaista aprūpes darba izpildei vairāki aprūpētāji, ja viena darbinieka darba laiks neļauj nodrošināt visu vienam klientam noteikto aprūpes apjomu (piemēram, aprūpētāja darba stundu skaits ir 8h, bet klientam palīdzība nepieciešama gan no rīta, gan vakarā);



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- e) jākonsultējas ar visiem aprūpētājiem par viņiem ērtāko darba laiku un pēc iespējas jāmēģina saskaņot visas klientu vajadzības un aprūpētāju iespējas.

1.5. Sociālajam aprūpētājam, **koordinējot un vadot aprūpētāju darbu:**

- a) jāsadarbojas ar aprūpētājiem un citiem aprūpes nodrošināšanā iesaistītajiem darbiniekiem;
- b) jāseko līdzi, lai visiem aprūpētājiem ir skaidri darba pienākumi, ar konkrēto klientu veicamo darbu apjoms un grafiks;
- c) jāseko līdzi, lai visiem aprūpētājiem ir pieejami visi darbam nepieciešamie rīki, aprīkojums un preces aprūpes nodrošināšanai;
- d) jāseko līdzi, lai visi iesaistītie aprūpētāji izmanto līdzīgas rīcības un saskarsmes metodes gadījumā, kad viens aprūpētājs nespēj nodrošināt klientam visu nepieciešamo aprūpes apjomu (piemēram, aprūpētāja darba stundu skaits ir 8h, bet klientam palīdzība nepieciešama gan no rīta, gan vakarā);
- e) jāpārlicinās, ka visi klienti saņem nepieciešamo palīdzību aprūpes jomā noteiktajā apjomā un veidā;
- f) jābrīdina klientu pēc iespējas savlaicīgi par aprūpētāju, kurš tiek nomainīts darba attiecību maiņas dēļ vai aizvietots slimības laikā vai mainās citu apstākļu dēļ;
- g) jāpārlicinās, ka aprūpētāji sniedz visu klientiem noteikto palīdzību pietiekamā apjomā un nepieciešamības gadījumā jāveic korekcijas aprūpētāju darba grafikā, lai sniegtā aprūpe būtu labā kvalitātē;
- h) jāinformē sociālo darbinieku un/vai citu augstākstāvoša līmeņa darbinieku, ja konstatētas grūtības nodrošināt aprūpi pietiekamā kvalitātē darbinieku trūkumā vai citu apstākļu dēļ;
- i) jārosina aprūpētājiem paaugstināt kvalifikāciju un/vai jāveic citas izmaiņas, ja novērotas aprūpētāja grūtības veikt darbu ar konkrēto klientu (piemēram, aprūpētājam nav pietiekamu zināšanu par klienta specifisko traucējumu, slimību vai klienta un aprūpētāja saskarsme mainās un kļūst neproduktīva).

1.6. Sociālajam aprūpētājam, **nodrošinot klienta līdzdalību optimālā aprūpes pakalpojuma izvēlē un saņemšanā:**

- a) jākomunicē ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi visos aprūpes pakalpojuma nodrošināšanas posmos (novērtējot klienta spējas un prasmes, nosakot aprūpes apjomu un veidu, plānojot aprūpes pakalpojuma nodrošināšanu, sniedzot aprūpes pakalpojumu, novērtējot sniegto aprūpes pakalpojumu);



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- b) nav pieļaujama klienta ignorēšana nekādu iemeslu dēļ (klients spēj komunicēt arī ja tam ir dziļa vai smaga garīga atpalcība, tikai jāatrod piemērotāko saskarsmes un sazināšanās veidu);
- c) regulāri jāpārlicinās, ka klients veic patstāvīgi visas rīcības, ko spēj pats un noteikti jāinformē aprūpētāju, sociālo darbinieku vai citu darbinieku, ja klienta situācija mainās.

1.7. Sociālajam aprūpētājam, **novērtējot klientu apmierinātību ar sociālās aprūpes pakalpojumiem:**

- a) jāvienojas ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi par laiku, kurā tiks veikta klientam sniegtā aprūpes pakalpojuma novērtēšana;
- b) jāizmanto novērtējumā iepriekš sastādītais aprūpes plāns, kurā bija rakstiski fiksēti visi veicamie pasākumi un atbildīgās personas konkrētas palīdzības sniegšanai;
- c) jāizdomā un iepriekš jā sagatavo konkrētie jautājumi (vislabāk pamatjautājumi rakstveidā), kurus izmantos klienta apmierinātības noskaidrošanai;
- d) jāfiksē rakstveidā klienta izteikumus par apmierinātību ar sniegto sociālās aprūpes pakalpojuma kvalitāti, īpaši papildinot atbildes ar precizējošo informāciju, ja klients izteicis neapmierinātību vai ierosina veikt kādas izmaiņas;
- e) jāapspiež ar klientu iespējamais laiks, kad veikt sociālās aprūpes pakalpojuma izmaiņas (jāatceras, ka iespējams nepieciešamas izmaiņas visā aprūpētāju darba grafikā, jāpielāgo vai jāiepērk jauns aprīkojums vai jāveic citas izmaiņas);
- f) jāveido apkopojums par visu klientu apmierinātību ar sniegto sociālās aprūpes pakalpojumu;
- g) jāiesniedz klientu apmierinātības ar sociālās aprūpes pakalpojumu izvērtējuma apkopojums sociālajam darbiniekam un/vai iestādes vadībai;
- h) jā dara visu iespējamo, lai pēc iespējas uzlabotu sniegtā sociālās aprūpes pakalpojuma kvalitāti katram klientam individuāli un kopumā iestādes ietvaros.



6. Metodiskie ieteikumi sociāliem rehabilitētājiem

Šie metodiskie ieteikumi izstrādāti, lai veidotu vienotu sociālo rehabilitētāju rīcību, nodrošinot klientiem ar dziļu un smagu garīgu atpalcību sociālo rehabilitāciju labākā kvalitātē.

1. Sociālajam rehabilitētājam jābūt pietiekamai informācijai un izpratnei par rehabilitāciju un tās pielietošanu darbā ar personām ar garīga rakstura un/vai citiem traucējumiem (*Pielikums 6.1 - Rehabilitācija*).
2. Par sociālā rehabilitētāja darba organizāciju:
 - 2.1. Sociālajam rehabilitētājam, **novērtējot klienta vajadzības sociālās rehabilitācijas jomā:**
 - a) rūpīgi jāizvērtē klienta spējas un prasmes sociālās rehabilitācijas jomā (bet īpaši precīzi jānovērtē klienta ar dziļu un smagu garīgo atpalcību spējas būt mobilam, orientēties, izprast drošību, apzināties sevi, prasmes lasīt, skaitīt, rakstīt, u.c., izpratni par laiku, prasmes lietot naudu un iepirkties, saskarsmes prasmes, izpratni par piemērotu uzvedību un spējas to realizēt pāra vai grupu attiecībās, darba prasmes un prasmes izmantot brīvo laiku), jo tas noteiks klienta patstāvības līmeni un atbilstošu sociālā rehabilitētāja darba apjomu;
 - b) pēc iespējas precīzāk jānosaka darbības un rīcības, kuras klients spēj veikt patstāvīgi, bet kuru izpildei ir nepieciešama sociālā rehabilitētāja mutiska, mutiska un fiziska vai tikai fiziska palīdzība;
 - c) jāatceras, ka mainoties klienta apstākļiem un videi, visdrīzāk mainīsies arī klienta patstāvības spējas atsevišķās jomās (piemēram, klienta spējas var ietekmēt dažādu palīgriku pielāgošana – piem., darba rīks ar platāku rokturi labākai tā satverei);
 - d) jāsadarbojas vai jāpiesaista citi speciālisti (piemēram, psihologu, ergoterapeitu, fizioterapeitu, veselības aprūpes speciālistu vai ārstu);
 - e) jāveic klienta vajadzību rehabilitācijas jomā novērtējums regulāri (klientiem bērna un seniora vecumā vidēji ~ 1 reizi 3 mēnešos, pieaugušiem klientiem ~ 1 reizi 6 mēnešos un tiklīdz kāds darbinieks ir ziņojis par klienta spēju, prasmju vai veselības stāvokļa izmaiņām);
 - f) jāfiksē rakstveidā klienta spēju un vajadzību rehabilitācijas jomā novērtējums elektroniski vai papīra formā;



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



g) jāpārrunā ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi viņa rehabilitācijas vajadzību novērtējums.

2.2. Sociālajam rehabilitētājam, **nosakot nepieciešamo rehabilitācijas veidu un apjomu:**

- a) jāatstāj klienta izpildei visas tās rīcības, ko viņš spēj paveikt patstāvīgi, pat ja tas prasa ilgu laiku;
- b) jānosaka rehabilitētāja darba veidu (kurās jomās klientam ir jāpalīdz fiziski, kurās tikai mutiski, bet kurās nepieciešama mutiska un fiziska palīdzība, vai palīdzība nepieciešama esošo prasmju uzlabošanai vai jaunu prasmju attīstīšanai, vai prasmes jā māca individuāli vai mazās grupās) un jāfiksē to rakstveidā;
- c) jānosaka rehabilitētāja darba apjoms – cik bieži un/vai kuros laikos un/vai kurās dienās klientam būs nepieciešama rehabilitētāja palīdzība (piemēram, iepērkoties veikalā, veicot kādu darbu, piedaloties nodarbībās vai tml.)
- d) jāpievērš papildus uzmanība uzraudzības nepieciešamības izvērtēšanai (piemēram, klients nav rīcībspējīgs un/vai garīga rakstura traucējuma dēļ mēdz rīkoties neatbilstoši situācijai);
- e) jāpārrunā ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi klientam noteikto rehabilitācijas veidu un apjomu.

2.3. Sociālajam rehabilitētājam, **sastādot katram klientam individuālu sociālās rehabilitācijas plānu:**

- a) jāvienojas ar klientu un/vai klienta likumisko pārstāvi par darbībām, ko jāiekļauj individuālā sociālās rehabilitācijas plānā;
- b) jānorāda sociālās rehabilitācijas plānā klienta problēmas un/vai grūtības, rehabilitācijas mērķis un uzdevumi, veicamie pasākumi, par pasākumu izpildi atbildīgie darbinieki, pasākumu izpildes laiks un plānotais izvērtējums un rezultāts (piemēram, jānorāda sociālās rehabilitācijas plāna pasākumu sadaļā darbības un rīcības, kas jāveic sociālajam rehabilitētājam un citiem iesaistītiem darbiniekiem).
- c) jāveic atbilstošas izmaiņas rehabilitācijas plānā pēc atkārtotas klienta situācijas izvērtēšanas vai saņemot informāciju no citiem darbiniekiem par novērojumiem un/vai klienta situācijas izmaiņām.

2.4. Sociālajam rehabilitētājam, **veicinot klienta sociālo prasmju pilnveidi un jaunu prasmju veidošanos:**

- a) jāsadarbojas ar sociālo aprūpētāju un aprūpētāju vai sociālo darbinieku vai citiem iestādes darbiniekiem, lai veicinātu klienta



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



sociālo prasmju pilnveidi vai jaunu prasmju attīstīšanu saskaņā ar individuālā sociālās rehabilitācijas plānā noteikto (piemēram, vingrošanas nodarbībās cita speciālista vadībā, klients varētu pilnveidot savas mobilitātes prasmes-kustētus pa dažādām virsmām vai klientam jāiemāca ievērot personīgo higiēnu un tīrīt zobus, kas ir tieši saistīta ar aprūpes pakalpojuma sniegšanu);

- b) jāplāno un/vai jāorganizē pasākumi klientam, kuru laikā klients varētu apgūt jaunas prasmes (piemēram, prasmes komunicēt ar citiem svētku pasākuma laikā);
- c) jāpārlicinās, ka organizētie pasākumi ir piemēroti klienta uztveres īpatnībām, spējām uztvert un nodot informāciju, spējām darboties individuāli vai grupā, u.tml.;
- d) jāplāno, jāorganizē vai jārosina citiem darbiniekiem veikt izmaiņas nodarbību/pasākumu formā, ja to līdzšinējais veids nav atbilstošs klienta ar dziļu vai smagu garīgu atpalcību uztveres spējai un specifiskajiem traucējumiem.

2.5. Sociālajam rehabilitētājam, mācot klientam jaunas vai pilnveidojot esošās prasmes:

- a) jāplāno pietiekams laiks, nepieciešamais aprīkojums, vide un atbilstošas metodes, lai mācītu klientam jaunas prasmes vai pilnveidotu esošās, saskaņā ar individuālā sociālās rehabilitācijas plānā noteikto (piemēram, primāri jebkuram klientam jāiemāca komunicēt ar darbiniekiem un citiem klientiem un šajā procesā jāiesaista pēc iespējas visi darbinieki, kuri ir tiešā saskarē ar konkrēto klientu);
- b) jāplāno katra individuālā vai grupas nodarbība (tai skaitā, jābūt konkrētam nodarbības mērķim, skaidriem izpildes soļiem, izdales vai praktiskās nodarbības materiāliem, kas atbilst klienta spējām un traucējumu radītiem ierobežojumiem,
- c) jāizprot, ka klienta spējas iemācīties vairākas lietas vienā laikā ir ļoti ierobežotas (piemēram, zobu tīrīšanas process ir daudzu nelielu darbību kopums, kur svarīgi zināt to secību un spēt izpildīt katru darbību atsevišķi);
- d) jāīsteno nodarbības prasmju pilnveidei vai jaunu prasmju attīstīšanai klienta ikdienai atbilstošā vidē un laikā (piemēram, telpā, ko klients lieto, laikā, kad klientam tas būtu jādara), lai neradītu klientam ar dziļu un smagu garīgu atpalcību grūtības izprast kad un kur jāīsteno atbilstošā prasme (piemēram, zobu tīrīšana no rītiem un vakarā pie izlietnes);



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- e) rūpīgi jāizvērtē klienta spējas uztvert, atcerēties un lietot jauno informāciju (piemēram, vai klients spēj pietiekami labi uztvert informāciju, kas viņam tiek sniegta, vai klients spēj atcerēties jauno informāciju no vienas nodarbības līdz citai vai līdz laikam, kad prasme būtu jāīsteno patstāvīgi, vai klientam vajadzīga pastāvīga palīdzība mutiskā un/vai fiziskā veidā, lai klients spētu īstenot jauno prasmi);
 - f) jāievēro klienta noskaņojums un attieksme prasmes pilnveides vai apmācības procesā, jo baiļu, nemiera vai trauksmes apstākļos apmācību process nebūs rezultatīvs;
 - g) jāpanāk klienta vēlme (motivācija) līdzdarboties prasmju pilnveides vai apguves laikā;
 - h) jāreaģē atbilstoši klienta reakcijām un situācijai (piemēram, jāpārtrauc vai jāaptur uz laiku nodarbība, ja klients sāk raudāt vai kļūst vardarbīgs pret sevi/darbinieku apmācību brīdī) - jāmeklē risinājumi, jāaicina palīgā citus darbiniekus vai jāveic izmaiņas plānotajā nodarbības saturā;
 - i) jāinformē citus darbiniekus par klienta agresivitātes izpausmēm apmācību procesā;
 - j) kritiski jāizvērtē savu izmantoto metožu atbilstība darbam ar konkrēto klientu;
 - k) jāmeklē citu darbinieku palīdzība, jākonsultējas ar citiem darbiniekiem un/vai jāpapildina zināšanas par darbu ar specifisko mērķa grupu.
- 2.6. Sociālajam rehabilitētājam, īstenojot klienta sociālo aktivizāciju (aicinot vai pavadot klientu uz pasākumiem):
- a) jāizmanto atbilstošus saskarsmes līdzekļus, lai uzrunātu klientu ar dziļu un smagu garīgu atpalcību;
 - b) rūpīgi jāpārdomā, vai plānotais pasākums būs atbilstošs klienta spējām uztvert informāciju un traucējumu radītajām grūtībām (piemēram, informācijas saņemšanas grūtības personai ar stipriem redzes/dzirdes traucējumiem, mobilitātes iespējas sporta pasākumos klientam, kam ir smagi kustību traucējumi, nepieciešamība pēc personīga asistenta vai pastāvīgas aprūpētāja klātbūtnes);
 - c) jānodrošina klientam apstākļus (piemēram, asistenta pastāvīga klātbūtne) pasākumos, kas izraisa klienta interesi un vienlaicīgi pēc iespējas mazāku klienta nemieru vai bailes.



