



Metodika izstrādāta Eiropas Savienības kohēzijas politikas programmas 2021.–2027.gadam finansētā projekta Nr.4.3.6.2/1/23/I/001 “Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana” ietvaros

**METODIKA
VIENOTAI INFORMĀCIJAS SNIEGŠANAI
PAR PIEEJAMO ATBALSTU
INVALIDITĀTES GADĪJUMĀ**
METODIKA ATJAUNOTA UN PAPILDINĀTA 2025.GADA APRĪLĪ

SIA „Projektu un kvalitātes vadība”

Rīga, 2025.gads

SATURS

SATURS.....	2
LIETOTIE SAĪSINĀJUMI	4
1. FUNKCIONĀLO TRAUCĒJUMU VEIDI.....	7
1.1. KAS IR FUNKCIONĀLIE TRAUCĒJUMI	7
1.2. KUSTĪBU TRAUCĒJUMI	11
1.3. REDZES TRAUCĒJUMI	13
1.4. DZIRDES TRAUCĒJUMI	16
1.5. GARĪGA RAKSTURA TRAUCĒJUMI	19
1.6. JAUKTI FUNKCIONĀLIE TRAUCĒJUMI	23
2. KOMUNIKĀCIJAS ĪPATNĪBAS DARBĀ AR PERSONĀM AR FUNKCIONĀLIEM TRAUCĒJUMIEM.....	25
2.1. KOMUNIKĀCIJA AR PERSONĀM AR KUSTĪBU TRAUCĒJUMIEM	29
2.2. KOMUNIKĀCIJA AR PERSONĀM AR REDZES TRAUCĒJUMIEM	30
2.3. KOMUNIKĀCIJA AR PERSONĀM AR DZIRDES TRAUCĒJUMIEM	32
2.4. PERSONAS AR GARĪGA RAKSTURA TRAUCĒJUMIEM	34
3. KOMUNIKĀCIJAS ĪPATNĪBAS DARBĀ AR SENIORIEM.....	37
4. KRĪZE UN KRĪZES KOMUNIKĀCIJAS VADLĪNIJAS	40
5. VIEGLĀS VALODAS PAMATPRINCIPI	45
6. KONSULTĀCIJU SNIEGŠANA VDEĀVK KLIENTIEM	51
6.1. PIRMREIZĒJA INVALIDITĀTES EKSPERTĪZE	51
6.2. ATKĀRTOTA INVALIDITĀTES EKSPERTĪZE	57
6.3. ATBALSTS INVALIDITĀTES NOTEIKŠANAS GADĪJUMĀ.....	63
6.4. PAŠVALDĪBU SOCIĀLO DIENESTU KONTAKTINFORMĀCIJA.....	79
7. KONSULTĀCIJU JAUTĀJUMU KONTROLSARAKSTS	86
SHEMATISKAIS CEĻŠ KONTROLJAUTĀJUMU SHĒMAS IZVĒLEI	87
SHĒMA NR.1 – PILNGADĪGA PERSONA, INVALIDITĀTE NOTEIKTA PIRMREIZĒJI, I INVALIDITĀTES GRUPA	88
SHĒMA NR.2 – PILNGADĪGA PERSONA, INVALIDITĀTE NOTEIKTA PIRMREIZĒJI, II INVALIDITĀTES GRUPA	90
SHĒMA NR.3 – PILNGADĪGA PERSONA, INVALIDITĀTE NOTEIKTA PIRMREIZĒJI, III INVALIDITĀTES GRUPA	92
SHĒMA NR.4 – PILNGADĪGA PERSONA, INVALIDITĀTE NOTEIKTA ATKĀRTOTI, I INVALIDITĀTES GRUPA	94
SHĒMA NR.5 – PILNGADĪGA PERSONA, INVALIDITĀTE NOTEIKTA ATKĀRTOTI, II INVALIDITĀTES GRUPA	96
SHĒMA NR.6 – PILNGADĪGA PERSONA, INVALIDITĀTE NOTEIKTA ATKĀRTOTI, II INVALIDITĀTES GRUPA	98
SHĒMA NR.7 – INVALIDITĀTE NOTEIKTA BĒRNAM.....	100
8. KONSULTĀCIJU PAR PIEEJAMO ATBALSTU INVALIDITĀTES NOTEIKŠANAS GADĪJUMĀ SNIEGŠANAS ATŠĶIRĪBAS DAŽĀDOS INFORMĀCIJU KANĀLOS	102

8.3.	SAZIŅA KLĀTIENĒ.....	102
8.4.	SAZIŅA NEKLĀTIENĒ.....	107
9.	KLIENTU APKALPOŠANAS VIETU DARBA VIDES VISPĀRĒJAS VADLĪNIJAS	109
10.	SADARBĪBAS ORGANIZĀCIJAS	113
10.3.	VALSTS INSTITŪCIJAS	113
10.4.	NEVALSTISKĀS ORGANIZĀCIJAS	116
	LITERATŪRAS SARAKSTS.....	120
	NORMATĪVIE AKTI.....	122
	CEĻA KARTES	123

LIETOTIE SAĪSINĀJUMI

AST	–	Autiskā spektra traucējumi
CSDD	–	Ceļu satiksmes drošības direkcija
CSP	–	Centrālā statistikas pārvalde
GRT	-	Garīga rakstura traucējumi
IKT	–	Informācijas un komunikāciju tehnoloģijas
MK	–	Ministru kabinets
NVD	–	Nacionālais veselības dienests
NVO	–	Nevalstiskās organizācijas
NRC	-	Nacionālais rehabilitācijas centrs
SAM	–	Specifiskais atbalsta mērķis
SD	-	Sociālais dienests
SIVA	–	Sociālās integrācijas valsts aģentūra
VAS	-	Valsts akciju sabiedrība
VID	-	Valsts ieņēmumu dienests
VSAA	–	Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
VSIA	-	Valsts sabiedrība ar ierobežotu atbildību
VSNP	–	Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts
VDEĀVK vai Komisija	–	Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija

IEVADS

Saskaņā ar Ministru kabineta 2011.gada 26.aprīļa noteikumiem Nr.315 “Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas nolikums”, viens no VDEĀVK uzdevumiem ir konsultēt personas Komisijas kompetences jautājumos. VDEĀVK darbā ar klientu pamatā izstrādāts Klientu apkalpošanas standarts, kurā noteikti veiksmīgas sadarbības principi, klienta apkalpošanas normas u.c.

VDEĀVK speciālisti, kas ikdienā VDEĀVK sniedz klientiem konsultācijas un informāciju par pakalpojumiem, šobrīd izmanto šādus komunikāciju kanālus:

- klātienes konsultācijas,
- bezmaksas tālruņa konsultācijas,
- rakstiskas konsultācijas.

Klientu konsultēšanas kvalitātes uzlabošanai VDEĀVK darbinieki ik gadu piedalās kompetences pilnveidesursos. Tā, piemēram, 2021.gadā klientu apkalpošanas speciālisti piedalījās konceptuālā izspēlē «FRONTLINE», kas sniedz zināšanas par klientu apkalpošanas principiem un trenēja uzvedības iemaņas un citās mācībās profesionālo zināšanu un prasmju pilnveidošanai/paaugstināšanai.

Pasaules Bankas ziņojumā “Invaliditātes politika un invaliditātes noteikšanas sistēma Latvijā”¹ uzsvērts, ka Latvijā invaliditātes noteikšanā un atbalsta pasākumu piešķiršanā būtu nepieciešams attīstīt integrētu pieeju. Šajā modelī klients ir centrā un visas iesaistītās institūcijas un visi personai pienākošie atbalsta mehānismi ir vērsti uz kopēju mērķi – personas funkcionēšanas spēju atjaunošanu. Tāpat Pasaules Bankas rekomendācijās uzsvērts, ka invaliditātes noteikšanas procesā būtu jāpiešķir lielāka nozīme personas individuālo vajadzību novērtējumam un personām jāsniedz konsultācijas par to, kādi pakalpojumi tām ir pieejami un kā tiem pieteikties, vienlaikus veicinot elektronisku datu apmaiņu. Ir identificēts, ka pašlaik nav vienotas informācijas, pamatojoties uz kuru VDEĀVK Klientu apkalpošanas nodaļā nodarbinātie speciālisti sniedz informāciju personām par tālākām rīcībām/ tiesībām/ pienākumiem/ pakalpojumiem/ atbalsta pasākumiem u.tml. pēc invaliditātes noteikšanas, t.sk. arī gadījumos, ja bērns ar invaliditāti kļūst pilngadīgs.

Kā norādīts VDEĀVK Publiskajā pārskatā par 2022.gadu, VDEĀVK pakalpojumu sniegšanā svarīga ir to saprotamība, operativitāte, ērtība un vienkāršība, kā arī pozitīvas komunikācijas nodrošināšana. To var panākt, analizējot klientu vajadzības un ieinteresēto pušu prasības, izmantojot mūsdienīgas informācijas un tehnoloģiju sniegtās iespējas, uz klientu orientētus apkalpošanas principus. Tāpēc viena no VDEĀVK prioritātēm ir turpināt pilnveidot klientorientētu pakalpojumu sniegšanu sabiedrībai.

¹ Disability Policy and Disability Assessment System In Latvia. The World Bank, Washington D.C., Brussels and Riga, 2020. Pieejams: https://ppdb.mk.gov.lv/wp-content/uploads/2023/07/disability-policy-and-disability-assessment-system-in-latvia_v2-1.pdf

Lai nodrošinātu kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanu, veicinātu pakalpojumu pieejamību un klientu apmierinātību ar VDEĀVK sniegtajiem pakalpojumiem, izstrādāta metodika VDEĀVK Klientu apkalpošanas nodaļas speciālistiem vienotai informācijas sniegšanai par pieejamo atbalstu invaliditātes noteikšanas gadījumā. Pēc VDEĀVK Klientu apkalpošanas nodaļas speciālistu apmācībām saskaņā ar šo metodiku, to paredzēts aprobēt izmēģinājumuprojekta veidā Eiropas Savienības kohēzijas politikas programmas 2021.–2027.gadam 4.3.6.specifiskā atbalsta mērķa “Veicināt nabadzības vai sociālās atstumtības riskam pakļauto cilvēku, tostarp vistrūcīgāko un bērnu, sociālo integrāciju” 4.3.6.2.pasākuma “Atbalsta pasākumi Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas klientu apkalpošanas efektivitātes un kvalitātes uzlabošanai, speciālistu profesionālo spēju, invaliditātes informatīvās sistēmas procesu un funkcionalitātes pilnveidei” finansētā ESF+ projekta Nr.4.3.6.2/1/23/I/001 “Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas darbības efektivitātes un kvalitātes uzlabošana” ietvaros.

Metodikas izstrādes vajadzībām veikta sākotnējā izpēte par esošo situāciju un klientu iespējām saņemt visaptverošu informāciju invaliditātes noteikšanas gadījumā un klientu vajadzībām informācijas saņemšanā, tai skaitā par tā tiesībām un pienākumiem, pieejamo valsts atbalstu, pabalstiem, pakalpojumiem un citiem pieejamiem atbalsta pasākumiem invaliditātes seku mazināšanai Latvijas Republikā. Sākotnējās izpētes rezultātā iegūtā informācija izmantota metodikas struktūras un satura veidošanā. Tāpat metodikas izstrādes gaitā notikušas 4 moderētas darba grupas sanāksmes, kurās piedalījās LM, VDEĀVK un personu ar invaliditāti intereses pārstāvošo NVO (Latvijas Cilvēku ar īpašām vajadzībām sadarbības organizācija SUSTENTO, Latvijas Cistiskās fibrozes biedrība, Invalīdu un viņu draugu apvienība "Apeironi", Biedrība "Rīgas pilsētas "Rūpju bērns"")) pārstāvji, kā arī personas ar invaliditāti.

Metodikas izstrādes gaitā apkopota informācija par pieejamo atbalstu personām ar invaliditāti un tā sagatavota 2 katalogos:

- Pieejamais atbalsts pilngadīgām personām ar invaliditāti
- Pieejamais atbalsts bērniem ar invaliditāti,

Iai VDEĀVK speciālistiem tajā būtu viegli, ērti un ātri orientēties nepieciešamās informācijas atrašanai.