2.7. Sociālajam rehabilitētājam, **stimulējot klienta interesi, vēlmi un gribu patstāvīgi un pilnvērtīgi dzīvot:**

- a) jāizmanto atbilstošus saskarsmes līdzekļus, lai komunicētu ar klientu par tā vēlmēm, interesēm un gribu patstāvīgi un pilnvērtīgi dzīvot;
- b) jārosina klientu domāt un izteikt savas domas par pilnvērtīgas un patstāvīgas dzīves saturu;
- c) jānoskaidro klienta vēlmes un intereses;
- d) jāizmanto visi pieejamie līdzekļi, lai palīdzētu klientam īstenot viņa vēlmes attiecībā uz patstāvību un pilnvērtīgu dzīvi.

2.8. Sociālajam rehabilitētājam, **nodrošinot klienta līdzdalību optimālā sociālās rehabilitācijas pakalpojuma izvēlē un saņemšanā:**

- a) jākomunicē ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi visos sociālās rehabilitācijas pakalpojuma nodrošināšanas posmos (novērtējot klienta spējas un prasmes, nosakot rehabilitācijas apjomu un veidu, plānojot rehabilitācijas pakalpojuma nodrošināšanu, sniedzot rehabilitācijas pakalpojumu, novērtējot sniegto rehabilitācijas pakalpojumu);
- b) nav pieļaujama klienta ignorēšana nekādu iemeslu dēļ (klients spēj komunicēt arī ja tam ir dziļa vai smaga garīga atpalcība, tikai jāatrod piemērotāko saskarsmes un sazināšanās veidu);
- c) regulāri jāpārlicinās, ka klients veic patstāvīgi visas rīcības, ko spēj pats un noteikti jāinformē sociālo darbinieku, aprūpētāju, sociālo aprūpētāju vai citu darbinieku, ja klienta situācija mainās.

2.9. Sociālajam rehabilitētājam, **novērtējot klientu apmierinātību ar sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem:**

- a) jāvienojas ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi par laiku, kurā tiks veikta klientam sniegtā sociālās rehabilitācijas pakalpojuma novērtēšana;
- b) jāizmanto novērtējumā iepriekš sastādītais individuālais sociālās rehabilitācijas plāns, kurā bija rakstiski fiksēti visi veicamie pasākumi un atbildīgās personas konkrētas palīdzības sniegšanai;
- c) jāizdomā un iepriekš jā sagatavo konkrētie jautājumi (vislabāk pamatjautājumi rakstveidā), kurus izmantos klienta apmierinātības noskaidrošanai;
- d) jāfiksē rakstveidā klienta izteikumus par apmierinātību ar sniegto sociālās rehabilitācijas pakalpojuma kvalitāti, īpaši papildinot



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- atbildes ar precizējošo informāciju, ja klients izteicis neapmierinātību vai ierosina veikt kādas izmaiņas;
- e) jāapspiež ar klientu iespējamais laiks, kad veikt sociālās rehabilitācijas pakalpojuma izmaiņas (jāatceras, ka iespējams nepieciešamas izmaiņas darba grafikā, jāpielāgo vai jāiepērk jauns aprīkojums vai jāveic citas izmaiņas);
 - f) jāveido apkopojums par visu klientu apmierinātību ar sniegto sociālās rehabilitācijas pakalpojumu;
 - g) jāiesniedz klientu apmierinātības ar sociālās rehabilitācijas pakalpojumu izvērtējuma apkopojums sociālajam darbiniekam un/vai iestādes vadībai;
 - h) jādara visu iespējamo, lai pēc iespējas uzlabotu sniegtā sociālās rehabilitācijas pakalpojuma kvalitāti katram klientam individuāli un kopumā iestādes ietvaros.



7. Metodiskie ieteikumi sociāliem darbiniekiem

Šie metodiskie ieteikumi izstrādāti, lai veidotu vienotu sociālo darbinieku rīcību, nodrošinot klientiem ar dziļu un garīgu atpalcību sociālā darba pakalpojumu labākā kvalitātē.

1. Par sociālā darbinieka darba organizāciju:

1.1. Sociālam darbiniekam, **identificējot klienta sociālās problēmas:**

- a) jāiegūst pēc iespējas plašāka un precīzāka informācija par klienta sociālām problēmām (piemēram, no klienta, institūcijas darbiniekiem, klienta likumiskā pārstāvja u.c. informācijas avotiem);
- b) jāfiksē rakstveidā iegūtā informācija;
- c) jāanalizē iegūtā informācija;
- d) jānosaka/jāidentificē visas klienta sociālās problēmas un iespējamo to risināšanas prioritāro secību;
- e) jādokumentē veiktais darbs.

1.2. Sociālam darbiniekam, **vadot sociālā gadījuma risināšanu:**

- a) jāmeklē iespējamie problēmas risinājumi;
- b) jāizvēlas atbilstošāko darba metodi (piemēram, klientu savstarpējo attiecību problēmu gadījumos varētu veikt pārrunas ar iesaistītajiem klientiem);
- c) jāīsteno piemērotākā stratēģija problēmas mazināšanai vai likvidēšanai (piemēram, regulāras mērķtiecīgas tikšanās ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi, nepieciešamības gadījumā tās var būt tikšanās ar institūcijas darbiniekiem vai citiem klientiem, utt.);
- d) jādokumentē veiktais darbs.

1.3. Sociālam darbiniekam, **izmantojot dažādus resursus klienta problēmu risināšanai:**

- a) jāapzina dažādus resursus klienta problēmu risināšanai;
- b) jāmobilizē visus pieejamos un nepieciešamos institūcijas resursus klienta problēmu risināšanai (piemēram, jāveido starpprofesionāļu komanda un jāvada tās darbs);
- c) jāorganizē dažādu resursu piesaisti klienta problēmu risināšanai (piemēram, jāorganizē telpu vai klienta lietu ergonomisku pielāgošanu, jāorganizē specifiska aprīkojuma iegāde, jāvienojas ar institūcijas vadību par ārpus institūcijas profesionāļu piesaisti, jāplāno laiks darba veikšanai, u.c.);



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- d) jāpiesaista dažādus resursus klienta problēmu risināšanai (piemēram, jāpielāgo telpas vai klienta lietas piesaistos meistarus vai institūcijas tehniskos darbiniekus, jāiegādājas specifisks aprīkojums, jāpiesaista noteikti profesionāļi no institūcijas vai ārpus tās, jāplāno laiks darba veikšanai, u.c.);
- e) jādokumentē veiktais darbs.

1.4. Sociālam darbiniekam, **izveidojot starpprofesionāļu komandu un organizējot tās darbu:**

- a) jāpārdomā, kurus institūcijas speciālistus jāiekļauj starpprofesionāļu komandā;
- b) jāplāno starpprofesionāļu komandas tikšanos darba kārtība un norise;
- c) regulāri jāorganizē starpprofesionāļu komandas tikšanās;
- d) jāvada starpprofesionāļu komandas tikšanās sanāksmes;
- e) jāfiksē rakstiski starpprofesionāļu komandas tikšanās sanāksmēs panāktās vienošanās (piemēram, ko katrs speciālists izdarīs, kāds būs rezultāts un kad tas būs sasniegts);
- f) regulāri jāpārlicinās, ka starpprofesionāļu komandas tikšanās sanāksmēs panāktās vienošanās tiek pildītas;
- g) jāpārrunā ar speciālistiem individuāli, ja sanāksmēs panāktās vienošanās netiek pildītas savlaicīgi;
- h) jāinformē vadošie darbinieki vai iestādes vadība, ja panāktās vienošanās netiek pildītas vairākas reizes, vai to izpildei nav nepieciešamo resursu (materiālo vai laika).

1.5. Sociālam darbiniekam, **pārstāvot klienta intereses un tiesības citās institūcijās:**

- a) jāatceras, ka viena no sociālo darbinieku lomām ir klienta pārstāvis un advokāts sociālos jautājumos;
- b) jāizskaidro klientam savu - sociālā darbinieka lomu katrā konkrētā klienta tiesību un interešu pārstāvēšanas gadījumā;
- c) jāpārstāv klients gan saskarsmē ar citām institūcijām, gan rīkojoties klienta vietā, ja klients pats nespēj pārstāvēt savas intereses un tiesības (piemēram, slimnīcā, tiesā, VSAA, u.c.);
- d) jāfiksē rakstveidā veiktais klienta pārstāvības darbs (piemēram, institūcija, mērķis, panāktās vienošanās, plānotās rīcības, paveiktais klienta labā);



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- e) konstruktīvi jāizvērtē un jāanalizē paveiktā pārstāvības darba rezultāti, lai pēc iespējas uzlabotu tā kvalitāti turpmāk.
- 1.6. Sociālam darbiniekam, **analizējot klientu sociālo problēmu cēloņus un izstrādājot priekšlikumus to risināšanai:**
- a) jāiegūst pēc iespējas plašāka un precīzāka informācija par klientu sociālo problēmu cēloņiem (no konkrētiem gadījumiem vai no teorētiskās literatūras);
 - b) jāanalizē iegūtā informācija;
 - c) jāpārdomā iespējamie risinājumi sociālo problēmu cēloņu novēršanai;
 - d) jāizstrādā priekšlikumi sociālo problēmu cēloņu novēršanai, kurus var īstenot institūcijas ietvaros vai izmantojot citus resursus.
- 1.7. Sociālam darbiniekam, **veicinot uzlabojumus un izmaiņas institūcijas darbā:**
- a) jāuzklausā klientu, to likumisko pārstāvju, institūcijas viesu un jebkura darbinieka ierosinājumus institūcijas darba izmaiņām vai uzlabojumiem;
 - b) jāfiksē rakstveidā izteiktie ierosinājumi;
 - c) jāanalizē izteikto ierosinājumu saturs un ieviešanas lietderība vai iespējas;
 - d) jāveicina pamatotu ierosinājumu ieviešana tiklīdz tā ir iespējama.
- 1.8. Sociālam darbiniekam, **novērtējot sniegto sociālo pakalpojumu kvalitāti un atbilstību klientu vajadzībām:**
- a) jāvienojas ar klientu un/vai tā likumisko pārstāvi par laiku, kurā tiks veikta klientam sniegto sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšana;
 - b) jāizmanto novērtējumā iepriekš sastādīta sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas veidlapa;
 - c) jāfiksē rakstveidā klienta izteikumus par sniegto sociālo pakalpojumu kvalitāti, īpaši papildinot atbildes ar precizējošo informāciju, ja klients izteicis neapmierinātību vai ierosina veikt kādas izmaiņas;
 - d) jāveido apkopojums par visiem klientiem sniegto sociālo pakalpojumu kvalitāti;
 - e) jāiesniedz sociālo pakalpojumu sniegšanas kvalitātes izvērtējuma apkopojums institūcijas vadībai;



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



f) jādara visu iespējamo, lai pēc iespējas uzlabotu sniegto sociālo pakalpojumu kvalitāti katram klientam individuāli un kopumā institūcijas ietvaros.

1.9. Sociālam darbiniekam, **veicot profilaktisko darbu, lai novērstu sociālo problēmu rašanos:**

- a) jāpārdomā, kādas sociālās problēmas ir fiksētas institūcijā un/vai novērojamas klientu ikdienā;
- b) jāizvērtē, kādi pasākumi varētu novērst konstatēto sociālo problēmu rašanos nākotnē vai citiem klientiem;
- c) rūpīgi jāplāno profilaktisko darbu, lai novērstu sociālo problēmu rašanos;
- d) jāorganizē (regulāri vai pēc nepieciešamības, piemēram, ārkārtas situācijās) profilaktisko darbu, lai novērstu sociālo problēmu rašanos.

1.10. Sociālam darbiniekam, **organizējot un/vai vadot supervīzijas:**

- a) jānoskaidro darbinieku vajadzības pēc supervīzijas (piemēram, individuālas, grupu, ārkārtas gadījumos);
- b) jāplāno supervīziju norisi;
- c) regulāri jāorganizē supervīzijas (atbilstoši vajadzībai - dažādu speciālistu grupām vai individuāli, ārkārtas situācijās)
- d) jāvada supervīzijas;
- e) jāfiksē rakstveidā pamatinformāciju par supervīziju norisi;
- f) jāuzglabā informāciju atbilstoši konfidencialitātes ievērošanas principiem un citām normatīvajos aktos noteiktām prasībām;
- g) jāpiedalās supervīzijās atbilstoši normatīvajos aktos noteiktajām prasībām vai iespēju robežās biežāk, vai pēc nepieciešamības.

1.11. Sociālam darbiniekam, **vadot citus darbiniekus :**

- a) jāplāno un jāorganizē citu institūcijas darbinieku darbs (piemēram, sociālo aprūpētāju, sociālo rehabilitētāju, starpprofesināļu komandā iesaistīto speciālistu darbs);
- b) jāziņo institūcijas vadībai par gadījumiem un situācijām, kad pieejamie resursi nav pietiekami kvalitatīvu sociālo pakalpojumu un institūcijas darba, par kuru atbild sociālais darbinieks, organizēšanai.

1.12. Sociālam darbiniekam, **pilnveidojot profesionālo kvalifikāciju :**

- a) jāpiedalās studijās,ursos, semināros, konferencēs;



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- b) jāmācās patstāvīgi - jāapgūst materiālus interneta vietnēs;
- c) jālasa profesionālā literatūra;
- d) jāpiedalās pieredzes apmaiņas pasākumos;
- e) jāveic citi nepieciešamie pasākumi kvalifikācijas paaugstināšanai.



*Pielikums 1.1
Metodiskiem ieteikumiem
sazināšanās ar klientu uzlabošanai*

PERSONU AR GARĪGAS ATTĪSTĪBAS TRAUCĒJUMIEM RAKSTUROJUMS (pazīmes un atpalcības izpausmes)

Personām ar garīgās attīstības traucējumiem ir mācīšanās grūtības un viņi attīstās lēnāk kā pārējie. Šis stāvoklis parasti tiek konstatēts piedzimstot vai agrā bērnībā. Reizēm tas ir smadzeņu bojājumu rezultātā, pēc pārciestām slimībām vai traumām.

Kā izpaužas garīgās attīstības traucējumi?

Personām ar garīgās attīstības traucējumiem ir nepieciešams daudz ilgāks laiks, lai signāls no receptoriem nonāktu smadzenēs un sniegtu atbildi. Visbiežāk tas negatīvi ietekmē visus kognitīvos procesus.

Svarīgi ir atcerēties, ka personas ar garīgās attīstības traucējumiem ir cilvēki, kuriem var būt:

- △ apgrūtināta apkārtējās vides uztveršana,
- △ grūtības saprast vispārīgumu nozīmi,
- △ gausākas kustības un darbības nekā pārējiem,
- △ nesaprotami laika, izmēru, formas jēdzieni,
- △ grūtības saskaroties ar jaunām un nezināmām lietām,
- △ palēnināta reakcija uz apkārt notiekošo,
- △ atšķirīgas sāpju uztveršanas spējas un izpratne (piemēram, var sākt kliegt, kad viegli pieskaras vai piespiež plaukstu, var nejust karstumu vai uguns dūmus istabā, var nejust nosalumumu ledus aukstā ūdenī),
- △ izteiktākas izsalkuma un slāpju sajūtas (daži nepārtraukti grib ēst),
- △ vājas spējas iztēloties lietas, ko neredz,
- △ bieži grūtības saskaitīt, atņemt un veikt citas matemātiskas darbības,
- △ grūtības sagādā lasīšana, rakstīšana vai burtu un skaitļu atpazīšana,
- △ bieži grūtības izteikt savas vajadzības vai sajūtas, lai tās saprastu citi,
- △ dažiem grūtības izdomāt un pateikt teikumu, kurš sastāv no 3 vārdiem,
- △ grūtības atpazīt ikdienā lietojamās naudas zīmes un monētas,
- △ vājas koncentrēšanās spējas,
- △ grūtības saglabāt jaunu informāciju pietiekami ilgi,
- △ grūtības atsaukt atmiņā svarīgu informāciju vai informācija var būt izkropļota un izmainīta (bez detaļām, ar mainītu secību, utt.),



- ▲ lēnāka apkārtējās vides apgūšana,
- ▲ zemāka zinātkāre un interese par blakus esošajām lietām (piemēram, mazāk jautājumu),
- ▲ grūtības kontrolēt savas sajūtas,
- ▲ grūtības iemācīties krāsas, atšķirt garšas, smaržas,
- ▲ grūtības domāt, noturēt uzmanību un būt radošam,
- ▲ dažas traucējošas smaržas un/vai skaņas,
- ▲ grūtības vēltīt uzmanību vienlaicīgi vairāk kā vienai lietai apkārtējā vidē,
- ▲ grūtības uztvert priekšmetus pilnībā, skaņas un kustības (piemēram, grūti uztvert visas priekšmeta detaļas, reizēm var palaist garām svarīgākās detaļas un neatpazīt zināmas lietas, ja atsevišķas detaļas ir izmainītas, var daļēji uztvert attēlu un svešu cilvēku runu),
- ▲ bieži grūtības izvēlēties ko darīt, sacīt, apģērbt, nopirkt u.tml..

Personas ar stipru garīgas attīstības traucējumu bieži savas kustības spēj vadīt ierobežotā veidā, jo šādi cilvēki slikti izprot to, ko redz, dzird, nogaršo vai saož. Viņi nevar izpētīt savu apkārtējo vidi, nevar paši pārvietoties, nevar pilnībā ar rokām aptaustīt priekšmetus. Maņu orgānu radītie iespaidi parasti nav saskaņoti smadzeņu disfunkcijas dēļ. Grūtības sagādā salīdzināt cilvēkus un lietas, atšķirt jēdzienus (te - tur, tagad - vēlāk, vairāk – mazāk) vai zināt to nozīmi (kur, kad, kas, cik daudz, kāpēc, utt.).

Dažos gadījumos pie garīgas attīstības traucējuma novērojami arī redzes, dzirdes, runas, atmiņas vai fiziski traucējumi, kas personu padara stipri atkarīgu no apkārtējiem.

Garīgi atpalikušās personas nav vairāk vardarbīgas par pārējiem sabiedrības locekļiem. Tāpat lielākā daļa seksuālo likumpārkāpēju nav personas ar garīgas attīstības traucējumiem.

Vai garīgas attīstības traucējums ir tas pats, kas garīga slimība?

Garīgas attīstības traucējums, citos vārdos tiek dēvēts arī par garīgo atpalcību, mācīšanās grūtībām un intelektuālu invaliditāti (nespēju), dažreiz kļūdaini par garīgām slimībām. Tomēr garīga atpalcība **NAV** tas pats, kas garīga slimība. Garīgi atpalikušās personas, kā jebkurš cits var kļūt par psihiski slimu personu jebkurā vecumā.

Personas ar garīgas attīstības traucējumu var dalīt grupās. Piemēram, **personas ar autismu, Dauna sindromu, epilepsiju, uzvedības traucējumiem, dzirdes, redzes, kustību traucējumiem, garīgām slimībām utt..**

Izšķir 3 garīga rakstura traucējuma pakāpes:



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- viegla garīga atpalcība,
- vidēja garīga atpalcība,
- dziļa/smaga/stipra garīga atpalcība.

Personas ar garīgas attīstības traucējumiem var iedalīt grupās, izejot no šādiem kritērijiem:

Augsts attīstības līmenis (viegla atpalcība) – persona ar garīgas attīstības traucējumiem ir spējīga izpildīt konkrēto lietu bez darbinieka iejaukšanās un tas nav atkarīgs no tā cik labi darbinieks zina personu. Tas ietver sevī visus darbības vai rīcības posmus.

Vidējs attīstības līmenis (vidēji smaga garīga atpalcība) nozīmē, ka persona ar garīgas attīstības traucējumiem ir spējīga izdarīt konkrēto lietu ar verbālu vai fizisku citas personas palīdzību, bet neprasa pastāvīgu citas personas klātbūtni. Šis varētu nozīmēt arī to, ka tas var prasīt daudz laika, lai noskaidrotu, ko tieši persona ir domājusi.

Zems attīstības līmenis (smaga garīga atpalcība) nozīmē, ka personai ar garīgas attīstības traucējumiem nepieciešama palīdzība katru reizi, kad jāizdara konkrētā lieta. Dažreiz vajadzīga vairāku personu palīdzība.

Personām ar smagiem garīga rakstura traucējumiem ir nepieciešama pastiprināta aprūpe un atbalsts, kas būtu atbilstošs katra individuālajām vajadzībām (īpaši personām, kurām nepieciešama pilna diennakts aprūpe).

Vai personas ar garīgas attīstības traucējumiem var kaut ko iemācīties?

JĀ. Personas ar garīgas attīstības traucējumiem var iemācīties daudz un dažādas prasmes. Parasti tas prasa stipri vairāk laika nekā normāli attīstītam bērnam vai pusaudzim. Visbiežāk mācīšanās sākas ar apkārtējo cilvēku novērošanu un tad soli pa solim tiek atdarināta citu cilvēku rīcība.

Vai personas ar garīgas attīstības traucējumiem var iekļauties sabiedrībā?

Jā, noteikti. Jāatzīmē, ka viņu jūtas un vajadzības ir tādas pašas kā mums visiem. Apkārtējās pasaules un vides sapratne notiek ar tās iepazīšanu. Var teikt, ka ar mācību apmeklējumu un ceļojumu palīdzību paplašinās šo cilvēku priekšstats par pasauli. Personām ar garīgas attīstības traucējumiem ir reāla vajadzība pārdzīvot un piedzīvot pašam ikvienu situāciju, lai iemācītos. Daudzas lietas, kas saistās ar integrāciju atkarīgas no mūsu “normālo” attieksmes pret personām ar garīgas attīstības traucējumiem. Garīga atpalcība jāuztver kā



personas eksistences normāla izpausme un personas ar garīgas attīstības traucējumiem ir aktīvi jāiesaista ikdienas dzīvē. Jo vairāk informācijas tiek piedāvāts šiem cilvēkiem, jo lielāka iespējamība, ka viņi var iekļauties mūsu ikdienas vidē un sabiedrībā.

Kā kontaktēt ar personām ar garīgas attīstības traucējumiem?

Vēlams runāt īsos, ļoti konkrētos teikumos. Ja iespējams, izmantot zīmju valodu, fotogrāfijas, priekšmetus vai piktogrammas. Gadījumos, kad nepieciešama palīdzība, var griezties Alternatīvo Komunikāciju Centrā vai piesaistīt konkrētus speciālistus (piemēram, no dienas centriem, ģimenes atbalsta centriem), meklēt informāciju interneta vietnēs utt..

Demonstrējot un rādot savu piemēru, mēs varam veidot cilvēkos pašpārliecinātību un paškontroli, kā arī sasniegt labus rezultātus, lai personas ar garīgas attīstības traucējumiem varētu veiksmīgi iekļauties sabiedrība un mums nebūtu jāizvairās no viņiem.

Sagatavots pēc Ingas Kalniņas izdales materiāliem

*Pielikums 1.2
Metodiskiem ieteikumiem
sazināšanās ar klientu uzlabošanai*

KAS IR AUTISMS? KO DARĪT?

AUTISMA VĒSTURE

- Par autismu raksta jau 17.gs., bet to nesauc par “autismu”.
- 19.gs. parādās pirmie pētījumi.
- 1943. g. Leo Kanners raksta par autismu no sajūtu izmaiņu viedokļa.
- 1944. g. Hans Aspergers raksta par bērniem, kuriem nav aiztures izglītības spējās (ir ļoti aktīvi -hiperaktīvi).

Salīdzinot abus iepriekš minēto autoru darbus, secināja, ka abi runā par autismu, bet dažādās tā izpausmēs.

- 1960. g. Betklheims veic pētījumus koncentrācijas nometnē. Uzskatīja, ka autiskiem bērniem ir līdzīgas īpašības ar cilvēkiem koncentrācijas nometnēs. Paziņoja, ka autisms rodas no nepareizas audzināšanas.
- Līdz 70.-80.gadiem autismu sauca par psihisku traucējumu, bērības psihozi, šizofrēniju vai attiecību traucējumu.
- Tikai pēdējo 90-to gadu pētījumi ir devuši skaidrāku skaidrojumu par autismu un metodēm, kā strādāt ar autiskām personām. Tika pierādīta iepriekšējo teoriju nepareizība.
- Sāka lietot jaunu jēdzienu-AUTISKĀ SPEKTRA TRAUCĒJUMI- , kas sevī ietver visas īpašības, kas raksturīgas autismam (piem. Autisms, Aspergera sindroms, dezintegratīvā psihoze utt.).

Autisms ir traucējumi, kuru rezultātā personai ir lielas grūtības pamanīt un saprast sabiedrībā pieņemtās sociālās sazināšanās un uzvedības veidus.

Autiski cilvēki uztver apkārtējo pasauli atšķirīgi no pārējiem cilvēkiem, tāpēc nevar kontaktēties ar tiem. Reizēm nevar pildīt savu lomu tādās vietās, kā skola, mājas, darbs, utt.. Var teikt, ka autiski cilvēki neatrodas tai pašā realitātē, kā pārējie. Viņi dzīvo savā haotiskā un šausminošā pasaulē.

Autisma pazīmes jeb grūtības

- Kontaktēšanās - ir traucējumi šajā jomā, nevis nav spēju kontaktēties. Ir divi galvenie traucējumu veidi: a) ļoti minimāla kontaktēšanās ar apkārtējiem, gandrīz nemaz (dzīvo paši savā pasaulē) vai b) ļoti liela, pārspīlēta vēlme kontaktēties.
- Valodas traucējumi – daudzi nerunā nemaz, nereaģē, kad viņus nosauc vārdos. Tie, kas runā, vārdus savieno nesakarīgi un nesaprotami. Reizēm vienkārši atkārto, ko saka citi. Dažreiz runā sakarīgi dažus vārdus, bet tos vairs nekad nelieto.



- Uzvedības traucējumi - šaurs interešu loks. Autiski cilvēki ir ļoti piesaistīti rituāliem, (piemēram, noteiktai dienas kārtībai, viena veida nepārtraukta kustība, nemainīga vieta pie galda, utt.). Ļoti lielas bailes no jebkādām pārmaiņām. Stereotipas kustības. Viņi bēg no ķermeņa kontakta, izvairās skatīties citiem acīs. Bieži grūti aizmigt, bet agri mostas un ir izgulējušies. Raksturīga pieprasoša uzvedība. Runā skaļi un izturas ļoti agresīvi vai bailīgi un klusi sēž kaktā, daudzkārt atkārtoti vienu un to pašu jautājumu vai kož sev rokā. Iespējami baiļu, dusmu vai nemiera izvirdumi.
- Fantāzijas ierobežojumi – ar mašīnīti nespēlējas, bet griež ilgi tās ritenīti. Var urbināt tapetes istabas stūrī.

Percepcija- uztvere un/vai izpratne

- Redze – acis bioloģiski nav bojātas, bet traucējumi ir un tie saistīti ar smadzeņu darbību. Autiskiem cilvēkiem ir grūti noteikt attālumu, cik lielā ātrumā tuvojas kāds cilvēks vai priekšmets. Viņi nevar izšķirt, kas atrodas fonā un kas priekšplānā. Uzmanību novērš lietas, kas karājas pie griestiem, kustas vai rada skaņas.
- Dzirdē – dzird skaņas labi, bet nereaģē. Visas skaņas liekas vienlīdz svarīgas vai nesvarīgas. Dažreiz skaņa, kas citiem netraucē, autisku cilvēku var uztraukt vai pat novest līdz histērijai.
- Garša – reaģē neadekvāti uz dažādām garšām. Dažos gadījumos ēd tikai viena veida ēdienu vai ēd neēdamas lietas.
- Oža – reaģē neadekvāti, piemēram, nelasa grāmatas, jo nav panesama to smarža.
- Laiks - grūti saprast laika jēdzienus (vēlāk, drīz, citā dienā utt.).
- Telpa – iestājas liels apmulsums, ja notikušas pārmaiņas telpā. Grūti orientējas (piemēram, seko krāsām).
- Fiziskais jūtīgums – problēmas atpazīt sejas. Savu apģērbu bieži saista ar kādu noteiktu vietu. Sāpes pārdzīvo savādāk (piem., sāp, ja griež matus vai nagus). Nevar noformulēt savas sajūtas vai vajadzības. Nespēj saskatīt un saprast briesmas.
- Kustība - neveikla motorika. Problēmas kustībās rada arī saistība ar traucēto redzi.

Kā mācīt autisku cilvēku?

- ▲ Jābūt zināšanām par autiskiem cilvēkiem,
- ▲ Jāievēro individualizēšanas princips,
- ▲ Jāpiemēro apkārtne,
- ▲ Jādod zināšanas dzīvei,
- ▲ Jāpiemēro mācības.

Lai novērtētu autisku cilvēku tiek izmantota PEP (psychology education programmas) metode. Šajā metodē tiek novērtētas tādas lietas, kā



- ♣ Atdarināšanas spējas
- ♣ Percepcija spējas
- ♣ Rupjā motorika
- ♣ Redzes un kustības saskaņošanas spējas
- ♣ Domāšana (neverbālā)
- ♣ Domāšana (verbālā)

Kā palīdzēt? *Nepastāv gatavi atrisinājumi*

- Svarīgi, lai precīzi būtu noteikti traucējumu veidi.
- Izveidot pēc iespējas sakārtotu vidi, ikdienas rutīnu, skaidru dienas struktūru, dzīves vietu pēc iespējas mierīgā apkārtnē, darbu, piemēram, dārzkopībā vai ar mājdzīvniekiem.
- Jācenšas visu pēc iespējas labi pārdomāt un saplānot. Pārmaiņas telpās un mēbeļu pārbīdīšanu jāplāno un jāveic ilgā laika periodā.
- Nepieciešamības gadījumā lūgt palīdzību personīgā asistenta veidā. (personīgais asistents ir cilvēcisks palīglīdzeklis, kas autiskai personai nepieciešams tik pat lielā mērā, kā invalīdu ratiņi personai ar stipriem fiziskiem traucējumiem).
- Atpūsties, lai varētu pēc iespējas labāk turpināt strādāt ar autisku cilvēku.
- Izmantot padomdošanu, ko sniedz sociālais darbinieks un psihologs konsultācijās.

Sagatavots pēc Ingas Kalniņas izdales materiāliem



*Pielikums 1.3
Metodiskiem ieteikumiem
sazināšanās ar klientu uzlabošanai*

ASPERGERA SINDROMS

Aspergera sindroms (turpmāk - AS) ir viens no autiskā spektra traucējumiem, kad parasti personai ir vieglas formas autisms. Šo terminu sāka lietot tikai 1981.gadā, nosaucot šo traucējumu austriešu psihiatra un pediatra Hansa Aspergera (dažkārt svešvalodā arī - Aspergers). Aspergers 1944.gadā pētīja un aprakstīja bērnus savā ārsta praksē, kam trūka neverbālās komunikācijas iemaņu, demonstrēja ļoti ierobežotu empātiju pāros un bija fiziski neveikli. Ir uzskats, ka personai ar AS visbiežāk ir vismaz normāls intelekts, bet par maz attīstītas sociālās prasmes. Tā pamatā var būt personas emocionālās attīstības nepilnības un vēlu sākts sociālās integrācijas process.

Personai ar AS parasti ir grūti iekļauties sabiedrībā, toties viņi daudz vieglāk saskata dažādas likumsakarības, kuras citiem paliek nepamanītas. Aspergers sauca pacientus ar AS par saviem "mazajiem profesoriem". Šo sindromu piedēvē arī tādām slavenām personām kā Sokrāts, Čārlzs Darvins, Īzaks Ņūtons un Alberts Enšteins.

Aspergera simptoms galvenokārt ietekmē personas sociālās un komunikācijas spējas. Cilvēkiem ar AS ir raksturīgs šauru interešu loks, kurā iekļaujas visnotaļ specifiskas lietas (piemēram, dinosauri vai lidmašīnas) vai atkārota dīvainu uzvedība. Tāpat ir raksturīga monotona, gandrīz robotiska balss, sarunas un valodas unikalitāte. Dažkārt šo cilvēku jūtas var šķist esam "iesaldētas", bet tajā pašā laikā ir arī iespējams, ka persona ar AS ir pārlieku līdzjūtīga.

Ja jums ir šaubas vai jūsu bērnam ir Aspergera Simptomi

Paturiet prātā, ka katrs bērns ar Aspergera sindromu ir atšķirīgs, tomēr izskatiet sarakstu ar visbiežāk sastopamajām un raksturīgākajām 8 AS pazīmēm. Atcerieties, ka tikai tāpēc, ka vairumam bērnu ir viena no šīm pazīmēm, citam tās var nebūt.

1. Pirmais, ko visbiežāk pamana ir šīs personas grūtības izprast sociālus mājienus vai nespēja saprast ķermeņa valodu. Tas var ietekmēt komunikācijas pamatprasmi – spēju uzsākt un pabeigt sarunu vai spēju izprast gaidīšanas nepieciešamību, kamēr otrs sarunas dalībnieks pabeidz savu sakāmo.
2. Vairumam bērnu ar AS nepatīk jebkādas izmaiņas dienas režīmā vai rutīnā. Šī ir klasiska personas ar autismu pazīme.