1. FUNKCIONĀLO TRAUČĒJUMU VEIDI

1.1. Kas ir funkcionālie traucējumi

Vairāk kā viens miljards cilvēku pasaulē dzīvo ar kāda veida invaliditāti, no kuriem gandrīz 200 miljoni saskaras ar ievērojamām grūtībām funkcionēt. Turpmākajos gados invaliditāte radīs vēl lielākas bažas, jo tās izplatība pieaug. Tas ir saistīts ar sabiedrības novecošanos un lielāku invaliditātes risku senioriem, kā arī ar hronisku veselības stāvokļu, piemēram, diabēta, sirds un asinsvadu slimību, vēža un garīgās veselības traucējumu, skaita pieaugumu pasaulē.

Personas ar invaliditāti neveido viendabīgu masu, kam ir vienkārši nosakāmas vajadzības, sabiedrībā radītie šķēršļi un iespējamie risinājumi. Invaliditātei mēdz būt dažādi cēloņi un balstoties uz tiem iespējams sadalīt vairākus invaliditātes veidus. Invaliditātes iedalījums veidos atspoguļo, kurā cilvēka funkcionēšanas sfērā pastāv defekta izraisīts ierobežojums, un ir vajadzība to kompensēt. Praksē plaši tiek lietots invaliditātes iedalījums sešos veidos:

- kustību traucējumi - iekļauj sevī plaša spektra kustību traucējumus no iespējas pārvietoties viegli piekļiņojot līdz elektriskajam ratiņkrēslam;
- redzes invaliditāte - iekļauj sevī plaša spektra redzes traucējumus no vājredzības līdz pilnīgai neredzībai;
- dzirdes invaliditāte – iekļauj sevī plaša spektra dzirdes traucējumus no vājdzirdības līdz pilnīgai nedzirdībai;
- garīga rakstura traucējumi:
 - intelektuālās attīstības traucējumi – iekļauj sevī dažāda līmeņa traucējumus – no vieglām mācīšanās grūtībām līdz pilnīgai nespējai adekvāti reaģēt uz dažādām dzīves situācijām;
 - psiho-sociālās (mentālās) saslimšanas – iekļauj sevī tādas slimības kā šizofrēnija, depresija u.c.²

Katram cilvēkam ir savs intelektuālais, fiziskais un sociālais potenciāls jeb spēju kopums. Jebkāda veida šo spēju ierobežojumi vai novirzes no sabiedrībā noteiktajām normām var izraisīt funkcionālos traucējumus, kas, iespējams, izsauc invaliditāti. Piemēram, mūsdienu sabiedrībā ir ļoti daudz cilvēku, kas savā ikdienā nēsā brilles, taču nevienam pat prātā neienāk piedēvēt šiem cilvēkiem invaliditāti. Tomēr brīdī, kad brilles nespēj pilnībā kompensēt redzes traucējumus, un tie rada nopietnus šķēršļus cilvēka dzīvei sabiedrībā, viņam tiek noteikta invaliditāte.

Visā pasaulē personām ar invaliditāti ir sliktāki veselības rezultāti, zemāki izglītības sasniegumi, mazāka ekonomiskā līdzdalība un augstāks nabadzības līmenis nekā cilvēkiem bez invaliditātes. Daļēji tas ir tāpēc, ka personas ar invaliditāti saskaras ar šķēršļiem piekļuvē pakalpojumiem, kurus daudzi no mums jau sen uzskata par

² Anča G., Neimane I. Praktiskās rekomendācijas uzņēmējiem tūrisma jomā “Kā atpazīt un apieties ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām?”. SUSTENTO, 2014.

pašsaprotamiem, tostarp veselības aprūpei, izglītībai, nodarbinātībai un transportam, kā arī informācijai. Šīs grūtības saasinās mazāk labvēlīgās kopienās.

Sabiedrībā nereti pastāv dažādi aizspriedumi un stereotipi par cilvēkiem ar invaliditāti. Lai atspēkotu šos stereotipus, ASV nevalstiskā organizācija Nacionālais invaliditātes institūts ir apkopojis dažus galvenos personu ar invaliditāti raksturojumus:

- Personu ar invaliditāti vidū ir visu vecuma grupu cilvēki.
- Personas ar invaliditāti strādā.
- Personām ar invaliditāti ir ģimenes.
- Ne visas personas ar invaliditāti saņem pabalstus un pensiju.
- Personām ar invaliditāti ir mērķi un sapņi.
- Ne visas personas ar invaliditāti vienmēr vēlas palīdzību vai viņiem tā ir vajadzīga.
- Cilvēki, kas ir neredzīgi vai vāji redzīgi, var nēsāt brilles.
- Nedzirdīgi cilvēki var izmantot balsi un lasīt no lūpām, bet ne visi.
- Ne visi cilvēki, kas pārvietojas ratiņkrēslos, ir pilnībā paralizēti - daži var spēt veikt īsus attālumus.
- Aizkavēta vai lēna runa ne vienmēr liecina par palēninātu garīgo procesu.
- Cilvēki ar mācīšanās traucējumiem var būt ļoti inteligenti cilvēki, viņiem vienkārši ir atšķirīgs domāšanas veids.³

Personu ar invaliditāti pieredze sabiedrībā tiek skaidrota, izmantojot dažādus invaliditātes modeļus, kas ilustrē to, kāpēc sabiedrība noteiktos vēsturiskos periodos ir piešķirusi noteiktas lomas personām ar invaliditāti:

1. Labdarības modelis invaliditāti uzskata par pasīviem labdarības objektiem vai labklājības saņēmējiem, nevis par pilnvērtīgām personām ar vienlīdzīgām tiesībām. Saskaņā ar šo modeli, invaliditāte ir indivīda problēma, un personas ar invaliditāti netiek uzskatītas par tādām, kas spēj pašas sevi apgādāt savu traucējumu dēļ, bet drīzāk tās tiek uzskatītas par apgrūtinājumu sabiedrībai, kas tām dāvā savu labdarību. Personas ar invaliditāti saskaņā ar šo perspektīvu tiek uzskatītas par žēluma objektiem, kas ir atkarīgi no citu cilvēku labās gribas, un līdz ar to tās ir bezspēcīgas un pašas nekontrolē savu dzīvi, maz vai vispār nepiedalās sabiedrības dzīvē. Šī modeļa sekas ir tādas, ka sabiedrības reakcija aprobežojas ar aprūpi un palīdzību, un indivīdi tiek reducēti līdz labdarības saņēmējiem. tā vietā, lai garantētu viņu tiesību īstenošanu.
2. Medicīniskajā invaliditātes modelī personas ar invaliditāti tiek uzskatītas par ārstniecības objektiem, kā ārstējami pacienti, un invaliditāte kā medicīniska problēma, kas ir jārisina vai kas ir jānovērš. Saskaņā ar šo modeli invaliditāte piemīt indivīdam un ārsti vislabāk zina, kā labot un pārvaldīt jebkuru invaliditāti neatkarīgi no paša cilvēka piekrišanas, gribas un vēlmēm. Saskaņā ar šo modeli personas ar invaliditāti tiek uzskatītas par invalīdiem, par tādām, kas novirzās no fiziskajām un

³ Disability sensitivity guide. National Disability Institute, 2017.

garīgajām normām, un viņu uzvedība un attieksme tiek patoloģizētas. Šī modeļa sekas ir tādas, ka sabiedrības reakcija cenšas normalizēt un mazināt traucējumus, lai veicinātu līdzdalību, nevis likvidētu šķēršļus.

3. Sociālajā modelī invaliditāte tiek skaidrota kā sekas indivīda mijiedarbībai ar citiem cilvēkiem un vidi, kas nav pielāgota indivīda specifiskajām vajadzībām. Šis pielāgošanas trūkums kavē indivīda līdzdalību sabiedrībā. Nevienlīdzība nav radusies invaliditātes dēļ, bet dēļ sabiedrības nespējas novērst šķēršļus, kas traucē personām ar invaliditāti. Šajā modelī centrā ir cilvēks, nevis viņa/viņas invaliditāte, atzīstot vispārcilvēciskās vērtības un vērtības, kas ir svarīgas cilvēkam, nevis viņa/viņas invaliditātei. Tādējādi invaliditāte tiek uzskatīta nevis kā sabiedrības "kļūda", bet gan tās daudzveidības elements un nevis kā individuāla problēma, bet gan kā sabiedrības nepareizas organizācijas rezultāts.⁴
4. Biopsihosociālais invaliditātes modelis⁵ ir mēģinājums ņemt vērā gan sociālo, gan biomedicīnisko invaliditātes modeli. Pirmo reizi 1977. gadā to konceptualizēja Džordžs Engels (George Engel), un tas liecina, ka, lai izprastu personas veselības stāvokli, ir jāņem vērā ne tikai bioloģiskie faktori, bet arī psiholoģiskie un sociālie faktori.

Pasaules Veselības organizācijas Starptautiskā funkcionēšanas, invaliditātes un veselības klasifikācija (SFK) ir balstīta uz biopsihosociālo modeli. Par veselības aspektu iekļaušanu invaliditātes modelī ir bijušas zināmas diskusijas no to personu puses, kuras izmanto invaliditātes sociālo modeli, jo tās definē invaliditāti tikai kā tādu, kas radusies sabiedrības reakcijas trūkuma dēļ, lai mainītu vidi, pielāgojot to indivīda vajadzībām. Pilna SFK ir detalizēts un garš dokuments, kurā atzīts, ka ir svarīgi ne tikai aprakstīt indivīda funkcionēšanu, bet arī iekļaut šo funkcionēšanu sociālajā kontekstā.⁶

Invaliditātei nav universālu definīciju, kurā var tikt iekļautas dažādas ar to saistītas jomas – medicīna, ekonomika, darba tirgus, tiesiskā sistēma, rehabilitācijas sistēma, sociālais nodrošinājums, izglītība vai kultūra. ES katra dalībvalsts tiesību aktos ir noteikusi savu terminoloģiju, kas ir invaliditāte un kas ir persona ar invaliditāti. Tā ir atšķirīga arī dažādās sociālās politikas jomās attiecībā uz ienākumu nodrošinājumu, nodarbinātības pasākumiem vai sociālo palīdzību. Invaliditātes definīcijas kalpo par darba spēju vai darba nespējas noteikšanas instrumentu, saskaņā ar kuru indivīdiem ir tiesības saņemt valsts noteiktas invaliditātes pensijas vai kādus citus atvieglojumus un priekšrocības. Invaliditātes definīcijas kalpo arī kā statistikas instruments, lai plānotu politiku noteiktās jomās, kā arī nepieciešamo budžetu personu ar invaliditāti atbalstam.⁷

⁴ The United Nations Disability-Inclusive Communications Guidelines. UN, 2022.

⁵ Bolton D., Gillett G. The Biopsychosocial Model of Health and Disease. New Philosophical and Scientific Developments. Palgrave Pivot, 2019.

⁶ Starptautiskā funkcionēšanas, nespējas un veselības klasifikācija. Pasaules Veselības organizācija, 2001.

⁷ Oborenko Z. Cilvēku ar invaliditāti nodarbinātību ietekmējošo faktoru analīze Latvijā. Promocijas darbs. Jelgava, 2022.

Saskaņā ar Latvijas Invaliditātes likumu⁸, invaliditāte tiek ir ilgstošs vai nepārejošs ļoti smagas, smagas vai mērenas pakāpes funkcionēšanas ierobežojums, kas ietekmē personas garīgās vai fiziskās spējas, darbspējas, pašaprūpi un iekļaušanos sabiedrībā. Personām no 18 gadiem līdz valsts vecuma pensijas piešķiršanai nepieciešamajam vecumam tiek izvērtēti funkcionēšanas ierobežojumi un to pakāpes, noteikts darbspēju zaudējums procentos, iedalot invaliditāti 3 grupās atkarībā no invaliditātes smaguma un darbspēju zuduma.

Invaliditāti, invaliditātes smagumu un darbspēju zaudējumu nosaka pēc medicīniskajām pārbaudēm, ārstniecības personas sniegtās informācijas par personas veselības stāvokli un personas pašnovērtējuma. Pasaules Bankas ziņojumā „Invaliditātes politika un invaliditātes novērtēšanas sistēma Latvijā”⁹ ir norādīts, ka Latvijā invaliditātes novērtēšanai noteiktie kritēriji nav samēroti ar tiesisko regulējumu, starp tiem pastāv pretrunas un pastāv neatbilstība starp kritērijiem un pieprasīto informāciju no ārstiem, kas norāda, ka mūsu valstī vēl jāveic nopietns darbs, lai atvieglotu personu ar invaliditāti ikdienu un dzīvi.

⁸ Invaliditātes likums. <https://likumi.lv/ta/id/211494>

⁹ World Bank (2020) Disability Policy and Disability Assessment System In Latvia. Washington D.C., Brussels and Riga.

1.2. KUSTĪBU TRAUCĒJUMI

Personas ar kustību traucējumiem vai personas ar fizisko invaliditāti ir cilvēki, kuriem ir būtiskas pārvietošanās problēmas. Šīm pārvietošanās problēmām ir dažādi iemesli: kaulu un muskuļu saslimšanas, neiroloģiskas saslimšanas, u.c.. Tomēr viens no traģiskākajiem iemesliem kā rezultātā cilvēks kļūst par personu ar invaliditāti ir nelaimes gadījumi.

Tāpat starp cēloņiem invaliditātei, kas raksturojas ar kustību traucējumiem, jāmin dažādas saslimšanas un iedzimtas anomālijas, kuru rezultātā radušās sirdskaites, asinsrites traucējumi, locītavu slimības, skeleta sistēmas deformācija un citi traucējumi, kas ietekmē spēju kustēties, izmantot vai kontrolēt noteiktas ķermeņa daļas.

Muguras smadzeņu traumas visbiežāk rodas sporta traumu nelaimes gadījumu rezultātā. Muguras smadzenes var būt daļēji pārrautas vai neatgriezeniski bojātas, radot smagus bojājumus. Apdraudējumu pakāpe ir atkarīga no mugurkaula skriemeļa bojājuma apmēra un var iestāties paralīze. Viena locekļa (rokas vai kājas) paralīzi sauc par monoplēģiju, vienpusēju rokas un kājas paralīzi - par hemiplēģiju, divu vienādu locekļu paralīzi - par paraplēģiju, abu roku un kāju paralīzi - par tetraplēģiju.

Cilvēku ar kustību traucējumiem pilnvērtīga dzīve nav iedomājama bez pieejamas vides radīšanas, un saskaņā ar Invalīdu un viņu draugu apvienības "Apeirons" speciālistu norādēm¹⁰, īpaša uzmanība jāvelta vairākiem svarīgiem faktoriem.

- ***Pieejamība***

Pieejama vide ir pamatnosacījums, lai persona ar invaliditāti varētu justies brīvi un neatkarīgi un bez citu cilvēku palīdzības iekļūt veikalā, skolā, mājās, sabiedriskā transporta, u.c. Pieejama vide nozīmē tādu vidi, kurā cilvēks ratiņkrēslā, ar redzes, dzirdes vai citiem traucējumiem vai vienkārši seniors var brīvi pārvietoties un nokļūt, kur vēlas. Arī mēs, ikviens, vēlamies būt brīvi un brīvi pārvietoties.

- ***Transports***

Lai nodrošinātu cilvēkiem ar kustību traucējumiem maksimālu neatkarību un izvēles iespējas, svarīgi lai būtu piemēroti sabiedriskā un individuālā transporta līdzekļi. Tiem jāapmierina katra cilvēka individuālās vajadzības.

- ***Dzīves apstākļi***

Cilvēkiem ar kustību traucējumiem ir jābūt spējīgiem dzīvot patstāvīgi, parastās mājās un būt integrētiem sabiedrībā. Tiem, kam ir nepieciešams atbalsts, palīdzība ikdienas dzīvē vai kuriem ir vajadzīga medicīniskā aprūpe, ir tiesības to saņemt savās mājās.

¹⁰ https://www.kurzemesregions.lv/wp-content/uploads/2018/12/1355229460_lzdales-materiali-1-Personas-ar-kustibu-traucejumiem.pdf

- ***Tehniskie līdzekļi***

Bez tradicionālajām vai medicīniskajām ierīcēm, kas domātas traucējuma kompensācijai vai tā seku likvidēšanai, nepieciešams plašs klāsts palīgierīču ikdienas un profesionālajai darbībai.

- ***Sakaru līdzekļi un informācija***

Lai atbalstītu mērķi maksimāli iesaistīt cilvēkus ar kustību traucējumiem sabiedrības dzīvē, visus sakaru un informācijas līdzekļus vēlams padarīt pieejamus ikvienam. Telefoniem u.c. sakaru līdzekļiem jābūt uzstādītiem tā, lai tie būtu pieejami lietošanai arī cilvēkiem ratiņkrēslos. Pieejamības zīmēm jābūt novietotām svarīgākajās vietās, arī tualetēs. Jābūt informācijai, kur vērsties pēc palīdzības u.tml. Šīm zīmēm jābūt starptautiskām, ar tulkojumu vairākās valodās. Informācijas pieejamība ir neatkarīgas dzīves priekšnoteikums, tāpēc ir nepieciešami speciāli informācijas centri. Ir jāatbalsta sociālā konsultēšana, sociālie dienesti, sabiedriskās organizācijas, ģimenes palīdzība un paša indivīda piedalīšanās iespējas.

- ***Sports***

Sports un sporta aktivitātes ir jāatzīst par vienu no svarīgākajiem integrācijas faktoriem. Tāpēc ir nepieciešams atbalstīt un paplašināt visa veida sporta aktivitātes, informēt sabiedrību, apmācīt personālu, projektēt piemērotus sporta centrus, sadarboties ar organizācijām, kas ar to nodarbojas. Jāorganizē sporta pasākumi, kuros cilvēki ar kustību traucējumiem varētu piedalīties kopā ar veselajiem cilvēkiem.

- ***Brīvais laiks un kultūras aktivitātes***

Jāatbalsta šo cilvēku aktīvu piedalīšanos visa veida kultūras, sociālajās un politiskajās aktivitātēs, kā arī jādod iespēju tajās piedalīties profesionālā līmenī. Jānovērš strukturālie, tehniskie un fiziskie šķēršļi, kā arī aizspriedumi, kas ierobežo augstāk minēto darbību. Īpaši vajadzētu uzlabot iekļūšanu kinoteātros, teātros, muzejos, mākslas galerijās, tūrisma un atpūtas vietās. Kultūras un atpūtas vietas jāplāno tā, lai tās būtu pieejamas ikvienam. Brīvā laika pavadīšanas, tūrisma un kultūras vietu ceļvežiem ir jāsaturs visdažādākā informācija par apkalpošanas iespējām cilvēkiem ar kustību traucējumiem, ieskaitot transportu, viesnīcas, restorānus, sporta kompleksus u.c.

1.3. REDZES TRAUCĒJUMI

Redzes traucējumi ierobežo cilvēka spēju orientēties vidē, iegūt informāciju, veidot sociālus kontaktus, tādēļ videi jābūt izveidotai tā, lai stimulētu kopību ar citiem sabiedrības locekļiem. Šādam cilvēkam, nonākot jaunā vidē, jāļauj priekšmetus aptaustīt, jo tieši tauste šajā gadījumā aizvieto redzi. Tā veidojas izpratne par priekšmetu formu, īpašībām, atrašanās vietu, funkcionālo pielietojumu.

Redzei, kas ir mūsu dominējošā maņa, ir izšķiroša nozīme visos mūsu dzīves aspektos un posmos. Mēs uzskatām redzi par pašsaprotamu, bet bez redzes mums ir grūti mācīties, staigāt, lasīt, piedalīties skolas gaitās un strādāt.

Redzes traucējumi rodas, ja redzes traucējumi ietekmē redzes sistēmu un tās redzes funkcijas. Ikvienam cilvēkam, ja viņš dzīvos pietiekami ilgi, dzīves laikā radīsies vismaz viens redzes traucējums, kam būs nepieciešama atbilstoša aprūpe. Redzes traucējumiem ir nopietnas sekas visā cilvēka dzīves laikā. Daudzas no šīm sekām var mazināt, laikus nodrošinot piekļuvi kvalitatīvai acu aprūpei.

Raksturojot redzes traucējumu ietekmi uz mūsu dzīvi, Pasaules Veselības Organizācija to iedala personiskajā un ekonomiskajā ietekmē.¹¹

Maziem bērniem ar agrīniem neatgriezeniskiem smagiem redzes traucējumiem var būt aizkavēta motoriskā, valodas, emocionālā, sociālā un kognitīvā attīstība, kas viņus var ietekmēt visu mūžu. Skolas vecuma bērniem ar redzes traucējumiem var būt arī zemāki mācību sasniegumi. Redzes traucējumi nopietni ietekmē pieaugušo iedzīvotāju dzīves kvalitāti. Pieaugušajiem ar redzes traucējumiem var būt zemāks nodarbinātības līmenis un augstāks depresijas un trauksmes līmenis. Vecāka gadagājuma pieaugušajiem redzes traucējumi var veicināt sociālo izolāciju, grūtības staigāt, lielāku kritienu un lūzumu risku.

Latvijā ir vairāk kā 12 000 cilvēku, kuri, daļēji vai pilnībā zaudējot redzi, kļuvuši par personām ar invaliditāti. Līdz ar to šie cilvēki zaudējuši arī 70-80% no iespējām uztvert informāciju un lielā mērā viņiem zudušas patstāvīgas rīcības iespējas, tādēļ neredzība ir viena no vissmagākajām invaliditātes formām¹².

Redzes traucējumus iedala divās grupās: stipri redzes bojājumi (aklums) un vāja redze. Cilvēki ar stipriem redzes bojājumiem bieži ir atkarīgi no Braila raksta (Braille), datora ar ekrānu-lasošajām programmām un baltā spieķa. Savukārt vājredzīgajiem ir tā saucamā orientējošā redze. Ar stipru brīļu vai reizēm pat palielināmā stikla palīdzību šie cilvēki spēj lasīt un orientēties apkārtējā vidē.

¹¹ Blindness and vision impairment. WHO, 2023. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

¹² <https://www.lnbiedriba.lv/lv/par-biedribu/statistika-un-petijumi/>

Baltijas sociālo zinātņu institūta 2017.gadā veiktajā pētījumā¹³ secināts, ka cilvēki ar redzes traucējumiem aizvien biežāk atpazīst diskrimināciju invaliditātes un veselības problēmu dēļ, par ko arī ziņo un vērsas pēc atbalsta, un ka Latvijas neredzīgo biedrību pārstāvji uzskata, ka biežāk sastopamās diskriminācijas situācijas attiecībā uz personām ar redzes traucējumiem ir:

- nevienlīdzīgas nodarbinātības un karjeras iespējas, ko ierobežo redzes traucējumi;
- nevienlīdzīgas izglītības iespējas, ko ierobežo redzes traucējumi;
- vides un pakalpojumu pieejamības ierobežojumi cilvēkiem ar redzes traucējumiem.

NVO pārstāvji uzskata, ka nevēršanos pēc atbalsta savu tiesību aizstāvībā ietekmē:

- informācijas trūkums par to, kur vērsties noteiktajās situācijās;
- negatīva pieredze savu tiesību aizstāvēšanā;
- neredz jēgu veltīt savu laiku un finanšu resursus tiesību aizstāvībai, jo nav ticības pozitīvam rezultātam.

Nevienlīdzīgas izglītības iespējas ir vēl viens diskrimināciju un sociālo atstumtību veicinošs faktors, jo dažkārt no augstskolu puses ir vērojama neizpratne par palīglīdzekļu (diktofonu) un suņa-pavadoņa nepieciešamību studiju procesā un ikdienas dzīvē cilvēkam ar redzes traucējumiem. Kā norāda NVO pārstāvji, vides un pakalpojumu pieejamība cilvēkiem ar redzes traucējumiem kopumā pēdējo gadu laikā ir uzlabojusies, taču vēl aizvien cilvēkiem ar redzes traucējumiem reizēm nākas saskarties ar pakalpojuma sniedzēja neizpratni un aizskarošu attieksmi.

Saskaņā ar minēto pētījumu, cilvēkiem ar redzes traucējumiem ir aktuālas tās pašas vajadzības, kas jebkuram cilvēkam, tomēr, lai tās tiktu nodrošinātas, tam ir jāpievērš vairāk uzmanības. Nozīmīgākās vajadzības tieši personām ar redzes invaliditāti ir:

- vajadzība pēc informācijas (par savām tiesībām, iespējām un to, kur vērsties pēc palīdzības);
- vajadzība pēc atbalsta – asistenta un pavadoņa;
- vajadzība pēc mobilitātes un neatkarības, ko nodrošina pielāgota vide.¹⁴

Pavadonis

Kad cilvēkiem ar redzes bojājumiem nepieciešams pavadonis, viņam jāsatver pavadoņa augšdelms virs elkoņa locītavas un jāseko pavadonim pussoli aiz tā. Vajadzētu atcerēties, ka vairumam personu ar invaliditāti ar redzes bojājumiem ir normāla dzirde. Tāpēc vienmēr runājiet ar viņiem tieši, nevis ar viņu pavadoņiem.

¹³ Motivācijas paaugstināšanas un atbalsta pakalpojumu potenciālās mērķa grupas profilēšana un vajadzību izpēte. BISS, Rīga 2017.