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



3. Bieži sastopams simptoms ir empātijas jeb iejušanās spēju trūkums. Empātijas vai *spējas sajūst emocijas un citu personu emocionālo stāvokli* neesamība lielai daļai personu ar AS ir nopietns sociāls trūkums. Ir viegli pamanāms, ka empātijas trūkums var pat visvienkāršāko sociālo mijiedarbību padarīt ļoti neveiklu.
4. Bērns ar AS var nespēt saprast smalkas atšķirības balss tonī vai teksta niansētu nozīmi sociālās mijiedarbības - komunikācijas laikā. Humora izjūta, sarkasms un vārdu spēles skaitāmpantiņos ir šo personu neiespējamā misija un rada galēju neizpratni. Bērns var nelietot pierastos runas modeļus un nelietot balss intonācijas izmaiņas vai lietot tās ļoti ierobežoti. Šis aspekts atkal palielina personas sociālo neveiklību.
5. Daudzi bērni ar AS sindromu ir tendēti lietot daudz formālāku vai savam vecumam uzlabotu valodu. Kamēr tas šķiet jauki un pat mīļi sarunājoties ar pieaugušajiem, sarunā ar citiem bērniem tas ir vairāk kā dīvaini.
6. Bērns ar Aspergera sindromu tāpat cenšas izvairīties no acu kontakta, kad sarunājas ar jums. Parasti viņi vienkārši skatās grīdā vai novēršas no personas, ar kuru sarunājas.
7. Neskatoties uz sociālo neveiklību, daudzi bērni ar AS būs ļoti runīgi, bet parasti par tēmu, kas patiesi tos aizrauj/interesē (interesi par šo tēmu var uzskatīt par bērna apsēstību). Tas var būt kautkas tik vienkārš kā sporta spēļu rezultāti vai kautkas neskaidrs, ko viņi tikko redzēja TV.
8. Viņiem var būt arī neparasta stāja vai iešanas stils un neveikla gaita vai īpaša pārvietošanās maniere.

Lai arī personas ar Aspergera sindromu nepiedzīvo tik daudz ikdienas problēmu kā klasiska autisma gadījumā, tās var būt nopietnas grūtības, ar ko nākas saskarties. Tomēr ar piemērotu palīdzību vai asistēšanu bērns ar AS sindromu var dzīvot laimīgu un pilnvērtīgu dzīvi. Iejaukšanās mērķis visbiežāk ir uzlabot personas komunikācijas spējas, mācīt atpazīt ķermeņa valodu, sejas mīmiku, balss toņus, utt.. Vairums pieaugušo laika gaitā spēj iemācīties sadzīvot ar savām Aspergera sindroma izpausmēm.

Sagatavots pēc vikipediju un citiem interneta vietņu* materiāliem

* - www.articlesbase.com/mental-health-articles/asperger-symptoms-8-essential-asperger-signs-1285578.html+person+with+Aspergera



Pielikums 1.4
Metodiskiem ieteikumiem
sazināšanās ar klientu uzlabošanai

DAUNA SINDROMS

Dauna sindromu 1866.gadā aprakstīja angļu ārsts, kura vārdā tas nosaukts. Dauna sindroma gadījumā katrā ķermeņa šūnā ir 46 vai retumis 45 hromosomas 47 vietā.

Jaundzimušajam ir diezgan grūti diagnosticēt Dauna sindromu, jo daudzas no pazīmēm var būt neizteiktas vai vispār vēl neizpaužas. Tomēr ir vairākas raksturīgas ārējās pazīmes, pēc kurām ārstam vai vecākiem varētu rasties aizdomas par šo slimību, tāpēc bērnam lietderīgi veikt DNS analīzes. Šīs pazīmes ir sekojošas:

- nedaudz saplacināta seja
- saplacināts pakausis
- vispārējs muskuļu vājums, kura dēļ bērnam ir pavērtas mutītes
- mongoloīdi sejas vaibsti ar ieslīpām acu spraugām
- izteikta ādas kroka uz kakla
- īss, resns kakls
- pārmērīgs locītavu kustīgums, kam iemesls ir locītavu saišu vaļīgums
- deformēts iegurnis
- īsi, strupi pirksti
- deformētas ausis – parasti vertikālā virzienā samazināta gliemežnīca
- zemu novietotas ausis
- raksturīga šķērsrieva uz plaukstas
- palielināta, nelīdzena mēle
- sausa āda

Tā kā bērna muskulatūra ir vāja un mēlīte palielināta, tad var būt problēmas ar bērna barošanu.

Zīdaiņa vecuma bērniņiem joprojām saglabājas muskuļu vājums – vecumā, kad bērnam vajadzētu sākt runāt un veikt kustības ar kājiņām un rociņām, šis trūkums tiek manīts arvien vairāk. Lai veicinātu bērna kustības un nostiprinātu muskulatūru ir nepieciešama pacietība un smags darbs gan no vecāku, gan no fizioterapeitu puses. Tāpat var novērot krūšu kurvja deformāciju, īsu degunu ar platu tā muguru, īsas, resnas rokas un kājas, palielinātas mandeles un parādīties leukēmija. Sliktās imunitātes dēļ medicīniski visbiežāk bērni ar Dauna sindromu atkārtoti un ilgstoši slimo ar augšējo elpceļu un ausu slimībām.

Bērniem ar šo diagnozi biežāk konstatētas sirds slimības, kuņģa-zarnu trakta veidojumi, dzirdes un redzes traucējumi un pārlietu locītavu kustīgums.



Pazemināta muskuļu spriedze visbiežāk aizkavē motorisko attīstību, var ietekmēt mēles kustīgumu vai var veidoties stipri zarnu aizcietējumi.

Pirmsskolas vecumā visbiežāk ir skaidri redzams, ka bērns ir gan fiziski, gan garīgi atpalicis. Tas var būt vissmagākais laiks. Salīdzināt šāda bērna sasniegumus ar citu brāļu un māsu sasniegumiem šajā vecumā, kuri ir veseli, nav lietderīgi. Nepietiekamā smadzeņu attīstība pēc viena gada vecuma nosaka bērna iespējas apgūt ikdienas dzīves iemaņas un prasmes. Ar Dauna sindromu slimajiem bērniem ir jāpiemēro sava individuālā panākumu skala un jāuzslavē bērns par viņa sasniegumiem. Liela daļa ar Dauna sindromu slimojošie bērni, kas ir bijuši iesaistīti pirmsskolas izglītības programmās un kuriem bijusi agra medicīniskā aprūpe, var sākt mācīties parastajā laikā kopā ar veselīgiem bērniem.

Ar Dauna sindromu slimo bērnu uzvedības attīstību tieši ietekmē ģimenes locekļi ar maigumu un mīlestību. Ja ģimenē bērns ir atzīts, tad labdabīgā ģimenē bērnam parasti raksturīgās iezīmes ir:

- paklausīgs
- komunikabls - viegli uzsāk kontaktu ar jebkuru labvēlīgi noskaņotu cilvēku
- emocionāli
- viegli iepriecināmi
- piemīļīgi
- dzīvespriecīgi
- izteikti labdabīgi
- viegli iespaidojami
- tieksme atdarināt un līdzināties kādam (uzvedības ziņā)

Tomēr bērns var būt arī ar izteiktu negativismu, nemotivētām darbībām un neadekvātām dusmu un agresivitātes lēkmēm.

Parasti šie bērni ir mierīgi, izņemot gadījumus, kad tas skar personīgas sajūtas, piemēram, zobu sāpes vai sava veida depresija. Tādos gadījumos bērns var sākt rīkoties neadekvāti, pat rupji un iznīcinoši.

Bērniem ar Dauna sindromu ir dažādas stomatoloģiskas dabas problēmas, bet mutes dobuma slimības ir raksturīgākas un smagākas (zobu kariess, zobu izšķīlšanās ir kavēta, bieži zobi neizšķīļas pareizā secībā, iespējams kāda zoba iztrūkums, īsas zobu saknes, emaljas nepietiekama attīstība, nepareizs sakodiens, periodontīts, u.c.). Parasti ir nepieciešama ļoti laba mutes higiēna, īpaši rūpīga un to jāuzsāk pēc iespējas agrāk.

Bērni ar Dauna sindromu attīstās ļoti individuāli un katra bērna sasniegumi arī ir atšķirīgi. Bērna veselība un specifiskās Dauna sindroma pazīmes nosaka bērna garīgo attīstību.

Agri sākti, sistemātiski un mērķtiecīgi treniņi un apmācības veicina labāku attīstību. Iespējams, nepieciešamas īpašas apmācības komunikācijas un motorikas uzlabošanai.



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Apmēram 10% garīgi atpalikušo var būt diagnoze DAUNA sindroms. Vairumam no viņiem ir vidēja garīga atpalcība, bet daļai viegli attīstības traucējumi.

Vēlams uzņemt labu un liesu uzturu, rosināt nodarboties ar sportu vai regulāri pastaigāties.

Pieaugušie ar Dauna sindromu noveco straujāk kā pārējie, viņiem parasti ir problēmas ar lieko svaru.

Sagatavots pēc Ineses Kicas materiāliem
“Dauna sindroma simptomātika un slimnieku aprūpe”



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



*Pielikums 1.5
Metodiskiem ieteikumiem
sazināšanās ar klientu uzlabošanai*

EPILEPSIJA

Epilepsija ir centrālās nervu sistēmas slimība, kam raksturīgas krampju un bezsamaņas lēkmes. Tās rodas sakarā ar galvas smadzeņu elektriskās aktivitātes straujām, īslaicīgām izmaiņām. Tautā to bieži sauc par “krītamo kaiti”.

Vairums epilepsijas krampju lēkmju var notikt dramatiski un biedējoši. Iespāids pastiprinās, ja sastopamies ar kaut ko nezināmu vai nepieredzētu. Tomēr svarīgi palikt mierīgam, jo jūs nevarat apstādināt/pārtraukt lēkmi. Ļaujiet tai turpināties.

Parasti rodas iespāids, ka krampju lēkme norit ilgāk nekā tas ir patiesībā, tāpēc nepieciešams fiksēt laiku. Vairumā gadījumu personai lēkmes laikā zūd samaņa. Personas uzvedība var šķist neatbilstoša situācijai (piemēram, lūkojas apkārt ar glāzainu skatienu). Tad persona būtu jāpavada līdz drošai vietai, kur var atsēsties vai atgulties.

Personas drošība ir būtiskākā lieta, par kuru jā rūpējas (piemēram, lai persona nepārsit galvu), jo persona lēkmes laikā parasti nejūt sāpes, bet var viegli savainoties (uz asiem mēbeļu stūriem, kancelejas piederumiem, ēdamrīkiem un galda piederumiem, ēku stūriem, trotuāra malas, utt.).

Ja persona zina par epilepsijas lēkmēm un lēkmes notiek parastā/ierastā veidā, nav vajadzība zvanīt ārstam vai vest personu uz slimnīcu. Ja personai lēkme sākas negaidīti (uz ielas vai citā publiskā vietā), tad noteikti jāpārdomā vajadzība saukt medicīnisko ātro palīdzību (jāizvērtē personas dzīvības apdraudējums, mediķu iespējas atbraukt pietiekami ātri, personas lēkmju parastais veids, ilgums un biežums, nepieciešamības gadījumā iespējas nodrošināt personai sakopšanos). Personai var līdzī būt atpazīšanas karte vai disks par parasto lēkmju formu vai padoms, kā palīdzēt personai nokļūt mājās, sazināties ar kādu kontaktpersonu vai cita noderīga informācija.

Maziem bērniem

Medicīnisko palīdzību vajadzētu lūgt cik ātri vien iespējams, īpaši pie visiem ieilgušiem lēkmju gadījumiem. Ja zīdaiņi ir krampjaini savilkti ar augstu temperatūru vai drudzi, mēģiniet pēc iespējas samazināt bērna temperatūru (ar sūkli un remdenu ūdeni un vēdekli) līdz ārstu ierašanās brīdim.



NEDARIET KRAMJU LĒKMES LAIKĀ:

- **nelieciēt neko mutē**
- **nemēģiniet ietekmēt personas kustības**
- **nedodiet neko dzert**
- **nepārvietojiet, ja vien nav jānovērš savainošanās risks**

KO DARĪT JA KĀDAM IR LĒKME?

Kad epilepsijas lēkme sākas:

Atbrīvojiet vietu apkārt personai, kurai ir lēkme (pārvietojiet lietas, kas var radīt traumu, ja tas iespējams, palūdziet cilvēkiem atkāpties).

Nomieriniet citus un paskaidrojiet viņiem, ko jūs darāt.

Ja persona lēkmes laikā ir uz grīdas, tad jāpārliecinās, ka gulēšana ir ērta (nav iespējas salauzt kaulus, pārsist pieri, utt.) tomēr, **pārvietojiet personu tikai tad, ja tas ir saistīts ar traumas gūšanas riska mazināšanu.** Citos gadījumos nepārvietojiet personu ar krampju lēkmi tās laikā.

Zem galvas vai sejas var palikt ko mīkstāku (spilvenu, šalli, savu džemperu, u.c.), lai mazinātu vai aizkavētu traumas.

Noņemiet personai brilles (ja tādas ir) un atbrīvojiet kaklu (atpogājiet pogas, noņemiet kaklasaiti, utt.)

Fiksējiet lēkmes sākšanās laiku.

Kad krampji beigušies:

Palīdziet personai pagriezties vai pagrieziet to uz sāniem (pirmās palīdzības sniegšanas pozīcijā – uz sāniem bez sakrustotām kājām un rokām).

Palīdziet personai noslaucīties vai noslaukiet izdalījumus no mutes (putas, vēmekļus, siekalas)

Pārliecinieties vai elpceļus neaizšķērso nolūzuši zobi, aizkosta mēle, vai nav mutes dobuma savainojumi.

Pārbaudiet vai nav kādi acīmredzami ievainojumi un nepieciešamības gadījumā meklējiet mediķu palīdzību.

Nodrošiniet personai privātumu un piedāvājat palīdzību (nomazgāties, pārgērbties), ja bijusi nesaturēšana (piem., urīna).

Pēc epilepsijas lēkmes:

Pārliecinieties, ka persona ir pie samaņas (atsaucas jūsu uzrunai ar skatienu vai valodu) un saprot, kas notiek.

Novērojiet personu un palieci pie viņas līdz pilnīgas “atgriešanās” brīdim.

Personai var būt nepieciešams asistents/palīgs, lai atrastu ceļu mājup vai turpinātu ikdienas gaitas vai nodrošināt iespēju pagulēt kādu brīdi.



Fiksējiet dokumentos lēkmes norises gaitu vai pastāstiet par notikušo pašai personai vai tās kontaktpersonai.

Lēkmju apraksts

Zināt precīzu lēkmju aprakstu ir ļoti svarīgi, lai pareizi palīdzētu lēkmes laikā. Lēkmes apraksts ir būtisks, lai precīzi noteiktu personas diagnozi un atrastu piemērotus medikamentu lēkmju izpausmes mazināšanai.

Kā aprakstīt epilepsijas lēkmes?

1. Vai ir jebkādi brīdinājumi tieši pirms lēkmes sākšanās (vai persona pati var pateikt ka sajūt šādu brīdinājumu)?
2. Vai ir iespējams aprakstīt šādus brīdinājumus ļoti skaidri (smarža, garša, dīvainas sajūtas rokās, kuņģī, acu sāpes, galvas reibonis)?
3. Ja nav īpašu brīdinājumu, kas notiek pirmais (piemēram, acu grozīšanās, galvas pagriešanās vai pēkšņš kritiens)?
4. Kas notiek lēkmes laikā/ vai jūs esat pārliecināts, ka:
 - ▲ Vai ir iestājies bezsamaņas stāvoklis?
 - ▲ Vai mainās krāsa (bālē, sarkst, paliek zilas lūpas, seja, rokas)?
 - ▲ Ja notiek ķermeņa raustīšanās-krampji, kuras ķermeņa daļas tam ir pakļautas?
 - ▲ Vai ir izmaiņas elpošanā?
 - ▲ Vai ir jebkura cita neikdienišķa vai nepiemērota rīcība lēkmes laikā?
5. Cik ilga bija pēdējā lēkme?
6. Kas notika kad krampjainā raustīšanās beidzās?
 - ▲ Vai turpinās samaņas zuduma stāvoklis, ir daļējas reakcijas?
 - ▲ Vai ir novērojamas citas sekas (galvassāpes, apjukums, urīna nesaturēšana, runas traucējumi)?
 - ▲ Vai ir nepieciešamība pēc miega un cik ilgu laiku?
7. Cik ilgu laiku vajag, lai var atsākt normālas aktivitātes?
8. Cik bieži ir lēkmes?
9. Vai ir kādas īpašas situācijas (regulāras), kurās vai pēc kurām notiek lēkmes?

Sagatavots pēc Ingas Kalniņas izdales materiāliem



*Pielikums 1.6
Metodiskiem ieteikumiem
sazināšanās ar klientu uzlabošanai*

ĪSI PAR GARĪGĀM SLIMĪBĀM

Gadsimtiem ilgi garīgās slimības tika uzskatītas par apkaunojošām, bīstamām, nepatīkamām, mulšinošām, vājām, neārstējamām – par kaut ko slēpjamu. Šīs nostādnes radījušas milzīgu postu. Tās bijušas tikpat postošas un nežēlīgas, kā pašas saslimšanas.

Ja saprotam, kas ir garīgās slimības, mēs varam pieņemt cilvēkus, kuri ir, bija vai būs garīgi slimi.

Daudziem no mums ir kāds draugs, darba biedrs, kaimiņš vai ģimenes loceklis, kas cieš no garīgās slimības vai nervu sabrukuma.

Zinātnieki informē, ka 20% cilvēki var būt diagnosticēti kā psihiski slimi. Mēs droši vien jūtam diskomfortu esot ar šiem ļaudīm. Reizēm mēs pat baidāmies: Ko mēs varam teikt šiem cilvēkiem? Vai viņiem droši varam jautāt, kā viņi jūtās?

Cik daudz no šī diskomforta un bailēm rada mūsu garīgo slimību nepieņemšana.

Kas ir garīgas slimības?

Garīgās slimības ir prāta funkciju traucējumi. Tas ir vispārīgs termins, kuru attiecina uz slimību grupu. Tā, piemēram, terminu - sirds slimības attiecinām uz slimību grupu, kas ietekmē sirds funkcijas.

Profesionāli darbā ar garīgi slimiem cilvēkiem, klasificē slimības un lieto speciālus nosaukumus, lai atšķirtu vienu slimības veidu no cita. Daži nosaukumi tiek lietoti kopēji visām neirozēm: nemiers, fobija, apsēstība, neirotiskā depresija un psihozēm: psihotiskā depresija un šizofrēnija.

Neirozes vai neirotiski traucējumi šķiet kā pārspīlējumi vai sagrozījumi jūtās, domās un uzvedībā, kas ir mums visiem. Piemēram, mums visiem kādu reizi ir dziļas vai nekontrolējamās depresijas sajūtas, skumju, saspīlējuma vai baiļu sajūtas, kad dzīve kļuvusi pārāk sarežģīta. Dažiem cilvēkiem šīs jūtas kļūst tik traucējošas, ka ikdienas dzīvē (piemēram, iešana uz darbu, priecāšanās par brīvo laiku vai sarunāšanās ar citiem) viņi nevar tikt ar tām galā.

Psihisku traucējumu cietēji parasti ir ārpus reālās pasaules. Juceklis, apmulsums un nespēja saprast apkārtni, ko tik daudzi no mums ir pieredzējuši pēc anestezējošu līdzekļu (narkozes) lietošanas, vai dažu infekciju, piemēram, plaušu karsoņa gadījumā, ir kaut kas līdzīgs psihozei. Dažreiz var attīstīties



maldīgi priekšstati– nepatiesas aizdomas par vajāšanu, pārspīlēta vainas vai paša lieliskuma sajūta. Var būt arī halucinācijas – redzes, dzirdes, ožas, garšas vai spēja sajūst lietas, kas patiesībā nav. Šo maldinošo priekšstatu vai halucināciju ietekmēti, psihisku traucējumu cietēji, var rīkoties tādā veidā, kurš mums šķitīs dīvains un tāpēc mūs traucējošs.

Cilvēki, kam ir garīga slimība, parasti ļoti cieš.

Vai garīga slimība ir tas pats, kas garīga atpalcība?

Garīgā atpalcība, saukta arī par intelektuālu invaliditāti (nespēju) vai garīgas attīstības traucējumiem, NAV tas pats, kas garīgas slimības.

Cilvēkiem ar garīgo atpalcību ir mācīšanās grūtības un viņi attīstās lēnāk kā pārējie. Šis stāvoklis parasti tiek konstatēts piedzimstot vai agrā bērnībā. Reizēm tas ir smadzeņu bojājumu rezultātā, kas var notikt jebkurā vecumā.

Garīgās slimības, savukārt, var būt ikvienam cilvēkam jebkurā attīstības līmenī. Garīgi atpalikuši cilvēki kā jebkurš cits var kļūt par garīgi slimu personu.

Kas ir psihisku slimību cēloņi?

Psihiskām slimībām var būt vairāki cēloņi. Jo vairāk mācāmies par psihiskām slimībām, jo skaidrāks kļūst, ka nosaukt vienu cēloni kādai normālai vai nenormālai uzvedībai ir neiespējami. Daudzi faktori mijiedarbojas cits uz citu un izraisa psihiskās saslimšanas. Pie šiem faktoriem pieder arī mūsu ģenētiskā iedzimtība, mūsu ģimenes vide, uzvedības kultūra, dzīves stresi, atsevišķi gadījumi un fiziskas slimības. Ievērojiet, ka lietas, kas ir stresa pilnas vienai personai, otrai tādas nav.

Vai garīgas slimības var pārmantot?

Daži garīgo slimību veidi, piemēram, šizofrēnija un maniakāli depresīvās slimības ir biežāk novērotas vienās ģimenēs, nekā citās un ir iespējams, ka to ietekmē gēni (iedzimtība). Ir noteikti jāatzīmē, ka pat tad vairumam radnieku slimības neattīstīsies. Cilvēki pārmanto slimības attīstības pamatnosacījumus, taču ir vajadzīga daudzu citu faktoru ietekme, lai slimība parādītos.

Vai garīgas slimības var pielipt?

NĒ. Pretēji cūciņām vai bakām, garīgas slimības nav lipīgas. Nav zināmi infekciju baciļi, kas to izraisītu.

Vai garīgi slimi cilvēki ir vardarbīgi?

Šis ir visbiežāk sastopamais nepareizais pieņēmums. Skumji, garīgi slimas personas imidžs vēl aizvien ir vardarbīgi, trakojoši, bīstami vājprātīgie,



kurus ir jāieslēdz viņu pašu labā un sabiedrības pasargāšanai. Patiesībā, garīgi slimi cilvēki nav vairāk bīstami vai vardarbīgi, kā jebkurš pārējās sabiedrības loceklis. Lielākā daļa garīgi slimu cilvēku ir ļoti viegli ievainojami un nobijušies.

Vai garīgi slimiem cilvēkiem ir seksuālas dabas traucējumi?

Tas ne tik nav patiesība. Garīgi slimu cilvēku lielākā daļa nekad neizdara seksuālus pārkāpumus; vairumā gadījumu slimība samazina viņu interesi par seksu. Lielākā daļa seksuālo likumpārkāpēju nav garīgi slimi.

Kāpēc garīgi slimi cilvēki nesaņem sevi rokās?

Vairums garīgi slimu cilvēku būtu priecīgi, ja viņi to varētu izdarīt. Diemžēl, tāpat, kā tikai ar savu gribasspēku jums neizdodas izārstēt jūsu salauzto kāju vai diabētu, tā ar gribasspēku vienu nevar izārstēt garīgu slimību.

Vai mums nevajadzētu ieslēgt garīgi slimos viņu pašu labā?

Lielākais vairums garīgi slimu cilvēku ir veiksmīgi ārstēti ārpus slimnīcas un vajadzība ievietot slimnieku institūcijā nekad nav atzīta par vienīgo pareizo izeju. Taču ir situācijas, kad tas nepieciešams, piemēram, lai pasargātu slimnieku no agresivitātes pret sevi vai apkārtējiem.

Lielākā daļa darba jāveltī *bailes un nemieru izraisīto situāciju novēršanai*.

Sagatavots pēc Austrālijas veselības organizācijas materiāliem



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



*Pielikums 1.7
Metodiskiem ieteikumiem
sazināšanās ar klientu uzlabošanai*

GARĪGĀS ATPALICĪBAS PAKĀPES

Viegla garīga atpalcība

Viegli garīgi atpalikušie bērni daudz neatšķiras no citiem bērniem. Bērībā viņiem nepieciešams ilgāks laiks, lai iemācītos un attīstītu kompensējošas funkcijas.

Motoriskā ziņā viņi ir nedaudz “gausāki” nekā pārējie bērni, arī valoda attīstās lēnāk. Pirmsskolas vecumā var novērot grūtības, jo tiek sagaidīts, ka viegli garīgi atpalikušie bērni rotaļāsies ar citiem bērniem pēc vienādiem nosacījumiem. Dažās spēlēs tas izdodas labi, bet grūtības rodas tāpēc, ka viņi nespēj iztēloties, kā domā pārējie, nespēj savu uzvedību piemērot pašas saspēles prasībām.

Apkārtējās pasaules izjūta un sapratne ir atkarīga arī no spējas iztēloties to, ko tieši nevar saredzēt. Lielākā daļa šo audzēkņu attīsta spēju lasīt, bet lai lasītais nestu labumu, saturam jābūt tādām, kas sniedz konkrētus priekšstatus. Viegli garīgi atpalikušie labi iemācās izjust un lietot vidi, kurā tie atrodas. Arī tad, ja viņi nespēj izlasīt, kā izskatās citās valstīs un viņu zināšanas ir ierobežotas, ar mācību apmeklējumu un ceļojumu palīdzību ir iespējams paplašināt viņu priekšstatu par pasauli. Pastāvīgi pieaug vajadzība pēc iespējas vairāk pašam pārdzīvot un piedzīvot sajūtas un notikumus, lai viņi spētu uztvert pasauli kā pārējie.

Šādu klientu spējas visbiežāk līdzinās prasmēm un spējām, kas piemīt bērniem pamatskolā un pusaudžu vecumā.

Vidēja garīga atpalcība

Vidējo garīgo atpalcību raksturo izteiktas vispārināšanas grūtības. Pieredze, kas gūta attiecībās ar vienu personu vai vienā gadījumā, reti kad tiek piemērotas līdzīgās attiecībās ar citu personu vai citā identiskā gadījumā. Tieši tāpēc personām ar vidēju garīgo atpalcību jāmācās tikt galā ar noteiktām situācijām atsevišķi – pa vienai. Viens gadījums - viena pieredze.

Motoriku, īpaši sarežģītākas kustības, ietekmē centrālās nervu sistēmas bojājumi. Daudziem vidēji garīgi atpalikušajiem tāpēc novēro arī runas grūtības. Nereti viņi nespēj attīstīt pilnīgi saprotamu runas veidu. Šie cilvēki parasti gan kompensē to ar zīmju valodu. Diemžēl arī zīmes viegli var kļūt neizteiksmīgas un grūti skaidrojamas tiem, kas nav labi pazīstami ar to savdabību.

Verbālā saruna parasti sastāv no īsiem jautājumiem. Atbilde uz jautājumiem mēdz būt viens vārds. Tam, kurš jautājumu uzdod, tas jāatkārto



vairākas reizes, lai saņemtu pilnīgāku atbildi. Ja, piemēram, norāda uz sarkanu ābolu un par to vaicā, atbilde ir - "ābols". Ja grib uzzināt krāsu, par to jājautā atsevišķi. Bieži runā tiek izlaisti prievārdi un apstākļa vārdi. Teikuma - "sarkanais ābols ir uz galda" - vietā tiek veidots teikums - "ābols galds".

Spēju lasīt saistītu tekstu sastop reti. Tas pirmām kārtām nav atkarīgs no nevarēšanas iemācīties nolasīt burtu zīmes, bet gan no nespējas saprast tekstu. Cilvēks nesaprot, ko lasa, un tāpēc nesaņem pietiekamu uzmundrinājumu turpināt lasīt. Lasīšanas apmācība tādējādi virzīta uz vārdu un attēlu atpazīšanu - "blok-vārdu" iegaumēšanu (viens attēls un viens vārds apzīmē zināmu jēdzienu, darbību u.tml. kopumu kā piktogrammās). Ikdienas situācijās konkrēts attēls vai vārds darbojas kā signāls kādai sekojošai darbībai (piemēram, vārds vai attēls "bumba" nozīmē "iesim spēlēties ārā" vai "iesim spēlēt bumbu").

Matemātikas prasmes parasti aprobežojas ar nosacītu orientēšanos priekšmetu skaitā. Vidēju garīgi atpalikusi persona var nolikt nelielu skaitu priekšmetu. Parasti var arī norādīt uz tiem, saskaitīt tos, bet visbiežāk šajās darbībās piedzīvo neveiksmi slikti attīstītās motorikas dēļ. Ticams, ka "parādīšana un saskaitīšana" vidēji garīgi atpalikušajiem visdrīzāk dod tikai redzes iespaidu - "daudz".

Apieties ar naudu šāda persona var iemācīties tad, ja "rēķināšana" balstās uz monētu un banknošu atpazīšanu un iegaumēšanu, - ko par to vai citu naudu var nopirkt utt. (piemēram, maizes vai piena nopirkšanai pietiek ar 1 lata monētu).

Dažkārt centrālās nervu sistēmas bojājumu ietekme ir izteikta. Personai ir ne tikai mazattīstīta runa, bet arī nespēja rakstīt burtus, ciparus, apieties ar nazi un dakšīņu, nespēja lietot darbarīkus praktiskajos darbos utt..

Daudziem vidēji un stipri garīgi atpalikušajiem ir citi papildus traucējumi, piemēram, redzes, dzirdes un kustību nespēja. Tāpēc šādas personas spējas aplūkojamas kopumā: pastāv redzami funkciju traucējumi un neredzami, kas nosaka garīgās atpalcības pakāpi.

Šādu klientu spējas visbiežāk līdzinās prasmēm un spējām, kas piemīt bērniem pirmsskolā un sākumskolā vai 5-12 gadu vecumā.

Stipra garīga atpalcība

Personas ar stipriem smadzeņu bojājumiem ir vieglāk noteikt. Visbiežāk stipras garīgas atpalcības dēļ persona nespēj vadīt savas kustības vai arī spēj to tikai ierobežotā veidā. Stipri garīgi atpalikušie nevar izpētīt savu apkārtējo vidi, nevar paši pārvietoties, nevar ar rokām aptaustīt priekšmetus. Maņu orgānus, kas ir vieni no mūsu vissvarīgākajiem informācijas orgāniem, viņi nevar izmantot pietiekami efektīvi.



Tā kā redzes un dzirdes spējas, kā arī smarža un garša ir traucētas, stipri garīgi atpalikušie ar to palīdzību nevar adekvāti uztvert lietas.

Papildus maņu iespaidu ierobežojumiem ir grūtības arī saskaņot tos savā starpā. Daļēji tāpēc, ka tie ir neskaidri, daļēji tāpēc, ka smadzeņu daļas, kam tas būtu jādara, bieži ir bojātas.

Tomēr arī personas ar stipriem smadzeņu bojājumiem un ļoti ierobežotām centrālās nervu sistēmas funkcijām var attīstīt dažādas spējas. Kāda dāņu skolotāja pastiprināja stipri garīgi atpalikušo maņu orgānu kairinājumus un tādējādi paaugstināja viņu prieku pētīt savu apkārtējo vidi. Piemēram, novietojot bērnu uz plāksnes virs rāmja, kad starp plāksni un grīdu ir atstarpe – tukšums, kas pastiprina skaņu, kāda rodas, kad bērns kustas. Līdzīga funkcija var būt arī virs bērna galvas pakārtam skaņas pastiprinātājam, kas līdzīgi gliemežvākam padara skaņas telpā intensīvākas. Ar šādiem palīglīdzekļiem bērns saņem maņu kairinājumus, ko viņš citādi nebūtu fiksējis. Līdztekus pieaug patika izzināt.

Mērķtiecīga apmācība, kas sākas ar spēju meklēt informāciju, var nodrošināt ļoti pozitīvu attīstību un sniegt stipri garīgi atpalikušajiem labu dzīvi, saskaņā ar viņu nosacījumiem.

Klientu ar dziļu garīgu atpalcību spējas visbiežāk līdzinās prasmēm un spējām, kas piemīt bērniem zīdaiņa vecumā (0-3 gadi), bet klientu ar stipru vai smagu garīgu atpalcību spējas līdzīgas kā bērniem pirmsskolā (3-7 gadu vecumā). Piemēram, klients var izvēlēties smuku, krāsainu apģērbu vai apavus, kas galīgi neatbilst laika apstākļiem.