¹⁴ Motivācijas paaugstināšanas un atbalsta pakalpojumu potenciālās mērķa grupas profilēšana un vajadzību izpēte. BISS, Rīga 2017.

Trokšņi

Liela nozīme ir arī skaņai. Daudzi cilvēki ar redzes traucējumiem atpazīst telpas pēc skaņām, ko saklausa un kas atkārtojas, piemēram, soļu troksnis, baltā spieķa klaudzināšana, roku plaukšķināšana, pirkstu bungošana, dažādi īsi izsaučieni utt.. Telpas akustika atkarīga no tās lieluma, formas un priekšmetiem, kas tajā izvietoti. Trokšņi nav vēlamās skaņas un tāpēc no tiem vēlams izvairīties. Telpa, kurā skaņa ilgi atbalsojas, apgrūtina runas uztveri un pasliktina dzirdes spēju noteikt dažādus kavēkļus ceļā.

1.4. DZIRDES TRAUCĒJUMI

Dzirde darbojas visu mūžu un ir vienīgā sajūta, kuru nekādā veidā nevar apturēt vai kaut uz brīdi izslēgt. Mēs varam aizvērt acis un tās atpūšas, bet dzirde turpina uztvert visus trokšņus un skaņas, jo pašos pirmsākumos daba radīja dzirdi kā aizsargrefleksu, un tikai pēc tam cilvēki sāka izšķirt sev nozīmīgas skaņas un veidot no tām valodu. Dzirde ir viens no svarīgākajiem cilvēka maņu orgāniem, jo, pateicoties dzirdes funkcijai, mēs spējam izprast apkārtnes skaņas, ar laiku izprast to nozīmi, taču augstākajā nozīmē – laba dzirdes funkcija nodrošina iespēju apgūt valodu, tātad arī spēju runāt.

Saskaņā ar Latvijas Bērnu Dzirdes centra ārstes Sandras Kuškes viedokli¹⁵, ik gadu pirmo reizi paliekošus dzirdes traucējumus atklāj aptuveni 60 bērniem. Taču tikai daļai tā ir kopš dzimšanas, pārējiem paliekošie dzirdes traucējumi radušies vēlāk, piemēram, pārslimotas gripas, meningīta vai citu iemeslu dēļ.

Dzirdes traucējumi bērniem norit klusā, slēptā traucējumu kompleksa veidā, jo īpaši agrīna vecuma bērni nevar mums pastāstīt, ka viņi dzird sliktāk, un traucējumu kompleksa veidā – tāpēc, ka savlaicīgi nenoteikta diagnoze rada valodas, runas attīstības traucējumus, pedagoģiskas un psiholoģiskas problēmas un galu galā akadēmiskas neveiksmes. Uz iespējamiem dzirdes traucējumiem norāda runas problēmas (nepareiza skaņu izruna, balss kvalitātes izmaiņas vai nepareizs balss intonācijas pielietojums) un valodas apguves problēmas (samazināts vārdu krājums, daļēja jēdzienu izpratne, kļūdas gramatikā vai nepareiza teikuma struktūra).

Cilvēkam ir paredzēts dzirdēt visu dzīvi. Par normālu dzirdi bērnam var runāt, ja viņš dzird skaņas no 0 līdz 15 dB, bet pieaugušais līdz 25 dB. Sarunvalodā izmantotais skaņas diapazons svārstās no 35 - 65 dB.

Tomēr mūža otrajā pusē dzirdei ir tendence pasliktināties. Ir vairākas pazīmes, pēc kurām var noteikt, ka dzirde ir pasliktinājusies laikam ejot, t.i., pieaugušajiem:

levēro!

- Arvien biežāk cilvēks vēršas pie otra ar vārdiem: “Runā skaļāk!”, nedzird, ko saka aizmugurē stāvošais. Cilvēks visbiežāk neasociē, ka problēma ir viņā pašā, bet uzskata, ka otram ir slikta dīkcija vai arī runā pārāk klusu.
- Pie ilgstošām skaņas ietekmēm uz dzirdes orgānu un tā bojājumiem vispirms cieš augsto skaņu dzirdamība. Tā kā vīrieši runā zemākās toņkārtās, cilvēks ar pasliktinātu dzirdi labāk dzird vīriešu balsis, bet sievietes runā spalgā balsī, līdz ar to vairāk augstajās skaņu frekvencēs.
- Sāk traucēt fona trokšņi, cilvēkam ar laiku nepatīk uzturēties lielās ļaužu masās, kā rezultātā mainās cilvēka personība – viņš no komunikabla un sabiedriskā cilvēka pamazām pārvēršas vientuļniekā.

¹⁵ <http://www.vcbikernieki.lv/pakalpojumi/kas-ir-dzirdes-traucejumi/>

- Neapzināti skaļi skatās televizoru vai klausās radio, kas traucē līdzcilvēkiem.
- Cilvēkiem, kuri sliktāk dzird rodas grūtības atcerēties, jo atmiņas saglabāšanai lielu slodzes daļu aizņem tas, ka jācenšas saklausīt, kas tiek teikts.

Daudziem cilvēkiem ir sastopami centrāli dzirdes apstrādes traucējumi, kas pamatā nav ausu slimība, bet gan nespēja koncentrēt dzirdes uzmanību. Tādā gadījumā ārkārtīgi traucē apkārtnes blakus skaņas. Ieslēgts radio vai it kā nomierinoša mūzika neļauj koncentrēties, analizēt, saprast.¹⁶

PVO dzirdes zudumu iedala kā vieglu, mērenu, smagu vai dziļu. Tas var skart vienu vai abas ausis un radīt grūtības dzirdēt sarunvalodu vai skaļas skaņas. Nedzirdīgi cilvēki ir cilvēki ar dzirdes traucējumiem no viegliem līdz smagiem.¹⁷

Cilvēki ar dzirdes traucējumiem parasti sazinās, izmantojot sarunvalodu, un viņiem var palīdzēt dzirdes aparāti, kohleārie implantīti un citas palīgierīces, kā arī titri. Nedzirdīgajiem cilvēkiem lielākoties ir dziļš dzirdes zudums, kas nozīmē, ka dzirdes ir ļoti maz vai tās nav vispār. Saziņai viņi bieži izmanto zīmju valodu.

Ja dzirdes traucējumi netiek novērsti, tie ietekmē daudzus individuālās dzīves aspektus:

- komunikāciju un runu;
- izziņu;
- sociālo izolāciju, vientulību un stigmatizāciju;
- izglītību un nodarbinātību.

Rehabilitācija palīdz cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem optimāli funkcionēt, kas nozīmē, ka viņi var būt pēc iespējas neatkarīgāki ikdienas darbībās. Konkrēti, rehabilitācija palīdz viņiem piedalīties izglītībā, darbā, atpūtā un veikt nozīmīgas funkcijas, piemēram, ģimenē vai sabiedrībā, visas dzīves garumā. Rehabilitācijas pasākumi cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem ietver:

- dzirdes tehnoloģiju (piemēram, dzirdes aparāti, kohleārie implantīti un vidusauss implantīti) nodrošināšana un apmācība to lietošanā;
- runas un valodas terapija, lai uzlabotu uztveres prasmes un attīstītu saziņas un valodas spējas; zīmju valodas un citu sensorās aizvietošanas līdzekļu lietošanas apmācība (piemēram, runas lasīšana, zīmju valodas komunikācija);
- dzirdes palīg tehnoloģiju un pakalpojumu nodrošināšana (piemēram, frekvenču modulācijas un cilpu sistēmas, brīdināšanas ierīces, telekomunikāciju ierīces, subtitrēšanas pakalpojumi un zīmju valodas tulkošana);

¹⁶ <http://www.vcbikernieki.lv/pakalpojumi/kas-ir-dzirdes-traucejumi/>

¹⁷ Deafness and hearing loss. WHO, 2024. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

- konsultācijas, apmācība un atbalsts, lai veicinātu iesaistīšanos izglītībā, darbā un sabiedriskajā dzīvē.¹⁸

¹⁸ Deafness and hearing loss. WHO, 2024. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

1.5. GARĪGA RAKSTURA TRAUCĒJUMI

Garīga rakstura traucējumi jeb GRT ir psihiskas saslimšanas vai garīgās (intelektuālās) attīstības traucējumi, kas ierobežo cilvēka spējas strādāt un aprūpēt sevi, taču, saņemot nepieciešamo atbalstu, GRT netraucē cilvēkam dzīvot pilnvērtīgu dzīvi. GRT ir depresija, šizofrēnija, Dauna sindroms, autisms, stresa radīti traucējumi, veģetatīvā distonija un citi.

Gan intelektuālās attīstības traucējumi, gan psihiskās saslimšanas tiek pieskaitītas GRT, tomēr atšķiras aprūpe un ārstēšanas iespējas.

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

Cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem informācija no maņām (redzes, dzirdes, taustes) līdz smadzenēm ceļo lēnāk. Tas nozīmē, ka viņiem ir nepieciešams ilgāks laiks, lai saprastu, ko viņi redz, dzird vai sajūt.

Salīdzinot ar citiem cilvēkiem, viņiem var būt nepieciešams:

- **Vairāk laika, lai uztvertu informāciju:** Viņiem var būt nepieciešams ilgāks laiks, lai paskatītos uz kaut ko un saprastu, ko tas ir, vai lai noklausītos instrukcijas un saprastu, ko darīt.
- **Vairāk laika, lai apstrādātu informāciju:** Viņiem var būt nepieciešams ilgāks laiks, lai saprastu sarežģītas idejas vai jēdzienus.
- **Vairāk laika, lai atbildētu uz jautājumiem:** Viņiem var būt nepieciešams ilgāks laiks, lai izdomātu atbildi uz jautājumu, pat ja tas ir vienkāršs jautājums.

Tas var apgrūtināt mācīšanos, sarunas un ikdienas aktivitātes. Tomēr ir svarīgi atcerēties, ka katrs cilvēks ar intelektuālās attīstības traucējumiem ir atšķirīgs, un viņu spējas var ievērojami atšķirties.

Personas ar garīgas attīstības traucējumiem ir dažādu vecumu un dzimumu cilvēki, kuriem var būt vairākas traucējumu izpausmes:

<i>Ievēro!</i>	• grūtības saskaroties ar jaunām un nezināmām lietām, • vājas spējas iztēloties lietas, ko neredz, • zemāka zinātkāre un interese par blakus esošajām lietām (piemēram, mazāk jautājumu), • apgrūtināta apkārtējās vides uztveršana, • lēnāka apkārtējās vides apgūšana, • palēnināta reakcija uz apkārt notiekošo, • gausākas kustības un darbības nekā pārējiem, • grūtības saprast vispārinājumu nozīmi,
-----------------------	---

	• grūtības saprast laika, izmēru un formas jēdzienus, • grūtības veltīt uzmanību vienlaicīgi vairāk kā vienai lietai apkārtējā vidē, • grūtības uztvert pilnībā priekšmetus, 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), • grūtības izteikt savas vajadzības vai sajūtas, lai tās saprastu citi, • dažiem grūtības izdomāt un pateikt teikumu, kurš sastāv no 3 vārdiem, • grūtības kontrolēt savas sajūtas, • atšķirīgas sāpju uztveršanas spējas un izpratne (piemēram, var sākt kliegt, kad viegli pieskaras vai piespiež plaukstu, var nejūt karstumu vai uguns dūmus istabā, var nejūt nosalumu ledus aukstā ūdenī), • dažas traucējošas smaržas un/vai skaņas, • izteiktākas izsalkuma un slāpju sajūtas (daži nepārtraukti grib ēst), • vājas koncentrēšanās spējas, • grūtības lasīt, rakstīt vai atpazīt burtus un skaitļus, • bieži grūtības saskaitīt, atņemt un veikt citas matemātiskas darbības, • grūtības iemācīties krāsas, atšķirt garšas, smaržas, • grūtības atpazīt ikdienā lietojamās naudas zīmes un monētas, • bieži grūtības izvēlēties ko darīt, sacīt, apgērbt, nopirkt u.tml., • grūtības domāt, noturēt uzmanību un būt radošam, • grūtības saglabāt jaunu informāciju pietiekami ilgi, • grūtības atsaukt atmiņā svarīgu informāciju vai informācija var būt izkropļota un izmainīta (bez detaļām, ar mainītu secību, utt.), • grūtības salīdzināt cilvēkus un lietas, • grūtības atšķirt jēdzienus (te - tur, tagad - vēlāk, vairāk – mazāk), • grūtības zināt jēdzienus nozīmi (kur, kad, kas, cik daudz, kāpēc, utt.).
--	---

Personas ar garīgas attīstības traucējumiem var iedalīt grupās, atbilstoši šādiem kritērijiem:

- Augsts attīstības līmenis (viegla garīga atpalcība) – persona ar viegla garīgas attīstības traucējumiem ir spējīga izpildīt konkrēto lietu (visus darbības vai rīcības posmus) bez cita cilvēka iejaukšanās un tas nav atkarīgs no tā cik labi cilvēks zina garīgi atpalikušo personu.
- 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 darbības veikšana var prasīt daudz laika vai garīgi atpalikušai personai ir grūtības paskaidrot, ko tieši tā ir domājusi.
- Zems attīstības līmenis (smaga garīga atpalcība) nozīmē, ka personai ar garīgas attīstības traucējumiem nepieciešama cita cilvēka palīdzība katru reizi, kad jāizdara konkrētā lieta. Dažreiz vajadzīga vairāku personu palīdzība.¹⁹

Psihisko slimību gadījumā, piemēram, šizofrēnijas, depresijas, bipolāri afektīvu traucējumu, anoreksijas un citu, lielāka loma ir medikamentu lietošanai un psihoterapijai. Stāvoklis var būt mainīgs. Slimības atšķiras arī pēc smaguma, tās var būt cēlonis invaliditātei vai tādas, ar kurām cilvēki sekmīgi sadzīvo, piemēram, viegla depresija.

Depresija ir viens no visizplatītākajiem garīgajiem traucējumiem visā pasaulē. Depresiju raksturo skumjas, intereses vai baudas zudums, vainas vai zemas pašvērtības sajūta, traucēts miegs vai apetīte, nogurums un slikta koncentrēšanās spēja. Cilvēkiem ar depresiju var būt arī vairākas fiziskas sūdzības bez acīmredzama fiziska cēloņa.

Bipolārie traucējumi ietekmē 45 miljonus pasaules iedzīvotājus²⁰. Parasti šos traucējumus veido gan mānijas, gan depresijas epizodes, kuras atdala normāla garastāvokļa periodi. Mānijas epizodes ietver paaugstinātu vai uzbudināmu garastāvokli, pārmērīgu aktivitāti, ātru runu, paaugstinātu pašnovērtējumu un samazinātu vajadzību pēc miega. Cilvēki, kuriem ir mānijas uzbrukumi, bet kuriem nav depresijas epizožu, arī tiek klasificēti kā sirgstoši ar bipolāriem traucējumiem.

Šizofrēnija ir smaga mentāla slimība, kas skar 24 miljonus pasaules iedzīvotāju²¹. Psihozes, ieskaitot šizofrēniju, tiek raksturotas pēc domāšanas, uztveres, emociju, valodas, sevis apzināšanās un uzvedības izkropļojumiem. Parasti psihotiski pārdzīvojumi, kas ietver halucinācijas (tādu lietu dzirdēšana, redzēšana vai sajūšanu, kādu tur nav) un maldus (fiksēti nepatiesi uzskati vai aizdomas, kas stingri pastāv pat tad, ja ir pierādījumi par pretējo). Traucējumi var apgrūtināt cilvēka darbu, mācīšanos un informācijas uztveršanu. Stigma un diskriminācija var izraisīt cilvēka nevēlēšanos vērsties pēc veselības un sociālajiem pakalpojumiem. Turklāt cilvēkiem ar psihozi ir liels risks tikt pakļautiem cilvēktiesību pārkāpumiem. Šizofrēnija parasti sākas pusaudžu beigu vai agrā pieaugušā vecumā. Palīdzības sniegšana, veicinot šo cilvēku dzīvi, piemēram, atbalstot

¹⁹ Persona ar garīga rakstura traucējumiem. Infomatīvs materiāls, Biedrība Rīgas pilsētas "Rūpju bērns", RD Izglītības, kultūras un sporta departaments, 2014.

²⁰ Institute of Health Metrics and Evaluation. Global Health Data Exchange (GHDx), (<https://vizhub.healthdata.org/gbd-results/>)

²¹ Turpat

mājokļa jautājumos un nodarbinot darbā, var kalpot par pamatu, no kuras cilvēki ar smagiem garīgiem traucējumiem, tostarp šizofrēniju, var sasniegt daudzus atveseļošanās mērķus, jo viņiem bieži rodas grūtības iegūt vai saglabāt dzīvesvietu un normālu darbu.

Pasaulē aptuveni 50 miljoni cilvēku cieš no demences²². Tā parasti ir hroniska vai progresējoša rakstura un kognitīvās funkcijas (tas ir, spēja apstrādāt domas) pasliktināšanās ir lielāka par to, ko varētu sagaidīt normālā cilvēka novecošanas procesā. Slimība ietekmē atmiņu, domāšanu, orientāciju, izpratni, aprēķinu spēju, mācīšanās spējas, kā arī valodu un spriešanas spējas. Kognitīvo funkciju traucējumi nereti tiek novēroti kopā ar emocionālās kontroles, sociālās uzvedības vai motivācijas pasliktināšanos. Demence veidojas dažādu slimību un ievainojumu gadījumā, kas skar smadzeņu darbību, piemēram, kā Alcheimera slimība vai insults.²³

GRT ir ļoti atšķirīgi – psihiskas slimības atšķiras no garīgās attīstības traucējumiem, tāpat cilvēkiem ar vienu un to pašu diagnozi var būt dažādas traucējumu izpausmes.

ievēro!

Nenovēršanās, vienkārša un cilvēciska saruna, sapratnes izrādīšana, atbalstoša attieksme un pretimnākšana var palīdzēt šiem cilvēkiem justies kā daļai no sabiedrības un novērst vientulības un izolētības sajūtu

²² Institute of Health Metrics and Evaluation. Global Health Data Exchange (GHDx), (<https://vizhub.healthdata.org/gbd-results/>)

²³ Mental disorders. WHO, 2022. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>

1.6. JAUKTI FUNKCIONĀLIE TRAUCĒJUMI

Dažos gadījumos papildus garīga rakstura traucējumam novērojami arī redzes, dzirdes, runas, atmiņas, uzvedības vai kustību traucējumi, kas personu padara stipri atkarīgu no apkārtējiem. **Kompleksu traucējumu** dēļ personas nevar izpētīt savu apkārtējo vidi, nevar paši pārvietoties, nevar pilnībā ar rokām aptaustīt priekšmetus un maņu orgānu radītie iespaidi parasti nav saskaņoti smadzeņu disfunkcijas dēļ. Tāpēc dažkārt viņi savas kustības spēj vadīt ierobežotā veidā un rodas iespaids, ka stipri garīgi atpalikušie ir agresīvi. Līdzīgi personas ar stipru garīgas attīstības traucējumu bieži slikti izprot to, ko redz, dzird, nogaršo vai saoj.

Sastopami arī cilvēki ar smagiem redzes un dzirdes traucējumiem, un šādus cilvēkus ar jauktiem funkcionāliem traucējumiem sauc par nedzirdīgi neredzīgajiem. Kombinētā nedzirdība un neredzība ir jāuztver kā patstāvīga invaliditāte, kas prasa īpašas saziņas un rehabilitācijas metodes, jo kombinēti redzes un dzirdes traucējumi automātiski neļauj izmantot pakalpojumus, kas paredzēti tikai cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem vai tikai ar redzes traucējumiem atsevišķi.

Nedzirdība/neredzība pastāv šādās kombinācijās:

- nedzirdīgs/neredzīgs;
- vājdzirdīgs/neredzīgs;
- nedzirdīgs/vājredzīgs;
- vājdzirdīgs/vājredzīgs.

Atkarībā no nedzirdības un neredzības cēloņiem un laika šie cilvēki tiek iedalīti četrās grupās. Katras grupas īpašībām ir nepieciešamas atšķirīgas mācīšanas un rehabilitācijas metodes, jo īpaši saziņas līdzekļu izvēlē un mācīšanās.

1. Iedzimta nedzirdība un neredzība

Arī cilvēki, kuri runas veidošanās laikā ir zaudējuši dzirdi un redzi, ir iekļauti šajā grupā. Cilvēkam, kurš piedzimis nedzirdīgs un neredzīgs, vai tāds kļuvis ļoti agrā bērnībā, situācija ir sarežģītāka, jo ir saistīta ar noteiktām personības un uzvedības izmaiņām, kas ievērojami sarežģī cilvēka spēju maksimāli izmantot dzirdes un redzes atlikumus.

2. Iedzimti nedzirdīgi vai vājdzirdīgi cilvēki un vēlāk radušies redzes traucējumi vai aklums

Šajā grupā ietilpst cilvēki ar iedzimtiem dzirdes traucējumiem un redzes zudumu, kas attīstās vēlāk dzīvē (piemēram, Ašera sindroms). Apmēram seši procenti bērnu ar iedzimtu nedzirdību pigmentretinīta dēļ pakāpeniski zaudē redzi. Šīs grupas bērni pēc dzimšanas ir nedzirdīgi, viņu pirmā valoda bieži vien ir zīmju valoda, un viņi izmanto redzi, lai zīmju valodu saprastu. Redzes zudums noved pie nepieciešamības pārveidot savu sakaru sistēmu. Mūsdienās palīdz agrīna kohleāro implantu ievietošana, kas palīdz šādiem bērniem apgūt runāto valodu.

3. Iedzimta neredzība vai vājredzība un vēlāk pievienots dzirdes traucējums vai nedzirdība

Šajā grupā ietilpst cilvēki, kas dzimuši neredzīgi vai vājredzīgi, un kuriem dzīves laikā rodas dzirdes zudums vai pilnīga nedzirdība.

4. Vēlu iegūtā nedzirdība un neredzība

Šī grupa sastāv no cilvēkiem, kuri piedzimuši ar normālu dzirdi un redzi, bet dažādu iemeslu dēļ to zaudē dzīves laikā.

Atsevišķa grupa sastāv no neredzīgiem / vājredzīgiem bērniem ar vairākiem traucējumiem. Šajā grupā var ietilpt tie neredzīgie vai vājredzīgie bērni ar vairākiem invaliditātēm, ar kuriem jāizmanto nedzirdīgo saziņas metodes. Šīs grupas bērniem dzirde ir normāla vai nelielā mērā traucēta, bet dažādu iemeslu dēļ viņiem trūkst runas izpratnes vai spējas radīt runu.

Nedzirdīgi neredzīgajām personām ir būtiski traucēta komunikācija, socializācija, mobilitāte un ikdienas dzīve.

Nedzirdīgi neredzīgo cilvēku pazīšanās zīme ir spieķis ar sarkanām un baltām svītrām.²⁴

²⁴ Kas ir nedzirdīgi neredzīgie cilvēki? <http://www.sadzirdi.lv/nedzirdigi-neredzigie/params/post/4311008/>

2. KOMUNIKĀCIJAS ĪPATNĪBAS DARBĀ AR PERSONĀM AR FUNKCIONĀLIEM TRAUCĒJUMIEM

Efektīvas komunikācijas prasmes ir viena no visbūtiskākajām konsultēšanas komponentēm. Klientu apkalpošanas speciālistiem katru dienu ir jākomunicē ar klientiem, lai sniegtu daudzpusīgu informāciju klientiem un lai pieņemtu nozīmīgus lēmumus, kāda informācija cilvēkam ir nepieciešama un kur to atrast. Bez šīm komunikācijas prasmēm, klientu apkalpošanas speciālists nevarēs sasniegt efektīvus konsultēšanas rezultātus un tas savukārt var ietekmēt klienta dzīvi.

ievēro! Lai komunikācija ar personām ar invaliditāti **būtu efektīva**, ir jāievēro vairāki specifiski principi, kuri ir kopīgi saziņā ar cilvēkiem ar jebkuriem funkcionāliem traucējumiem:

1. Izproti invaliditātes daudzveidību

Pirmais solis, lai efektīvi sazinātos ar personām ar invaliditāti, ir pieņemt, ka viņi nav viendabīga grupa, bet drīzāk viņiem ir daudzveidīga un individuāla pieredze, stiprās puses un izaicinājumi. Invaliditāte var būt redzama vai neredzama, fiziska vai garīga, pastāvīga vai īslaicīga, un tā var ietekmēt dažādus saziņas aspektus, piemēram, dzirdi, runāšanu, lasīšanu, rakstīšanu vai saprašanu. Tāpēc jums nevajadzētu pieņemt, ka jūs ziniet kādas ir personu ar invaliditāti komunikācijas vajadzības vai vēlmes, bet drīzāk jautāt viņiem tieši.