Secinājumi

Varam izsekot, kā funkciju kavēšana noved pie dažādu pakāpju garīgās atpalcības. Svarīgākais tiem, kas strādā un palīdz dažādā pakāpē atīstībā traucētajiem, ir saskatīt viņos personas ar attīstības iespējām. Katra persona ir vienreizēja un mainīga. Nedrīkst to ierindot kādā noteiktā attīstības fāzē vai līmenī un uzskatīt, ka tas nekad nemainīsies. Varam arī iemācīties, ka ar dažādu pedagoģisku metožu palīdzību var samazināt kavēto funkciju sekas un pēc iespējas tās kompensēt.

Sagatavots pēc A.Bakas un K.Grunnevalda "Grāmatas par aprūpi"* materiāliem

* - **Grāmata par aprūpi**, (54.-55.lpp) Anna Baka, Karls Grunevalds. (Preses nams, 1998.gads)



Pielikums 1.8
Metodiskiem ieteikumiem
sazināšanās ar klientu uzlabošanai

PAR KOMUNIKĀCIJAS PRASMĒM

Mēs uztveram informāciju kopumā. **Komunikācija ir** gan žesti, gan zīmju valoda, gan sarunas ar attēlu palīdzību, gan acu kontakts un sejas izteiksmes, gan ķermeņa poza, gan balss tonis un skaļums, gan apkārtējās vides trokšņi, gan attālums starp runātājiem.

Dažkārt komunikācija ir apgrūtināta, jo ir pārāk daudz apstākļu, kas to traucē. Tā piemēram, vairums cilvēku domā 4 reizes ātrāk nekā runā, daži vārdi tekstā liek mums saniknoties un atslēgties no tālākās sarunas, izklāstītās idejas ir pārāk svešas vai rada apdraudējuma sajūtu, mēs ātri nolemjam, ka komunikācija ir pārāk garlaicīga vai nogurdinoša, lai koncentrētos, mūsu domas kaut kur aizklīst, mums nepatīk, ka tiek pārbaudītas mūsu vērtības vai apšaubīts mūsu viedoklis, dažkārt atsevišķas detaļas kļūst būtiskākas par sarunas kopējo kontekstu un personu, ar kuru sarunājamies, pieķeramies kādiem faktiem un vairs nedzirdam tam sekojošo tekstu, cenšamies pierakstīt pārāk detalizēti un palaižam garām turpmāko informāciju vai sarunas fonā dzirdamie notikumi neļauj pilnībā pieslēgties sarunai.

Komunikāciju prasmes ir darbarīks, sniedzot palīdzību vai konsultējot jebkuru personu. Ir 4 galvenie efektīvas komunikācijas elementi, kurus lietojot vienkopus radīsies klienta konsultēšanai labvēlīga vide:

- ▲ Aktīva būšana ar klientu (šeit un tagad princips)
- ▲ Aktīva klausīšanas (nevis klausīties, bet dzirdēt, ko saka)
- ▲ Empātija pret klienta situāciju (kāda situācijā ir klients)
- ▲ Iedziļināšanās klienta lietā (ko tieši viņam vajag, kādu palīdzību)

Aktīva būšana ar klientu (šeit un tagad)

Jums jāmeklē veidi kā un jāiedrošina klients izteikt un atpazīt savas vajadzības.

Lai to nodrošinātu, jāizmanto vairākas tehnikas.

Pirmkārt, sarunai vēlams ieņemt *vieta blakus klientam* (vai 90 grādu leņķī) nevis tieši pretī tam. Tas sabalansē varas spēkus (klients nejūtas kā padotais, bet darbinieks kā varas pārstāvis). Otrkārt, būtiska ir *atvērtā sarunas poza* (bez sakrustotām rokām vai kājām), kas iedrošina klientu runāt un mazina barjeras jūsu starpā. Treškārt, dažreiz ir nozīmīgi *paliecties uz sarunas partnera pusi*, lai izrādītu, ka jūs joprojām esat ieinteresēts sarunā. Ceturtais, *izmantojiet tiešu acu kontaktu* ar klientu, bet nebleniet uz viņu. Piektais, *izvairieties no dusmīgām vai citādi traucējušām sejas grimasēm*. Mēģiniet būt dabīgs un domājiet, ka klients ir jūsu draugs, kam šobrīd nepieciešama palīdzība.



Tāpat svarīgi izmantot neverbālās komunikācijas iespējas. Pareizi izvēlēts balss tonis un skaļums palīdzēs veidot veiksmīgu un mērķtiecīgu sazināšanos. Ne vienmēr jālieto skaļa balss un nikns tonis, lai izteiktu pamatotu kritiku, negatīvu domu vai aizrādījumu. Ķermeņa valoda ir līdz pat 55% no sarunas. Dažkārt mūsu balss melos, kamēr ķermenis teiks patiesību. Daļa sarunas ir arī žesti un mīmika. Verbāla valoda vai vārdi un to nozīme ir tikai aptuveni 8% no sarunas. Esiet uzmanīgi sarunas laikā, tas palīdzēs nesniegt pretrunīgu informāciju klientiem, kam jau tā ir dažādas uztveres grūtības.

Savukārt, komunicējot verbāli, jāatceras, pirmkārt, *runāt skaidri*. Tas nozīmē saki ko tieši domā, bez zemtekstiem, saīsinājumiem, jūsu personīgā žargona. Nepieņemiet, ka klients zina jūsu lietotos apzīmējumus un izprot tos tieši tāpat kā jūs. Tāpat *jāizvairās no pārprotamām ziņām*. Ja domājat Nē, sakiet “Nē”. Gadījumos, kad lietosiet jaukus vārdus, lai klients nedusmotos, visdrīzāk klients iztulkos šo atbildi kā “Jā”. Sarunā būtiski ir *būt konkrētiem*. Ja pietiek ar 5 vārdiem, nelietojiet 10 vai 20. Liekvārdība nepalīdz. Sarunā *nosakiet laika termiņus*, ja ir jāreaģē uz klienta sūdzību vai ierosinājumu. Informējiet klientu, kad tieši jūs atgriezīsities pie viņa jautājuma un dosiet skaidru atbildi. Ievērojiet šo termiņu. Un visbeidzot, sarunā ir būtiski *laikā apklust*. Pasakiet savu sakāmo un apstājieties. Nerunājiet par ilgu un garu. Tas nav labas sarunas radītājs.

Kombinējiet verbālu un neverbālu valodu un atbilstošu uzvedību. Vislabākā sazināšanās ir tad, ja abas daļas ir harmonijā un klients saprot, ka tiešām vēlaties ar viņu sazināties.

Aktīva klausīšanas (nevis klausīties, bet dzirdēt, ko saka)

Klausīšanās ne vienmēr ir tieša un vienkārša, kā jūs domājat. Nepilnīga klausīšanās palīdzēšanas un konsultēšanas darbā, nozīmē iespējamību palaist garām būtiskus sarunas faktorus un rīkoties nepareizi. Ir divi spēcīgi palīgrieki, lai varat apgalvot, ka dzirdējāt, nevis klausījāties. Pirmais ir *pārfrāzēšana*, bet otrs – *atspoguļošana*.

Pārfrāzēšana nozīmē atspoguļot, kā sapratāt klienta teiktā saturu. Piemēram, “tātad jūs sakāt, ka ...” vai “no jūsu teiktā sapratu, jūs gribat palīdzību ar ...”. Tas var palīdzēt apjukušam un satrauktam klientam saprast, ka esat klausījies.

Savukārt **atspoguļošanas** gadījumā, norādām uz sarunas laikā novērotām, vai aprakstītām klienta sajūtām un to iemesliem. Piemēram, “izklausās, ka tu jūties ...” vai “tātad tu jūties ..., jo ...”. Ja izrādīsiet patiesu interesi aprakstīt, bet jūsu nosauktās sajūtas nebūs atbilstošās, visdrīzāk klients pielabos un precizēs, kā jūtas.

Var uzskaitīt vairākas labas, aktīvas klausīšanās pazīmes.

- ▲ Primāri ir jābūt skaidrībai jums pašam - kāpēc klausāties (kāda ir jūsu loma un konkrētās komunikācijas mērķis?).



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- ♣ Jums jābūt uzmanīgam un nedrīkstat apjukt.
- ♣ Palieciet mierīgs, pat ja klients ir satraucies.
- ♣ Vērojiet vizuālas un neverbālas sarunas norādes.
- ♣ Vērojiet savas sajūtas. Jums jāspēj atšķirt personīgās un sajūtas, ko pārņemat no klienta.
- ♣ Pārbaudiet vai pareizi sapratāt, to ko dzirdējāt, izmantojot pārfrāzēšanu un atspoguļošanu.
- ♣ Atcerieties jūsu uzdevums ir palīdzēt klientam tikt galā ar viņa vajadzībām nevis jūsējām.
- ♣ Nolieciet malā savu pieredzi un fokusējieties uz klienta pieredzi un sajūtām.
- ♣ Atpazīstiet savas spējas un to robežas. Meklējiet palīdzību, ja jūtat tādu nepieciešamību. Izmantojiet supervīzijas vai iespēju dalīties ar kolēģiem, kad tas vajadzīgs.

Empātija pret klienta situāciju (kāda situācijā ir klients)

Empātija ir spēja, kas ir neatraujama no palīdzēšanas un konsultēšanas. Tā ir spēja iejusties cita situācijā. Tās iespaidā mēs varam parādīt klientam, ka izprotam viņu, it kā “staigātu viņa kurpēs”. Mums jāizprot, kādā situācijā ir klients un kā tā ietekmē viņa rīcību vai sajūtas. Tāpat mums jāprot parādīt, ka izprotam viņa situāciju vai sajūtas (pārfrāzējam vai atspoguļojam klienta teikto). Visbeidzot mums jādod klientam sajūta, ka viņš var ar mūsu palīdzību tikt galā viņaprāt tik grūti vadāmā situācijā. Iedrošināšana un pozitīvs izaicinājums ļaus klientam saprast, ko viņš var izdarīt.

Labas empātijas gadījumā jūs esat atvērts sarunai un godīgs, saprotat savu iespēju/pakalpojuma robežas (varat pateikt klientam, ko jūs varat un nevarat izdarīt), atbalstāt un iedrošināt klientu, mēģināt saprast klienta viedokli, jautājat atbilstošus jautājumus, kas palīdz klientam atvērties (kad? ko? kur? kā?), drīzāk sekojat nevis vadāt klientu, ļaujiet klientam izteikties un izpaust sevi, dodat klientam pietiekamu laiku tā izpildei, atspoguļojat klienta teikto vai sajūtas brīvi un saviem vārdiem, atstājat vietu klusēšanai, kad tas nepieciešams.

Tomēr kā daudzos gadījumos, jums arī jāizvairās no vairākām kļūdām. Piemēram, nemeklējiet risinājumu klienta vietā, jo jūtat, ka kaut kas ir jāsaka, neatsaucieties uz savu pieredzi, jo katrai personai pieredze ir unikāla, izvairieties no apgalvojuma “viņi noteikti jums palīdzēs”, lai neradītu lieku vilšanos klientam un nevajadzīgas grūtības citai personai vai organizācijai, mēģiniet neteikt “es domāju, jums vajadzētu...”, jo tas atbrīvo klientu no paša lēmuma pieņemšanas un atbildības par tā izpildi. Gadījumos, kad klients prasa “ko jūs darītu?”, atgādiniet klientam, ka esat dažādas personas un izvēles arī var būt dažādas. Visādi izvairieties no savu galēji negatīvo emociju izrādīšanas, īpaši ja tās ir šausmas vai milzīgs pārsteigums.



Iedzilināšanās klienta lietā (ko tieši viņam vajag, kādu palīdzību)

Iejušanās klienta situācijā ir būtiska, tomēr tas var būt grūti, ja ir sajūta, ka klients pilnībā nesaka taisnību. Tādos gadījumos var uzdot precizējošus jautājumus, kas ļauj klientam saprast, ka esat ieinteresēts izzināt viņa situāciju līdz galam. Precizējošie jautājumi parasti balstās uz jau iegūtu informāciju. Lai tas labāk izdotos, te ir dažas vadlīnijas:

- ▲ Pirms jautā, apdomā katra jautājuma nolūku.
- ▲ Mēģini jautāšanas apjomu turēt minimālu.
- ▲ Ja vajadzīgas ļoti skaidras un precīzas atbildes, izmanto slēgtos jautājumus (uz tiem var atbildēt tikai ar JĀ vai NĒ).
- ▲ Ja vēlies paplašināt vai uzsākt jaunu tēmu, lieto atvērtos jautājumus (cik daudz? kāpēc? kas?...). Piemēram, “vai tu varētu man pastāstīt vairāk par citām grūtībām, ko piedzīvo ikdienā?”.
- ▲ Visiedrošinošākais veids kā jautāt par nepatīkamām, bet nepieciešamām lietām ir “atbildi tikai tad, ja jūti, ka gribi/vēlies – bet kādas bija tavas attiecības ar iepriekšējo kaimiņu?”.

Atcerieties, svarīgi ir ar balsi likt uzsvāru uz klientu.

Pēc iespējas izvairieties no jautājumiem, kas jau pasaka priekšā gaidīto atbildi. Piemēram, “Tu vēlies lai tev palīdzu, vai ne?”.

Strādājot ar klientiem, kam ir saskarsmes grūtības vai agresivitātes pazīmes

Pazīsti sevi!

Strādājot saskarsmē ar citiem, ir ļoti svarīgi zināt pašiem sevi. Tikai mēs paši zinām, ko tieši domājam un jūtam. Citi cilvēki var domāt, ka pazīst jūs un reaģēs uz to, ko viņi domā, ka zina par jums. Tomēr viņu reakcija ir saistīta ar to, ko viņi redz jūsu uzvedībā. Tāpēc ir svarīgi zināt savu uzvedību un reakcijas (kā tieši jūs sazināties ar citiem? Kā uzvedaties, kad satiekat citus cilvēkus?), lai var izprast, kā citi cilvēki reaģē uz jūsu rīcību. Piemēram, sarunā ar klientu jūs sajūtat aizkaitinājumu. Jūsu klients to ievēro un sāk fantazēt par jūsu aizkaitinājuma iemesliem (tas ir viņš, vai kaut kas ko viņš pateica, izdarīja?). Ir pareizi būt atklātam un godīgam par savām sajūtām, ja vien jūs jūtaties labi sakot par to klientam (“es jutos aizkaitināts, jo.... Tā nav tava vaina”).

Kad sajūtam uzbrūkošu vai naidīgu attieksmi saskarē, mēs dabīgi sākam aizsargāties. Tomēr mūsu aizsargāšanās var veicināt klienta turpmāku rīcību - vēl uzbrūkošāku vai izaicinošāku uzvedību. Arī šajā brīdī ir svarīgi apzināties, kā mūsu reakcijas var mainīt klienta uzvedību. Saprotot klienta skatījumu, redzējumu vai situāciju, ir vieglāk pieņemt, ka klienta uzbrukumi var nebūt adresēti jums personīgi.



Pazīsti klientu!

Kad strādājat ar klientu, varat izmantot viņa verbālo un neverbālo valodu, lai saprastu viņa attieksmi pret sarunu. Piemēram, dažādos balsos toņos un izteiksmēs pateikts “piedodiet, ko jūs teicāt” var būt gan tālākās informācijas prasījums, gan agresīvs izaicinājums runātājam. Kad pievienojat iepriekšējam teikumam klāt ķermeņa valodas nianšes, tas kļūst vēl daudzpusīgāks. Tas var būt pateikts klusi, bet tieši jums sejā, gan izraisīt apjukumu, gan platu smaidu. Kā var iztulkot to visu un vai varam sacīt, ka tikai viena atbilde/tulkojums ir pareizs. Tieši tāpēc ir svarīgi novērot un zināt sava klienta ķermeņa valodu, balss toni, utt. Izmantojiet pārfrāzēšanu un atspoguļošanu, lai izprastu klientu un viņa uzvedības nozīmi. Varat lietot tādas frāzes kā - “varu iedomāties, cik vīlies jūs esat”, “jūs izskatāties tiešām aizkaitināts”, “kad jūs par to runājat, man tas liek justies dusmīgam/skumjam/...”.

Ir ļoti svarīgi izprast klienta sajūtas un akceptēt vai vadīt tās. Tas izklausās viegli, bet mēģiniet. Piemēram, “Redzu, ka esi dusmīgs. Kas tevi tā sadusmoja?”.

Vienojaties par problēmu!

Klienta problēma ir jāsaprot no viņa skatījuma vai perspektīvas. Ir jāsaprot, ka nav nozīmes uzvarēt un pierādīt, ka mans skatījums uz problēmu ir pareizāks. Jūs varat nepiekrīst klienta skatījumam, bet strīdēšanās nenāks par labu un neveicinās labas sarunas.

Šajā sarunu fāzē varat lietot tādus teikumus, kā - “tātad jūs cerējāt, ka ...”, “tātad ..kāds.. izdarīja/neizdarīja ...”, “Tad ..kāds.. nevarēja”.

Ja atklājat, ka jūs vai jūsu kolēģis ir kļūdījies, ir pareizi to godīgi atzīt. Taču nevajadzētu klientam skaidrot kļūdas iemeslu, jo tad jūs nonākat aizsardzības pozīcijā, bet klientam ir iemesls turpināt sūdzēties tālāk. Sakiet “Jā, es redzu ka notikusi kļūda. Piedodiet.” vai “Jā, lietām vajadzēja būt notikušām citādāk, piedodiet.”. Tālāk jums tikai jāļauj klientam saprast, ka vēlaties labot kļūdu un pasakiet, kā un kad to darīsiet. Piemēram, “Ļaujiet man saprast, ko tieši varu darīt, lai šo kļūdu labotu.”.

Tikai tad, ja būsiet vienojušies par problēmu, varat rast risinājumu tai.

Vienojaties par risinājumu!

Tas var būt ļoti apgrūtināts, skaidri pateikt, ko cilvēks tieši grib. Šī grūtība pastiprinās, ja cilvēks ir emocionāls vai nav pieradis, ka viņam jautā, ko tieši viņam vajag.

ATSLĒGA šajā ziņā ir – **iesaistīt klientu risinājuma meklējumā**. Piemēram, “Es redzu, ka mums ir problēma. Kā jūs gribētu, lai es jums palīdzu/ko izdaru?”. Ja klients rosina risinājumus, kuriem jūs piekrītat, izrādiet



atbalstu viņa piedāvājumam (“tas ir labs risinājums”, “es pateicos, ka sakāt man šo”).

Savukārt, ja klienta piedāvātais risinājums nav pieņemams vai izpildāms, mēģiniet piedāvāt risinājumu, kas pēc iespējas tuvāks klienta vēlmei, bet ir pamatots un reāls. Piedāvājot 2-3 alternatīvas, jūs atgriežat klientam varu izlemt un izvēlēties (“mēs varam darīt ... vai ...”, “iespējamais risinājums mums jāizvēlas starp ... vai ...”). Vairāk alternatīvu klientu mulsinās vai apgrūtinās lēmuma pieņemšanu.

Kā rīkoties, ja alternatīvas piedāvāt nav iespējams un klienta nosauktais risinājums nav pieņemams? Vajag paskaidrot, kā institūcijas noteikumi vai kārtības neļauj jums pieņemt un akceptēt klienta risinājumus. Būtiski nesaukt vispārīgus argumentus, bet specifiskus, atbilstoši klienta konkrētajai situācijai (“Tikai vadītājs var pieņemt šādus lēmumus. Es noskaidrošu situāciju un jūs informēšu.”, “Mēs varam darīt... vai...”).

Vienojaties par turpmāko rīcību!

Kad esat vienojušies par turpmāko rīcību, atcerieties par laika termiņu noteikšanu un ievērošanu, lai klientam būtu skaidrība par viņa lietas tālāko virzību un rastos iespēja izvairīties no citiem konfliktiem. Esiet reāls, lietojiet rīcības plānu (plānotās aktivitātes un to izpildes termiņi). To jūs varat aizpildīt kopā ar klientu un iedot viņam līdzīgu vienu eksemplāru. Minēto plānu var izmantot, lai pie tā atgrieztos vajadzības gadījumā vai pierādot klienta paša/darbinieka paveikto. Atcerieties, tikšanās beigās ir nepieciešams kopsavilkums (“tātad es izdarīšu ... priekš ...”, “es tagad ...”, “nākamo 5 dienu laikā mēs ...”).

Sagatavots pēc MOMIE mentoru apmācību rokasgrāmatas materiāliem



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



*Pielikums 1.9
Metodiskiem ieteikumiem
sazināšanās ar klientu uzlabošanai*

SAZINĀŠANĀS AR KLIENTIEM AR GARĪGU ATPALCĪBU

Neatkarīgi no personas atpalcības pakāpes, viņi jūt apkārtējo cilvēku attieksmi pret sevi. Personas ar garīgo atpalcību (izņemot autiskas personas) neverbālo valodu uztver vairāk un labāk nekā verbālu valodu jeb teiktā teksta saturu. Piemēram, personas ar daudziem fiziskiem traucējumiem var spriest pēc darbinieka soļiem. Cieņu, līdzjūtību, draudzību vai nicinājumu pret klientu var izrādīt arī caur ķermeņa valodu. Klienta pašapziņa (es esmu labs, noderīgs un kaut ko varu izdarīt pats) nav saistīta ar viņa prasmju, spēju vai nespēju adekvātu uztveri un saprašanu. Tas drīzāk atkarīgs no tā, vai apkārtējie godīgi izturas pret šiem cilvēkiem.

Pieņemiet klientu individualitāti

Gluži kā vienā ģimenē auguši bērni mēdz būt ļoti atšķirīgi, arī personas ar garīgo atpalcību un vienu un to pašu raksturīgo traucējumu, var būt ļoti dažādi.

Vienam klientam palīdz stingri norādījumi (jāmazgā zobi, jāēd), citam jāļauj brīvas izvēles iespēja par sarkanās vai zaļās jakas uzvilšanu otrdienā, vēl citu jāpierunā lietainā laikā uzvilkt gumijas zābakus nevis jaunās smukās balles kurpes.

Runā īsi, konkrēti un precīzi

Vairums klientu spēj pieņemt dažāda līmeņa lēmumus patstāvīgi, ja vien tas tiek atļauts un veicināts.

Tā kā cilvēku ar garīgās attīstības traucējumiem uztvere ir lēnāka, viņiem ir grūti uztvert runu, īpaši, ja runātājs ir ātrs vai runa ir saturiski sarežģīta. Tādēļ sarunas tekstam jābūt konkrētam un jālieto īsi teikumi.

Ja vēlamies, lai stipri garīgi atpalikušais klients izpilda kādu rīcību, pateiktajai instrukcijai jābūt īsai un precīzai, ar pareizu darbību secību. Piemēram, ja vēlamies, lai tiek atnesta bumba no citas telpas, jāsaka "Aizej uz savu istabu. Paņem bumbu. Nāc pie manis."



Sazināšanās ar stipri garīgi atpalikušiem klientiem

Lai iemācītu autiskas personas labāk komunicēt, viņām ir jā māca atpazīt dažādas sejas izteiksmes un spēju atļaut tiem pietuvoties. Bieži personas ar Dauna sindromu nelieto formu “es” (man), runājot par sevi.

Veiksmīgu sazināšanos ar klientiem, kam stipra garīga atpalcība, apgrūtina mazattīstītas klienta komunikācijas prasmes. Tomēr to vēl vairāk apgrūtina klienta nedrošība. Laika uztveres traucējumi, veselības problēmas, slikta līdzšinējā pieredze, darbinieku atšķirīgās prasības rada nemieru, ar kuru klients netiek galā un jūtas apdraudēts. Tāpēc nereti ir situācijas, kad neatbilstoši gaidītajam stipri garīgi atpalcis klients kļūst agresīvs vai vardarbīgs pret sevi vai citiem.

Sagatavojies grūtām situācijām un zini, ko teikt vai kā rīkoties

Zināšanas par tuvāku un tālāku nākotni dod drošības sajūtu. Ir svarīgi sagatavoties dažādām situācijām. Darbiniekiem ir jāplāno dienas un nedēļas kārtība, kurai ir jābūt pēc iespējas nemainīgai. Ir jārunā ar klientiem par esošo kārtību, izmantojot īsus un konkrētus teikumus, attēlu kopumu, krāsas konkrētu dienu apzīmēšanai utt.. Viegļā valoda, piktogrammas, bilžu grāmatas par nedēļas kārtību, teksts Braila rakstā neredzīgajiem un citi palīgriki ir noteikti izmantojami ikdienā.

Arī negaidītās situācijās darbiniekiem ir jāpaliek mierīgiem, lai lieki nesatrauktu jau tā nemierīgos klientus. Rūpīgi izvēlēts mierīgs balss tonis un iepriekš sagatavoti teikumi-instrukcijas klientiem (piemēram, “kāp lejā pa trepēm”, “izej ārā”, “nostājies pie mašīnas”, “iesim vakariņās”) var atvieglot sazināšanos ar stipri garīgi atpalikušiem klientiem sarežģītās situācijās. Šiem klientiem ir tendence atkārtot redzēto un dzirdēto. Gluži kā audzinot personīgos bērnus, rādiet labu priekšzīmi. Izmantojiet atdarināšanas tendenci komunikācijā.

Attiecībās tāpat ir jā saglabā noteikta, bet skaidra distance starp darbinieku un klientu. Nevajag necensties nemaz, bet nevar arī pārcentties. Pārāk tuvās attiecībās ar klientiem, mēs zaudējam spēju strādāt profesionāli (skatīt “no malas”) un rīkoties atbilstoši nepieciešamajam. Definē savas un ievēro attiecību robežas (kādos gadījumos tu sveicini klientu, kādos gadījumos apskauj/samīļo, kādos gadījumos ievēro noteikta attāluma distanci, kā rīkojies, ja jāpalīdz klientam ar personīgo higiēnu). Tikai tā klienti var apgūt attiecību noteikumus.

Sagatavots pēc Ingas Kalniņas lekciju un citiem materiāliem



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Pielikums 3.1
Metodiskiem ieteikumiem
atbilstošu darba metožu izvēles uzlabošanai

SPĒLĒŠANĀS KĀ METODE

**strādājot ar klientiem,
kam dziļa un smaga garīga atpalcība**

Kas tas ir spēlētis?

Prieks
Paša motivācija
Iespēja izmēģināt lietas
Brīva izvēle
Darbošanās bez īpaša uzdevuma
Iespēja komunicēt
Būtiski attīstībai
Mācīšanās par sevi un citiem
Apmierinājums
Iespēja vienoties (vest sarunas)
Iespēja izlikties par to, kas tu neesi
To var darīt jebkur un jebkurā laikā
To kontrolē tikai persona, kas spēlējas
Var tikt pārtraukta, kad to vēlies
Iespēja izteikt sevi
Iespēja izteikt savas domas un sajūtas
Palīdz veidot sapratni par pasauli
Iespējas fantazēt
Radošs process
Izaicinošs process

“**Spēlēšanās** dod iespējas fiziskai, emocionālai, izzinošai un sociālai attīstībai un bieži ir prieku sniedzoša, spontāna un radoša nodarbe. Spēlēšanās var samazināt bailes un traumatiskus notikumus; tā var atbrīvot no nemiera, bažām un saspīlējuma; tā var palīdzēt atpūsties, izklaidēties un dot prieku. Caur spēlēšanos, bērni mācās par pasauli un attiecībām. Tā piedāvā iespējas izpaust sajūtas un emocijas, izmēģināt lomas, pārbaudīt realitāti. Spēlēšanās dod iespējas bērniem izpaust un izrādīt agresiju un apslēptās sajūtas un var būt par tiltu starp fantāzijām un realitāti.” (Bērnu spēļu terapijas centrs: Dženeta Vesta – Janet West)



Dženeta Moils (Janet Moyles) 1989.gadā grāmatā “Tikai spēlēšanās?” (“Just playing?”) raksta:

“Vairāk par visu spēlēšanās motivē. Tāpēc tas nodrošina īpašus mācīšanās apstākļus, neatkarīgi no tā vai spēlētāji ir bērni vai pieaugušie.”;

“Bērni spēlējas, lai nonāktu saskarsmē ar realitāti, pieaugušie spēlējas, lai izbēgtu tās!”

“Jūs nepārtraucat spēlēties, jo kļūstat veci, jūs kļūstat veci, ja pārtraucat spēlēties.” (Džordžs Bernards Šovs – George Bernard Shaw, Playwright)

Kādas sociālas prasmes lietojam un apgūstam spēlējoties?

Klausīšanos
Acu kontakta izmantošanu
Runāšanu, kad tava kārtā
Sejas izteiksmes
u.c.

Kāpēc spēlēšanās nepadodas?

Spēlēšanos ietekmējošie psiholoģiski faktori:

- Grūtības saprast sejas izteiksmes un žestus (atkāpšanās paša pasaulē drošā, izolētā, stereotipā uzvedībā – ieslēgšanās sevī)
- Stimulāciju trūkums, jo viņi bija tik “labi” bērniņi
- Zemas gaidas
- Maz aktivitātes pāri, grupā
- Pārlietu sargāšana
- Īss uzmanības noturīgums
- Izklaidība
- Pārlietu liela aktivitāte
- Neatlaidība
- Neieinteresētība apkārtējā vidē
- Lēna reakcija un/vai rīcība

Spēlēšanos ietekmējošie fiziski faktori:

- ⤴ Vizuālās uztveres grūtības padara nesaprotamu redzēto (redzes trauc.)
- ⤴ Nekontrolējams kustīgums (atkārtotas un ar piepūli saistītas kustības – regulāra šūpošanās)



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- ▲ Maņu orgānu uztveres pavājināšanās (nepilnīga sajūtu - sensorā pieredze)
- ▲ Neskaidrs vājš roku galu jūtīgums
- ▲ Traucēta sapratne un apzināšanās (nepilnīga sajūtu nodošana)
- ▲ Aizkavēta svara iegūšana un motorās prasmes
- ▲ Samazinātas iespējas atklāt jauno un sasniegt kaut ko
- ▲ Vājas redzes spējas un rezultātā nespēja fiksēt paša roku kustības, kas beigu beigās noved pie nespējas redzēt, ko dara pats
- ▲ Vāja koordinācija, kas ved pie ieceru sabrukuma un mēģinājumiem manipulēt vai iespaidot lietas
- ▲ Dispraksija jeb grūtības plānot un izpildīt kustības

Viss minētais var sadalīt un ierobežot attīstību caur spēlēšanos, pārvērst klientus pasīvos nemotivētos vai tādos, kas nemitīgi atkārto ierobežotu spēlēšanās repertuāru, jo viņiem pietrūkst uz viņu vajadzību orientētu un vērstu rīcību, vai tādos, kas attīsta uz sevi vērstu stereotipu spēlēšanos, lai gūtu apmierinājumu un izslēdz lietas, ko sajūt kā mulsinošas.

Piedāvāriet spēlēšanos bez uzstājības

Process ir uz klientu centrēts
Procesam pašam par sevi ir vērtība, nevis rezultātam
Tas ir spēcinoši pozitīvs
Tas nav stingri plānots
Tas ir radošs
Tam vajadzētu piedāvāt abpusēju prieku un patīku

Pārbaudiet un rīkojieties, ja novērojat atbildes reakcijās

- Reaģējiet uz jebkuru nepatīkas zīmi, pārtraucot to, kas klientam nepatīk.
- Reaģējiet uz pozitīviem signāliem, īpaši acu un ķermeņa kustību gadījumā, jo sejas izteiksmes iespējas bieži ir ierobežotas.
- Atzīmējiet klienta saskarsmes uzlabošanos.
- Izmantojiet klienta uzvedību kā sākumu vai saturu nākamai nodarbībai.
- Esiet atsaucīgs.
- Iejūties un saskaņojat savu un klienta rīcību.
- Atļaujiet pauzes.
- Atzīmējiet īpašu uzvedību.



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Izmantojiet balss, sejas un ķermeņa fleksibilitātes iespējas

1. Esiet interesants, atraktīvs un pievilcīgs klientam ar ierobežotu saprašanu,
2. Izmantojiet pārspīlētas sejas izteiksmes un ilgi noturiet tās,
3. Variējiet runas ātrumu un intonāciju,
4. Esiet pēc iespējas vienkāršs, konkrēts,
5. Lietojiet verbālo valodu pēc iespējas mazāk.

Sagatavots pēc Ingas Kalniņas izdales materiāliem



*Pielikums 6.1
Metodiskiem ieteikumiem
sociāliem rehabilitētājiem*

REHABILITĀCIJA

Rehabilitācija nozīmē profesionāli sociāli atbalstīt jeb palīdzēt cilvēkam, kurš zaudējis darba vai dzīves spējas, sagatavoties dzīvei un integrēties sabiedrībā, lai atjaunotu viņa sociālo lomu.