2. Izmanto cieņpilnu un iekļaujošu valodu

Otrais solis, lai efektīvi sazinātos ar personām ar invaliditāti, ir lietot cieņpilnu un iekļaujošu valodu, kas atspoguļo viņu cieņu, autonomiju un identitāti. Izvairieties no novecojušu, aizvainojošu vai žēlojošu terminu lietošanas, kas norāda uz nepilnvērtību, atkarību vai anomāliju, piemēram, kropls, atpalicis vai invalīds. Tā vietā lietojiet vārdus, kas vērsti uz personu, proti, persona ir svarīgāka par invaliditāti. Varat arī lietot valodu, kas vērsta uz identitāti un ietver invaliditāti kā daļu no personas identitātes, piemēram, persona ar invaliditāti, persona, kas pārvietojas ratiņkrēslā, vai nedzirdīga persona. Tomēr ņemiet vērā, ka dažām personām var būt atšķirīgas vēlmes vai viedokļi par to, kā tās vēlas, lai tās tiek sauktas, tāpēc vienmēr sekojiet viņu norādījumiem vai pieklājīgi pajautājiet.

3. Pielāgo savu komunikācijas stilu un metodes

Trešais solis, lai efektīvi sazinātos ar personām ar invaliditāti, ir pielāgot savu saziņas stilu un metodes viņu vajadzībām un vēlmēm. Atkarībā no invaliditātes veida un pakāpes jums var būt nepieciešams izmantot dažādus saziņas veidus, piemēram, runu, zīmju valodu, rakstīšanu, žestus, attēlus vai palīgierīces. Jums var būt nepieciešams arī pielāgot runas toni, ātrumu, skaļumu, skaidrību vai sarežģītību, kā arī ķermeņa valodu, acu kontaktu un sejas izteiksmi. Turklāt jums

var būt nepieciešams pārbaudīt, vai saprotat, atkārtot vai pārfrāzēt savu vēstījumu, uzdot atklātus jautājumus un sniegt atgriezenisko saiti un apstiprinājumu.

4. Radi pieejamu un atbalstošu vidi

Ceturtais solis, lai efektīvi sazinātos ar personām ar invaliditāti, ir izveidot pieejamu un atbalstošu vidi, kas atvieglo saziņu un novērš jebkākus fiziskus, sociālus vai attieksmes šķēršļus. Tas var ietvert pārliecināšanos, ka saziņas vide ir labi apgaismota, klusa, ērta un tajā nav traucējošu faktoru. Tas var ietvert arī nodrošināšanu, ka saziņas materiāli ir viegli lasāmi, saprotami un pieejami dažādos formātos, piemēram, palielinātā drukā, audio vai digitālā formātā.

5. Mācies no personām ar invaliditāti

Piektais solis, lai efektīvi sazinātos ar personām ar invaliditāti, ir pēc iespējas vairāk mācīties no viņiem. Personas ar invaliditāti ir ne tikai komunikācijas partneri, bet arī zināšanu, izpratnes un perspektīvas avoti. Viņi var jums pastāstīt par savu pieredzi, vajadzībām, vēlmēm un gaidām, kā arī par invaliditātes kultūru, kopienu un vēsturi. Viņi var arī palīdzēt jums uzlabot jūsu komunikācijas prasmes, stratēģijas un izpratni, sniedzot atsauksmes, padomus un ieteikumus. Turklāt viņi var kopā ar jums iesaistīties jēgpilnās un produktīvās saziņas aktivitātēs, kas uzlabo jūsu savstarpējo sapratni, uzticēšanos un attiecības.

6. Esi atvērts un empātisks

Sestais un pēdējais solis, lai efektīvi sazinātos ar personām ar invaliditāti, ir būt atvērtam un empātiskam pret viņiem un viņu saziņas stilu un metodēm. Atvērtība nozīmē gatavību mācīties un novērtēt personu ar invaliditāti un viņu saziņas veidu daudzveidību. Empātija nozīmē spēju saprast personu ar invaliditāti jūtas, uzskatus, viņu saskarsmes problēmas un iespējas. Ja jūs esat atvērti un empātiski, jūs varat izvairīties no spriedumu, stereotipu vai pieņēmumu veidošanas par personām ar invaliditāti un viņu komunikācijas spējām vai vēlmēm. Tā vietā jūs varat sazināties ar personām ar invaliditāti, ievērojot cieņu un atbalstot viņus.

Ja cilvēks jutīsies sadzirdēts un saprasts, tas veicinās sadarbību un situācijai atbilstoša atbalsta sniegšanu. Ir būtiski atcerēties, ka veiksmīga komunikācijas procesa vadīšana un savstarpējo attiecību veidošana ir process, kurā nākas saskarties ar dažādām emocijām un intensīvām jūtām. Tādos brīžos ir svarīgi neuztvert to personīgi, reaģēt empātiski, reflektējot uz intensīvajām jūtām, tomēr nepārkāpjot profesionālās robežas.

Īpaši jāuzsver empātiskās komunikācijas pielietošanas prasmes, kuras var palīdzēt ne tikai veidot uzticības pilnas attiecības ar cilvēku ar funkcionāliem traucējumiem, bet var arī palīdzēt mācīties atpazīt savas emocijas un sajūtas atšķirīgās dzīves situācijās.

Empātiskās komunikācijas nozīme:

- palīdz uzturēt palīdzības attiecības;
- iespēja klientu apkalpošanas speciālistam kļūt emocionāli nozīmīgam;

- samazina apdraudējuma sajūtu, kādu cilvēks var sajust, pārrunājot īpaši jūtīgas tēmas;
- dod klientu apkalpošanas speciālistam iespēju palikt objektīvam.

Izdala vairākus empātiskās komunikācijas līmeņus²⁵:

1. zems empātiskās reaģēšanas līmenis	Speciālista atbildes ir nebūtiskas, var būt aizvairojošas, tikai kavējot, nevis veicinot komunikāciju.
2. diezgan zems empātiskās reaģēšanas līmenis	Speciālists izprot situācijas būtību, bet neiedziļinās indivīda ar psihiskiem traucējumiem jūtās vai neprecīzi tās interpretē.
3. abpusējs empātiskās reaģēšanas līmenis	Speciālista verbālā un neverbālā komunikācija norāda uz indivīda izjūtu un situācijas izpratni.
4. diezgan augsts empātiskās reaģēšanas līmenis	Speciālista atbildes precīzi identificē indivīda izjūtas un problēmas aspektus.
5. augsts empātiskās reaģēšanas līmenis	Speciālists precīzi reaģē uz indivīda ārējām un iekšējām izjūtām, spēj sniegt atgriezenisko saiti par katru emocionālo niansi. Izmanto balss intonāciju un žestus tādā pašā intensitātē.

Komunicējot ar personām ar invaliditāti iekļaujošā veidā, mums ir jāņem vērā, ka personas ar invaliditāti ir daļa no cilvēku daudzveidības, un tas nozīmē, ka **visa mūsu uzmanību ir vērsta uz personu, nevis uz traucējumiem**. Netieša aizspriedumainība piemīt ikvienam, un to pastiprina plašsaziņas līdzekļos un izklaides industrijā sniegtā informācija. Stereotipi ietekmē un veido attieksmi pret invaliditāti, kā arī rada priekšnoteikumus personu ar invaliditāti diskriminācijai. Tāpēc mums ir jāatpazīst un jāizvairās no izplatītiem stereotipiem, kas attēlo personas ar invaliditāti, piemēram, kā varonīgus vai nožēlojamus, vai mazāk vērtīgus vai mazāk spējīgus nekā citi. Šādi stereotipi ietekmē mūsu priekšstatu par personām ar invaliditāti un bieži vien veicina viņu sociālo atstumtību.

Apvienoto Nāciju organizācijas speciālisti ir apkopojoši izplatītākos stereotipus par personām ar invaliditāti.

"Personas ar invaliditāti ir rīcībnespējīgas"

Šis stereotips liek domāt, ka personas ar invaliditāti ir neaizsargātas, apgrūtinājums sabiedrībai, ģimenei un draugiem un tām ir vajadzīga aizsardzība, jo tiek pieņemts, ka tās nespēj pieņemt lēmumus, strādāt vai mācīties.

²⁵ Komunikācijas prasmju pilnveide darbā ar personām ar psihiskiem, uzvedības un nervu sistēmas attīstības traucējumiem. Mācību materiāls, Rīga 2019.

"Personu ar invaliditāti dzīvei ir mazāka vērtība"

Šis stereotips paredz, ka personu ar invaliditāti dzīves kvalitāte ir zemāka dēļ funkcionālajiem traucējumiem, un tāpēc viņu dzīve nav tā vērtā, lai dzīvotu.

"Personas ar invaliditāti ir bīstamas"

Personas ar invaliditāti bieži tiek uzskatītas par bīstamām sev un citiem. Šis uzskats bieži ir bijis pamatojums dažādu garīgās veselības un citu tiesību aktu piemērošanai, kā arī attaisnojums piespiedu ārstēšanai un brīvības atņemšanai.

"Personas ar invaliditāti ir neparasti čakli un centīgi"

Tiek uzskatīts, ka personas ar invaliditāti dzīvo grūtu dzīvi, un tāpēc jebkurš panākums, ko viņi gūst, ir grūti sasniedzams, tas ir viņu drosmes un spēka nopelns - viņi ir "pārvarējuši" invaliditāti. To bieži vien ir dēvē par "supervaroņa" fenomenu - persona, kas kalpo kā iedvesmas avots un paraugs gan personām ar invaliditāti, gan citiem cilvēkiem.

"Personām ar invaliditāti ir nepieciešama aizsardzība"

Vēsturiski personas ar invaliditāti ir tikušas uzskatītas par neaizsargātām, un tādēļ ļoti izplatīta reakcija ir pārmērīga aizsardzība, kā to paredz invaliditātes labdarības modelis. Tas noved pie tā, ka personai ar invaliditāti tiek liegtas tiesības lēmumu pieņemšanā un autonomijas noliegšanas.

"Personas ar invaliditāti ir seksuāli nenormālas (piemēram, tās tiek stereotipiski uzskatītas par aseksuālām, neaktīvām, hiperaktīvām, nespējīgām vai seksuāli perversām)."

Šis pieņēmums parasti tiek neproporcionāli attiecināts uz personām ar intelektuālās attīstības traucējumiem, jo īpaši sievietēm un meitenēm. Šis stereotips neļauj personām ar invaliditāti piekļūt ar seksu saistītai informācijai un attīstīt veselīgu seksuālo dzīvi. Parasti radinieki, skolotāji un veselības aprūpes speciālisti ir vai nu neapmācīti, vai nedroši par to, kā apspriest ar personām ar invaliditāti intīma rakstura jautājumus, tādējādi liedzot tām piekļūt kvalitatīvai seksuālai un seksuāli orientētai informācijai un reproduktīvās veselības aprūpei²⁶.

²⁶ Annual report of the United Nations High Commissioner for Human Rights and reports of the Office of the High Commissioner and the Secretary-General. Awareness-raising under article 8 of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. UN General Assembly Human Rights Council Forty-third session, 24 February–20 March 2020

2.1. KOMUNIKĀCIJA AR PERSONĀM AR KUSTĪBU TRAUCĒJUMIEM

***Saskarsmei un komunikācijai, konsultējot personas ar kustību traucējumiem,
ievēro un atceries!***

- Pret pieaugušajiem izturies kā pret pieaugušo.
- Nodibini acu kontaktu, runā tieši ar personu ar invaliditāti, nevis ar viņa pavadoni.
- Runā skaļi, bet nekliedz, runā lēni, skaidri un saprotami, bet nepārspīlējot.
- Apsēdies, ja iespējams, lai runātu ar personu, kas pārvietojas ratiņkrēslā, tā, lai jūs būtu vienā acu līmenī.
- Neatbalsties uz personas ratiņkrēsla vai paliktņa - krēsls ir daļa no personas telpas.
- Pārvietojies uz priekšu, ja ir augsts galds vai lete.
- Nepieskaries vai nepārvieto kruķus, spieķus vai staiguļus, kā arī bez lietotāja piekrišanas nestumdi ratiņkrēslu.
- Neaiztīc spieķus vai kruķus, neķeries pie tiem.
- Pirms piedāvā palīdzību, vienmēr pajautā.
- Ja piedāvā sēdvietu cilvēkam ar ierobežotām pārvietošanās spējām, atceries, ka daži cilvēki ir vieglāk izmantot krēslus ar atzveltnēm vai augstākiem sēdekļiem.
- Cilvēkiem ar ierobežotām pārvietošanās spējām kritieni ir liela problēma. Pēc grīdu mazgāšanas noteikti uzstādiet atbilstošas brīdinājuma zīmes. Lietainās vai sniegotās dienās izlieciet paklājiņus, lai grīda būtu pēc iespējas sausāka. (Pārliedcinieties, ka tie nesavelkas un nepadara grīdu neizbraucamu cilvēkiem ratiņkrēslos.)
- Ja jums būs vajadzīgs šī cilvēka paraksts, jau laikus sagatavojiet stingru paliktnīti, jo, iespējams, ar ratiņkrēslu būs grūti piebraukt pie galda.
- Centrālās nervu sistēmas bojājumu rezultātā cilvēkiem ar cerebrālo trieku ir grūtības kontrolēt muskuļus un ir neskaidra runa un nevaldāmas ķermeņa kustības. Jums var rasties vēlme noraidīt viņu teikto, pamatojoties uz viņa izskatu un uzvedību. Kontrolējiet savu reakciju un sazinieties ar šo personu tāpat kā ar jebkuru citu.^{27,28,29,30}

²⁷ Disability etiquette - Tips on interacting with people with disabilities. United Spinal Association, 2008.

²⁸ Disability sensitivity guide. National Disability Institute, 2017.

²⁹ Disability Communication Guide. Business Disability Forum, 2013.

³⁰ Anča G., Neimane I. Praktiskās rekomendācijas uzņēmējiem tūrisma jomā "Kā atpazīt un apieties ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām?". SUSTENTO, 2014.

2.2. KOMUNIKĀCIJA AR PERSONĀM AR REDZES TRAUCĒJUMIEM

Saskarsmei un komunikācijai, konsultējot personas ar redzes traucējumiem, atceries un ievēro!

- Lielākajai daļai cilvēku ar redzes traucējumiem ir nedaudz saglabājusies spēja redzēt.
- Identificējiet sevi pirms fiziska kontakta ar neredzīgu personu. Sakiet viņam savu vārdu un savu lomu, ja tas ir piemēroti, piemēram, *klientu apkalpošanas speciālists Māra*, runājiet normālā balss tonī un skaļumā.
- Neredzīgiem cilvēkiem ir nepieciešamas rokas, lai noturētu līdzsvaru, tāpēc piedāvājiet savu roku, ja viņš ir jāpavada, bet neņemiet viņa roku (tomēr ir pareizi vadīt neredzīga cilvēka roku pa margām vai krēsla atzveltni, lai palīdzētu viņam nokļūt uz kāpnēm vai sēdvietu).
- Ja neredzīgais apmeklētājs ir pie jums pirmo reizi, piedāvājiet viņam parādīt dažas vajadzīgas vietas – ceļu uz izeju, tualeti u.c.
- Ja cilvēkam ir suns-pavadonis, aizejiet un atrodiēties sunim pretējā pusē.
- Ejot kopā ar personas ar redzes traucējumiem aprakstiet apkārtni, atzīmējot visus šķēršļus, piemēram, kāpnis ("uz augšu" vai "uz leju") vai sliekšnis. Citi apdraudējumi ir, piemēram, rotējošās durvis, pusatvērtie dokumentu skapji vai durvis, kā arī priekšmeti, kas izvirzīti no sienas galvas augstumā, piemēram, piekārti augi vai lampas.
- Ja gatavojaties brīdināt, rīkojieties konkrēti. Kliedziens: "Uzmanies!" nepasaka cilvēkam, vai viņam vajadzētu apstāties, skriet, pieliekties vai lēkt.
- Ja sniežat norādījumus, sniežiet konkrētu informāciju, kas nav vizuāla. Tā vietā, lai teiktu: "Ejiet pa labi, kad nonāksiet pie kancelejas piederumiem," kas nozīmē, ka cilvēks zina, kur atrodas kancelejas piederumi, sakiet: "Ejiet uz priekšu līdz šīs ejas beigām un nogriezieties pa labi."
- Ja jums ir jāatstāj neredzīgs cilvēks, vispirms informējiet viņu un informējiet, kur ir izeja. Vienmēr atstājiet viņu pie sienas, galda vai kāda cita orientiera, telpas vidus viņam šķitīs kā nekuriens vidus.
- Nepieskarieties personas spieķim vai sunim-pavadonim. Suns strādā, un viņam ir jākoncentrējas. Spieķis ir cilvēka personīgās telpas daļa. Ja persona noliek spieķi, nekustiniē to, bet pasakiet mutiski, ja tas traucē.
- Piedāvājiet neredzīgiem un vājredzīgiem klientiem skaļi nolasīt rakstisku informāciju.
- Personai, kurai ir vāja redze, var būt nepieciešams rakstisks materiāls ar lieliem burtiem. Tikpat svarīgs kā burtu izmērs ir arī skaidri salasāms fonts ar atbilstošām atstarpēm. Uz etiķetēm un zīmēm jābūt skaidriem, kontrastējošās krāsās izvietotiem uzrakstiem.

- Lielākajai daļai cilvēku ar vājredzības traucējumiem ir visvieglāk lasīt treknrakstā baltu tekstu uz melna fona.
- Izvairieties no visu lielo burtu lietošanas, jo cilvēkiem ar vāju redzi ir grūtāk atšķirt teikuma beigas.
- Labs apgaismojums ir svarīgs, taču tas nedrīkst būt pārāk spilgts.
- Ļoti spīdīgs papīrs vai sienas var radīt atspīdumus, kas traucē cilvēkiem redzēt.

31,32,33,34

³¹ Disability etiquette - Tips on interacting with people with disabilities. United Spinal Association, 2008.

³² Disability sensitivity guide. National Disability Institute, 2017.

³³ Disability Communication Guide. Business Disability Forum, 2013.

³⁴ Anča G., Neimane I. Praktiskās rekomendācijas uzņēmējiem tūrisma jomā "Kā atpazīt un apieties ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām?". SUSTENTO, 2014.

2.3. komunikācija ar Personām ar dzirdes traucējumiem

Nedzirdīgi cilvēki mēdz sazināties daudzos dažādos veidos – ar zīmju tulka palīdzību, lasot runu no lūpām un pašiem savā balsī atbildot uz jautājumiem un uzturot sarunu, sazinoties ar rakstīta teksta starpniecību. Ja jums rodas nepieciešamība sarunāties ar nedzirdīgu cilvēku, pirmām kārtām noskaidrojiet, kurš sazināšanās veids viņam ir vispieņemamākais.

Saskarsmei un komunikācijai, konsultējot personas ar dzirdes traucējumiem, atceries un ievēro!

- Ja informācijas apmaiņa ir sarežģīta, visefektīvākais veids, kā sazināties ir ar kvalificēta zīmju valodas tulka palīdzību. Vienkāršākas informācijas apmaiņa var notikt sarakstoties.
- Sekojiet personas norādēm, lai noskaidrotu, vai tā dod priekšroku zīmju valodai, žestikulācijai, rakstīšanai vai runāšanai. Ja jums ir grūtības saprast nedzirdīgas vai vājdzirdīgas personas runu, informējiet viņu par to pieklājīgā veidā, piemēram, uz tīras papīra lapas uzrakstot, ka diemžēl Jums ir grūti saprast runu, tāpēc aiciniet sazināties rakstveidā.
- Izmantojot zīmju valodas tulku, skatieties tieši uz nedzirdīgo personu un uzturiet acu kontaktu, lai būtu pieklājīgi. Runājiet tieši ar personu ("Ko jūs vēlētos?"), nevis ar tulku ("Pajautāji viņai, ko viņa vēlētos.").
- Nedzirdīgie cilvēki ir jāiesaista lēmumu pieņemšanas procesā par jautājumiem, kas viņus skar, nevis jālemj viņu vietā.
- Pirms sākat sarunu ar nedzirdīgu vai vājdzirdīgu cilvēku, pārliecinieties, ka viņš jums ir pievērsis uzmanību. Atkarībā no situācijas, jūs varat pastiept savu roku, pamāt, pieskarties viņa plecam, vai kā citādi likt uz sevi paskatīties. Tikai tad var sākties saruna.
- Pārfrāzējiet, nevis atkārtojiet teikumus, kurus persona nesaprot.
- Runājot, skatieties cilvēkam uz seju. Efektīvai saziņai vislabvēlīgākā ir klusa, labi apgaismota telpa. Ja atrodaties pret gaismas avotu, piemēram, logu, ar muguru pret to, atspulgi var aizsegst jūsu seju un apgrūtināt vājdzirdīgai personai lasīt runu.
- Runājiet skaidri. Lielākā daļa vājdzirdīgo rēķinās ar to, ka, vērojot cilvēku lūpas, viņi sapratīs, kā viņi runā. Izvairieties no košļājamās gumijas košļāšanas, smēķēšanas vai mutes aizsegšanas ar roku runas laikā.
- Uz nedzirdīgu vai vājdzirdīgu cilvēku nav nepieciešams kliegt. Ja persona izmanto dzirdes aparātu, tas būs kalibrēts normālam balss līmenim un jūsu kliegšana skanēs tikai izkropļoti.
- Nedzirdīgi un vājdzirdīgi cilvēki nevar saņemt telefona zvanus, tāpēc vislabāk uz viņu mobilajiem telefoniem vienkārši nosūtīt īsziņu.

- Personas runa, kurai ir bijis insults, kurai ir smaga vājdzirdība, kura izmanto balss protēzi, kura stostās vai ir cita veida runas traucējumi, var būt grūti saprotama. Šādos gadījumos izrādiet, ka jūs pievēršat cilvēkam jūsu nedalītu uzmanību. Nepārtrauciet viņu un nemēģiniet pabeigt teikumus cilvēka vietā. Ja jums ir grūtības saprast teikto, nemājiat piekrietoši ar galvu, bet palūdziet viņam atkārtot teikto. Visbiežāk cilvēkam nebūs iebildumu un viņš novērtēs jūsu pūles saprast viņa teikto.
- Ja neesat pārliecināts, vai jūs sapratāt teikto, jūs varat atkārtot frāzi, pārbaudot, vai viss ir pareizi.
- Ja pēc vairākkārtīgiem mēģinājumiem jūs joprojām nevar saprast cilvēka teikto, palūdziet viņam uzrakstīt savu sakāmo vai arī ierosiniet citu veidu, kā atvieglot saziņu.
- Apkārtējās vides klusums padara komunikāciju vieglāku.^{35,36,37,38}

³⁵ Disability etiquette - Tips on interacting with people with disabilities. United Spinal Association, 2008.

³⁶ Disability sensitivity guide. National Disability Institute, 2017.

³⁷ Disability Communication Guide. Business Disability Forum, 2013.

³⁸ Anča G., Neimane I. Praktiskās rekomendācijas uzņēmējiem tūrisma jomā "Kā atpazīt un apieties ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām?". SUSTENTO, 2014.

2.4. Personas ar garīga rakstura traucējumiem

Cilvēkiem ar garīga rakstura traucējumiem dažkārt var būt grūtības tikt galā ar ikdienas dzīves uzdevumiem un attiecībām. Šādi traucējumi var traucēt viņu spēju just, domāt vai veidot attiecības ar citiem. Lielākā daļa cilvēku ar psihiskiem traucējumiem nav vardarbīgi. Viens no galvenajiem šķēršļiem, ar ko viņi saskaras, ir cilvēku attieksme pret viņiem. Tā kā tā ir slēpta invaliditāte, pastāv iespēja, ka cilvēks pat nenojauš, ka viņam ir garīgās veselības traucējumi.