Rehabilitāciju raksturo sekojoši rādītāji:

1. Tā attīsta cilvēka potenciālu līdz iespējamam līmenim,
2. Tā palīdz iesaistīt cilvēku gan fiziski, gan psiholoģiski “normālā” dzīves aprītē, atrast vietu sabiedrībā,
3. Tā veido noturīgu pozitīvu attieksmi pret sevi (pašu cilvēku), ģimeni, mācībām, darbu, dzīvi kopumā,
4. Tā paaugstina spējas aprūpēt sevi, patstāvīgi pārvietoties, komunicēt ar apkārtējiem sabiedrības locekļiem, lasīt, rakstīt un strādāt.

Personām ar garīgo atpalcību bieži novēro arī cita veida traucējumus, (piemēram, kustību, runas, uzvedības, ēstgribas, uztveres traucējumi, redzes un dzirdes bojājumi, autisms, epilepsija, dauna sindroms u.c.).

Īsi par traucējumiem un kas jā māca personām ar dažādiem traucējumiem?

Kustību traucējumi. Liela daļa šo traucējumu ir saistīti ar cerebrālo paralīzi. Tās rezultātā radušos bojājumus iedala:

1. Statiskos traucējumos – kustības izpilda lēni, neprecīzi, deformētas locītavas.
2. Deformētas kustības – parēze, semiparēze, paaugstināts vai pazemināts tonuss, spastiskā tetraplēģija (bojājums smadzenēs), kad lielākajā daļā gadījumu traucētas roku, kāju kustības.
3. Ataksijas – grib izpildīt kustības, bet nevar, līdzsvara problēmas, roku drebēšana, nekontrolējama ķermeņa raustīšanās.

Kustību traucējumi parasti kombinējas ar apkārtējās vides uztveres traucējumiem. Reizēm kustību traucējumiem pievienojas arī rīšanas un elpošanas traucējumi.



Jātrenē kruķu lietošanā, jāveicina vingrošana un peldēšana, jā māca vadīt ritenkrēslu. Jāstimulē jūtas, izpratni par savu ķermeni, redzi, dzirdi, sociālo uzvedību. Jāstiprina pašapziņa, spēja kontaktēties ar citiem cilvēkiem.

Redzes traucējumi saistīti ar redzes asuma, redzes lauka, kontrastu, krāsu izšķiršanas un koordinācijas zudumu. Šīm personām ir novērojamas liekas kustības, jo viņi jūtas nedroši. Pie stipri traucētas redzes, persona neredz pirkstus no 2 m attāluma un parasti ir apgrūtināta orientēšanās. Kad personas redze ir vāja, neredz runātāja sejas mīmiku, ielu nosaukumus vai autobusa numurus. Parasti šie cilvēki labi dzird.

Maksimāli jāpielāgo vide, nedrīkst neko pārvietot. Jaunā vietā cilvēkam ir jāstāsta, kas atrodas apkārt, jāļauj aptaustīt. Iespēju robežās veramās durvis ir jānomaina ar bīdāmām. Jā māca maksimāla neatkarība. Jāatceras, ka balss intonācijai un vārdu izvēlei ir liela nozīme. Jāattīsta sapratni par savu ķermeni, spēju kustēties pa dažādām virsmām, lēkt, skriet vai rāpties drošā vidē. Jā māca dažādi jēdzieni "virs", "zem", "uz" u.c.. Atpūtai ārā jāveido nojume, kas ierobežo saules gaismu, bet ceļu malās jāveido tā, lai tās var sataustīt ziemā.

Dzirdes traucējumi. Apmēram 8% garīgi atpalikušo ir dzirdes traucējumi. Dzirdes traucējumi tiek iedalīti:

1. viēglos – persona runā brīvi,
2. vidēji stipros- runā ar grūtībām,
3. stipros (kurlums) – nerunā vai izmanto zīmju valodu (redze ir izšķiroša, lasa no lūpām un žestus).

Kad dzirdi zaudē pieaugusi persona, rodas psiholoģiskas problēmas, ko veido atstumtība un nedrošība. Ja traucējumi ir bērnam – neiemācās valodu (verbālo), nespēj saistīt priekšmetu ar nosaukumu (jo nedzird). Personas ar smagiem dzirdes traucējumiem nonāk problemātiskās situācijās ikdienā – veikalos, ceļojot, veselības centrā. Kino filmas bez titriem, radio, laikraksti, grāmatas, telefona lietošana ārkārtas gadījumos ir neiespējama. Veidojas dažādu pakāpju izolācija. Bez dzirdes nav zināšanu apguves iespējas.

Vēlams dzīvot kopā ar dzirdīgajiem, kas zina zīmju valodu un reizēm būt starp nedzirdīgajiem. Mērķtiecīgi jāpaaugstina koncentrēšanās spējas un noguruma mazināšanos kontaktējoties. Jādarbojas, lai atklātu bojājumus, jāuzlabo vides akustiku, jātrenē dzirdi, nolasīšanu no lūpām, ritmiku, maņas, kas veido konkrētību, un sasaisti ar īstenību. Speciāli



jātrenē klusa kāpšana pa trepēm. Jāmāca izmantot zīmju valodu, neverbālo valodu (bet tieši ķermeņa stāja, galvas un roku kustības, žestu un zīmju valoda, fizisks attālums, lūpu kustības, acu kontakts, balss stiprums un intonācija).

Runas un valodas traucējumi. Šie traucējumi izpaužas kā neskaidra runa vai, kad izrunā pilnus vārdus, bet neizrunā dažas skaņas. Tāpat iespējams, ka persona rausta valodu, tai ir vājš vārdu krājums, izrunā sev zināmus skaņu virknējumus (piemēram, NAM nozīmē “ēst”, BUM - “bumba”), kā arī izņēmuma vārdus (piemēram, JĀ, NĒ). Personām ar viegliem garīga rakstura traucējumiem parasti ir normāla runa, kas neliecina par jebkādam grūtībām. Pat ja izruna un gramatika ir pareiza, viņiem ir grūtības izprast cita cilvēka situāciju. Personām ar smagiem garīga rakstura traucējumiem runa var būt apgrūtināta, ja fiziski ir traucējumi vai ierobežots lūpu, mēles, aukslēju kustīgums. Vidēji garīgi atpalikušie bieži vienkāršo sarežģītas skaņu kombinācijas, pieļauj locījuma kļūdas, runā īsos un vienkāršos teikumus. Personām ar dziļiem garīga rakstura traucējumiem mīmika, žesti un intonācija nosaka skaņu saturu. Viņi parasti saprot pamatvārdus (piemēram, ēst, gulēt, tualete), runā ar atsevišķiem vārdiem vai ļoti īsiem teikumiem, bet visdrīzāk nesaprot svešu cilvēku žestus, vārdus un intonāciju. Dažiem stipri garīgi atpalikušajiem nav valodas sapratnes. Tad viņi reaģē uz savām sajūtām, situācijas, garšas, izskata patiku vai nepatiku.

Par komunikāciju sauc vismaz 2 personu sarunu, kur runāšana mijas ar klausīšanos (pretējā gadījumā ir monologs). Daudziem garīgi atpalikušajiem ir grūtības izprast attiecību būtību un veidošanas nosacījumus. Kurus cilvēkus mēs sveicinām un kurus nē, kurus apskaujam, kuriem pieskaramies, bet ar kuriem nesarunājam vispār. LAI IEMĀCĪTOS RUNĀT VAJAG KĀDU, AR KO RUNĀT. Komunikācijā skatieni, žesti un mīmika demonstrē, vai domājam un jūtam to, ko runājam. Dažreiz nav svarīgi kā skan, bet gan, ka citi saprot, ko domājam (mēs spējam saprasties ar citām tautām, pat ja nezinām viņu valodu). Tomēr katram ir jāredz jēgu runāt, ne tikai apmainīties ar “laipnībām”. **RUNAS JĒGA un MĒRĶIS ir izteikt domas, vēlmes un vajadzības.** Pārāk maz tiek jautāts, ko grib paši atpalikušie. Personas ar garīga rakstura traucējumiem var apgūt attiecīgu komunikācijas veidu, bet vajag saprast, ka runas saturs ir katra runātāja ziņā. Pareizā attieksme veidojas, ja domājam TU ESI TĀ VĒRTS, LAI TEVĪ KLAUSĪTOS. TEV IR KAUT KAS, KO MAN TEIKT.

Šīm personām jātrenē spēja ikdienā saprast kustību, priekšmetu un darbību saistība ar vārdu, skaņām vai intonācijām (piemēram, skriet, kurpe, lasīšana, zīmēšana). Jāmāca lietot sarunā pieejamās vai alternatīvās komunikācijas metodes:



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



- **Blisa sistēma**, kad drukāti simboli, burti vai bildes izvietoti uz virsmas dēļa un līdz ar to var norādīt atbilstošo komunicējot,
- **zīmju valoda** = izsmalcināti žesti,
- **piktogrammas** = drukātu attēlu sistēma,
- **datorsistēmas**, kur ir skaņas un bildes.

Psihiskie traucējumi veidojas, ja savā attīstībā cilvēks neiziet cauri visām psihiskās attīstības fāzēm (emocionālā piesaiste un drošība, patstāvības veidošanās, kontrolējot savus muskuļus un valodu, pastāvēšana uz savu gribu, kad mācāmies teikt NĒ, sevis salīdzināšana ar citiem, kad pieaug savas atpalcības izpratne). Psihisko traucējumu gadījumā parādās:

- problēmas ar ēšanu, miegu, urinēšanu, defekāciju,
- noslēgšanās sevī un izvairīšanās no kontaktēšanās,
- neatšķir dažādas personas (kontaktējās ar visiem vienādi),
- realitātes izjūtas zaudēšana un fantazēšana,
- nav pārliecības par sava dzimuma piederību,
- nespēja stabili sazināties ar citiem,
- pašdestruktīvas tieksmes,
- pārlieku liela aktivitāte vai pasivitāte,
- pārspīlētas bailes,
- kļūst uzmācīgi vai pretojas jebkādam pārmaiņam.

Gadījumos, kad nespējam izteikt to, ko jūtam un domājam veidojas stiprs stress. Pieaugušām personām psihisku traucējumu gadījumā, var parādīties:

1. agresivitāte – kliegšana, sišana, lietu plēšana, grūstīšanās,
2. motorisks nemiers – visu laiku pieceļas un apsēžas, staigā,
3. pašdestruktivitāte – plēš matus, sit galvu pret sienu,
4. bailes un nomāktība – viena un tā paša jautājuma uzdošana vai pārstāj kontaktēties ar apkārtējiem.

Galvenie šādas uzvedības iemesli ir:

- vēlme ar savu uzvedību darīt apkārtējiem kaut ko zināmu (jo parasti dara tad, kad cits to redz, īpaši nedzirdīgas personas)
- ja kaut kas sāp (sāpes šķiet mazākas, ja sev sit),
- vilšanās sajūta, dusmas pret sevi, ja ir izdarījis kaut ko neatļautu.



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Psihisko traucējumu pamatā pārsvarā ir bailes, kas veidojas apvienojoties nepatīkai un nemieram. Bailes ir brīdinājuma signāls, kas izpužas kā paātrināta sirdsdarbība, svīšana, vājums, kašķīgums, tikai sevis ievērošana. Bailes veidojas:

- no sliktas vai nepiemērotas vides,
- ja viss pārāk strauji mainās, vai notiek pārāk daudz lietu vienā reizē,
- no tukšas vides, garlaicības un stresa no nekā nedarīšanas,
- ja ir grūtības izteikt savas vajadzības,
- no neticības sev (visu dara pēc citu/vecāku/darbinieku norādēm, nedzird personas viedokli vai neklausās tajā, neizrāda cieņu),
- ja ir neskaidras sajūtas, vēlmes (biežs iemesls ir grūtības izteikties kombinācijā ar uztveres traucējumiem),
- rodas papildus traucējums un notiek jūtu eksplozija (tā mēģina pārvarēt nepatīku pret kaut ko).

Nelielas bailes izpaužas kā nespēja nosēdēt mierīgi, nomierināties, atslābināties, koncentrēties vai atpūsties. Zāles šādos gadījumos palīdz īslaicīgi.

Bērniem palīdzēt var rotaļa, pieaugušajiem – darbinieka vai otra cilvēka ieinteresētība personas iekšējā pasaulē un sajūtās. Jāsargā persona no sevis traumēšanas, saturot vai kavējot to. Jāmāca alternatīvos sazināšanas veidus. Dažreiz jānozīmē garīgi atpalikušajam personīgais asistents vai aprūpētājs, vai pēc iespējas jāsamazina kontaktpersonu skaits. Jāmēģina noskaidrot, kā persona jūtas un ko vēlas.

Psihoorganiskie traucējumi rodas smadzeņu bojājumu dēļ un izpaužas kā psihiskie traucējumi:

- atšķirīga spēja uztvert apkārtni (~50% vidēji un smagi garīgi atpalikušo),
- iniciatīvas trūkums un/vai ātrs nogurums,
- apjukums, koncentrēšanās grūtības, domu dalīšanās,
- nekonsekvence jeb nesakrītība izjūtās, runā un rīcībā,
- motorisks nemiers,
- agresivitāte,
- perseverācija – kustības, vārdu vai darbības atkārtošana (veidojas, ja nespēj uztvert un apstrādāt iespaidus, pieredzi, prasības vai nespēj izmantot maņu orgānus).

Simptomu stiprumu lielā mērā ietekmē sociālie un psiholoģiskie apstākļi, kādos cilvēks audzis. Visiem simptomiem kopsaucējs ir bailes un nemiers. Nekontrolējamas, nepārvaramas bailes un nemiers noved pie psihozēm ar



halucinācijām, uzmācīgām idejām, izsekošanas mānijām, pašdestruktivitātes, depresijas, utt..

Psihozes ir veids, kā persona cenšas tikt galā ar bailēm un nemieru. Nespēja izturēt bailes un nemieru ir psihozes cēloņu kodols. Parasti psihozes ir novērojamas personām ar viegliem garīga rakstura traucējumiem, kam labi attīstīta valoda, ir spēja tikt galā ar lielāko daļu ikdienas sociālo situāciju un ir izteikta vēlēšanās meklēt kontaktus ar citiem. Visām grūti saprotamām uzvedības izpausmēm, domām un idejām ir nozīme. Daudzi psihotiski cilvēki izjūt pasauli kā kaut ko neskaidru, biedējošu un bīstamu. Personāls parasti kļūst par vienīgo saikni ar īstenību. Personāla zināšanas un attieksme ir noteicošās situācijas attīstībai nākotnē. Ir daudz psihotisku cilvēku izpausmju veidu. Konkrētos laika periodos šie simptomi kļūst vairāk ievērojami. Raksturīgākie simptomi ir:

- stiprs nemiers un bailes,
- halucinācijas, slimīgas iedomas, nespēja atšķirt īstenību no fantāzijām,
- agresivitāte vārdos un darbībā pret citiem un sevi,
- ieslīgšana sevī, izjūtu vēršana uz iekšu,
- izsekošanas mānija,
- uzmācīgas piespiedu idejas un darbības,
- mānijas (ļoti saspringts emocionāls stāvoklis ar negaidītām izmaiņām noskaņojumā, augsts agresivitātes līmenis),
- depresija.

Jāuzlabo kontakti ar klientu un viņa psihiatru. Personālam lielāko darba daļu jāveltī bailēs izraisošo situāciju novēršanai. Jāskaidro faktiskie apstākļi – pacietīgi, lietišķi, vienkārši. Jāsamazina simptomu intensitāte. Iespēju robežās jāatvieglo simptomi, bet nevar gaidīt, ka simptomi pazudīs pavisam. Jānodrošina ilgstošs personīgs kontakts ar 1 vai 2 aprūpētājiem (nedrīkst bieži mainīt darbiniekus). Jāuzklausā fantāzijas – nenoliegt, neapstrīdēt. Jāsniedz godīgas un tiešas atbildes, nedrīkst melot un solīt to, ko nepildīs. Psihotiska persona saprot, ko viņai saka, kaut arī nekādā veidā to neizrāda. Viss jāizstāsta un jāliek saprast īstenībā. Neuztvert par personīgu sava darba neveiksmi, gadījumus, kad klients jāievieto psihiatriskā slimnīcā (jāatceras, ka klients ir nopietni slims).

Darbiniekiem jāpiedalās supervīzijās, lai darbinieki spēj tikt galā ar savām grūtībām: saprast psihopātisko personu, saprast savas izjūtas, izvairīties no neapzinātas savu sajūtu ietekmes uz attiecībām ar psihotisko personu.

Sagatavots pēc Ingas Kalniņas izdales materiāliem