Saskarsmei un komunikācijai, konsultējot *personas ar garīga rakstura traucējumiem, atceries un ievēro!*

- Stress var ietekmēt cilvēka spēju funkcionēt. Centieties, lai situācija radītu pēc iespējas mazāku spiedienu.
- Cilvēkiem ar psihiskiem traucējumiem ir dažādas personības un dažādi veidi, kā tikt galā ar savu invaliditāti. Dažiem var būt grūtības uztvert sociālos signālus, citi var būt īpaši jūtīgi. Kāds cilvēks var būt ļoti enerģisks, bet kāds cits var šķist vājš. Katru personu uztveriet kā individu. Pajautājiet, kas viņam būtu visērtāk, un maksimāli respektējiet viņa vajadzības.
- Runājiet ar cilvēku skaidros teikumos, izmantojot vienkāršus vārdus un konkrētus, nevis abstraktus jēdzienus. Palīdziet viņai saprast sarežģītu ideju, sadalot to sīkākās daļās.
- Nelietojiet valodu, kādā runā ar bērniem vai nerunājiet pazemojoši ar cilvēkiem, kuriem ir attīstības traucējumi. Izvērtējiet savas runas tempu, sarežģītību un vārdu krājumu atbilstoši viņu runas tempam, sarežģītībai un vārdu krājumam.
- Atcerieties, ka šī persona ir pilngadīga un, ja vien jūs neesat informēts citādi, var pati pieņemt lēmumus.
- Cilvēki ar garīgās attīstības traucējumiem var būt ieinteresēti izpatikt. Sarunas laikā persona var jums stāstīt to, ko, viņasprāt, vēlaties dzirdēt. Lai iegūtu precīzu informāciju, jautājumi jāformulē neitrāli. Pārbaudiet atbildes, atkārtojot katru jautājumu citā veidā.
- Cilvēkiem ar garīgās attīstības traucējumiem var būt grūti pieņemt ātrus lēmumus. Esiet pacietīgi un ļaujiet cilvēkam nesteigties.
- Skaidras norādes ar piktogrammām var palīdzēt personai ar attīstības traucējumiem orientēties iestādē.
- Cilvēki ar attīstības traucējumiem bieži paļaujas uz rutīnu un ierasto, lai tiktu galā ar darbu un ikdienas dzīvi. Apzinieties, ka vides vai rutīnas maiņa var prasīt zināmu uzmanību un pielāgošanās periodu.
- Cilvēkiem ar mācīšanās grūtībām ir apgrūtinātas spējas saņemt, izteikt vai apstrādāt informāciju.

- Cilvēkiem ar disleksiju vai citiem lasīšanas traucējumiem ir grūtības lasīt rakstisku informāciju. Sniedziet viņiem mutiskus paskaidrojumus un dodiet papildu laiku lasīšanai.
- Nebrīnieties, ja cilvēks, kuram jūs sakāt ļoti vienkāršus norādījumus, lūdz jums tos pierakstīt. Cilvēkam, kuram ir mācīšanās traucējumi, runātā informācija klausoties kļūst neskaidra un tādēļ var būt nepieciešama demonstrēta rakstveidā.
- Pajautājiet personai, kā vislabāk jums nodot tai informāciju. Saziņā esiet tiešs, personai ar mācīšanās traucējumiem var būt grūtības uztvert pieklājības nianšes.
- Personai var būt vieglāk darboties klusā vidē bez traucējošiem elementiem, piemēram, atskaņota radio vai kustībā esošiem cilvēkiem.
- Cilvēkiem ar traumatisku vai iegūtu smadzeņu traumu ir smadzeņu bojājumi parasti traumas, piemēram, nelaimes gadījuma vai insulta, rezultātā. Cilvēkiem ar smadzeņu traumu var būt muskuļu kontroles vai mobilitātes zudums, kas nav acīmredzams. Piemēram, persona var nespēt parakstīt savu vārdu, lai gan var kustināt roku.
- Cilvēkam ar smadzeņu traumu var būt vāja impulsu kontrole. Persona var izteikt nepiedienīgus komentārus un var nesaprast sociālos signālus vai "nesaprast" norādes, ka ir kādu aizskārusi. Frustrējot, lai saprastu vai paustu savas idejas, viņa var šķīst uzstājīga. Visas šīs uzvedības izpausmes rodas traumas rezultātā.
- Persona ar smadzeņu traumu var nespēt sekot norādījumiem, jo tai ir slikta īstermiņa atmiņa vai slikta orientēšanās. Viņa var lūgt, lai viņu pavada, vai arī izmantot suni-pavadoni, lai orientētos, lai gan viņai nav kustību traucējumu.
- Ja neesat pārliecināts, ka persona jūs saprot, pajautājiet, vai viņa vēlas, lai jūs pierakstītu savu teikto.³⁹

No kā izvairīties saskarsmē un komunikācijā ar cilvēku, kuram ir garīga rakstura traucējumi:

- ***Vispārīgas, klišeiskas frāzes***

Cilvēkam emocionāli grūtā brīdī mēs bieži sakām – „Viss būs kārtībā!”, „Gan jau viss būs labi!”, „Tur nav par ko satraukties!”, „Tas viss ir tikai Tavā galvā” vai tamlīdzīgas frāzes. Šādi izteikumi cilvēkam, kuram ir psihiski traucējumi, var radīt vēl lielāku trauksmi. Iekšēji cilvēkam, kuram ir spēcīgas, negatīvas emocijas un satraucošas domas, ir grūti noticēt, ka viss būs labi. Šādi izteikumi no tuvinieka vai sarunu biedra var radīt viņam sajūtu, ka viņš ir nesaprasts.

- ***Padomu došana***

Mums bieži no malas šķiet, ka situācija ir vienkārši atrisināma un mēs steidzamies dot kādu padomu, pamācīt, balstoties uz savu pieredzi un zināšanām. „Tev vajadzētu darīt

³⁹ Disability etiquette - Tips on interacting with people with disabilities. United Spinal Association, 2008.

šādi...”, „Tev palīdzēs, ja Tu darīsi šo...”, „Nedari tā...”. Šādas un līdzīgas frāzes nostiprina cilvēkā sajūtu, ka viņš pats nespēj atrast risinājumu, mazina viņā ticību paša spēkiem, liek viņam justies zemākam. Labāk būt iejūtīgam klausītājam nekā padomdevējam. Ja vēlamies mudināt cilvēku vērsties pēc palīdzības, tad gan padomu došanu var izmantot, sniedzot informāciju par to, kur un kādā veidā var saņemt speciālista konsultāciju un kāds ieguvums no tā būs konkrētajam cilvēkam. Atsevišķos gadījumos var palīdzēt noorganizēt vizīti pie speciālista, ja pats cilvēks to nevar un nevēlas darīt – palīdzot atrast piemērotāko speciālistu un sazvanot to.

- ***Nosodīšana un kritizēšana***

Nereti mēs sarunu biedram pieprasām paskaidrot to, ko viņam pašam ir grūti sevī tik vienkārši izskaidrot – „Kā Tu varēji to nezināt?”, „Kā Tu varēji kaut ko tādu izdarīt?”. Šādi un līdzīgi jautājumi cilvēkā var radīt trauksmi un vainas sajūtu.⁴⁰

⁴⁰ Padomi saskarsmē, komunikācijā un sadzīvē ar cilvēkiem ar dažādām psihiskām saslimšanām. Veselības ministrija, Slimību profilakses un kontroles centrs. Pieejams: https://www.spkc.gov.lv/sites/spkc/files/data_content/buklets_padomi_psihiskas_saslimsanas1_1.pdf

3. KOMUNIKĀCIJAS ĪPATNĪBAS DARBĀ AR SENIORIEM

Attieksme var būt balstīta arī dažādos stereotipos, kuri par novecošanos jebkuram cilvēkam veidojas visas dzīves garumā, bieži pašiem to neapzinoties. Tāpēc tā ļoti lielā mērā ietekmē arī konsultācijas sniedzošā darbinieka emocionālo fonu, veidojot sadarbību ar senioru.

Saskarsmei un komunikācijai, konsultējot seniorus, atceries un ievēro!

- Iepazīstini ar sevi, sniedzot skaidru informāciju par to, kā tevi sauc un izrādi, ka vēlies senioru uzklausīt.
- Sarunas sākumā izvairies no stāstījuma pārtraukšanas, jo pārtraucot sarunu pašā sarunas sākumā, seniors var vairs neatklāt visas savas problēmas.
- Jāatceras, ka klientu apkalpošanas speciālists bieži ir krietni jaunāka vecuma nekā klients, līdz ar to cieņas izrādīšana sarunā un profesionāli lietišķa sarunas vadīšana ir nozīmīgs faktors sadarbības veidošanā.
- Pārliecinies, vai senioram nepieciešama palīdzība aizpildot dokumentus, bet dokumentus nepildi paša seniora vietā.
- Klausies, ko seniors saka, nepārtrauc un uzsāc vai turpini sarunu 3 sekundes pēc seniora izteiktā apgalvojuma. Senioram nereti var būt nepieciešams ilgāks laiks, lai atrastu pareizos vārdus vai lai atcerētos notikumus. Komunikācijai ar senioru būs nepieciešams ilgāks laiks nekā ar jauniem cilvēkiem. Apbruņojies ar pacietību, pat ja seniors atkārtο jau iepriekš teikto.
- Sarunu veido strukturētu, ievērojot plānoto laiku, atstājot iespēju senioram uzdot precizējošus jautājumus.
- Pieņem viedokļu atšķirības. Cieni seniora viedokli, pat ja nepiekrīti viņa viedoklim, tev tas šķiet naivs vai neadekvāts.
- Runā skaidri, nesteidzoties, vienkāršos, īsos teikumos. Ja seniors tevi nesaprot, mēģini formulēt teikumus citiem vārdiem.
- Dažreiz sarunā ar senioru nepieciešams pārtraukums, ja seniors nogurst un pārstāj sekot sarunai, sāk raudāt vai negrib runāt. Svarīgi respektēt viņa jūtas un vēlmes.
- Sarunās ar senioriem ļoti svarīga ir klientu apkalpošanas speciālista neverbālā komunikācija: poza, žesti, tonis, intonācija, mīmika, acu izteiksme, pauzes. Neverbālai komunikācijai vajadzētu būt pretimnākošai, atvērtai, ieinteresētai.
- Varbūt situācijas, kad seniors vēlas tuva cilvēka atbalstu sarunas laikā, tad to būtu iespēju robežās vēlams nodrošināt. Daži seniori savukārt vēlas runāt tikai vienatnē ar speciālistu, ko arī būtu jārespektē, pat, ja seniors ir ar kādu atnācis uz sarunu kopā.
- Ņem vērā, ka senioriem ar atšķirīgu dzimuma, rases vai etniskās izcelsmes, reliģijas vai ticības, invaliditātes, vecuma vai seksuālās orientācijas piederību, var būt arī

atšķirīgas ekspektācijas, dzīves uztvere un komunikācijas veids. Nepieļauj aizspriedumainu un diskriminējošu attieksmi ne no sevis, ne arī no citiem, kas sarunājas, konsultē senioru.

- Sarunas noslēgumā pārliecinies, vai seniors ir pareizi sadzirdējis tevis teikto, īpaši kas attiecas uz turpmākām rīcībām, termiņiem, citu iestāžu vai speciālistu apmeklēšanu u.tml.
- Demonstrē, ka esi sapratis sacīto, vienkāršiem vārdiem apkopojot būtiskāko no seniora paustā, kas nepieciešams jūsu sadarbībai.
- Samazini kabinetā, kurā notiek saruna ar klientu, iespējamās blakus trokšņus, jo nereti fona trokšņi senioram traucē uztvert tevis sacīto, pat ja viņam nav dzirdes traucējumu. Seniori vislabāk dzird un saprot otra teikto, ja kontaktējas ar personu viens pret vienu.
- Pārliecinies vai senioram ir ērts sēdekļis (ērtai sēdvietai būtu jābūt ne tikai tavā kabinetā, bet arī uzgaidāmajās telpās. Tāpat sēdeklim būtu jābūt pietiekami platam, labi saredzamam un ar pietiekamu vietu kājām).
- Būtu vēlams, lai attālums starp tevi un senioru ir apmēram 1-1,5 m (izstieptas rokas attālumā), lai tu sēdētu ar senioru vienā līmenī un lai varētu ērti uzturēt acu kontaktu ar viņu.
- Ja gadījumā seniors ilgstoši atrodas uzgaidāmajā telpā, būtu nepieciešams pārliecināties, vai seniors jūtas labi, vai viņam nepieciešama palīdzība. Iespēju robežās seniori pieņemšanas laikā būtu jāpieņem prioritārā rindas kārtībā (ja attiecināms).^{41,42,43}

Papildus ieteikumi komunikācijai ar **senioriem ar dzirdes pasliktināšanos**:

- Runā vidējā skaļumā! Lai arī instinktīvi gribas runāt skaļāk, tas nav nepieciešams. Gluži pretēji – skaļāka balss un augstākas frekvences var izkropļot vārdus un traucēt uztvert teikto. Jāņem vērā, ka ir daļa senioru, kuri nevēlas atzīt, ka viņiem ir dzirdes pasliktināšanās vai arī paši neapzinās, ka viņiem ir dzirdes traucējumi.
- Runā lēni un skaidri, uzsverot atslēgas vārdus, un izmantojot žestus! Seniors, kas dzird sliktāk nekā pārējie, novērtēs uzsvērtu intonāciju un rokas žestus vai mīmiku, kas var palīdzēt uztvert informāciju. Ne velti saka, ka, samazinoties vienai maņai, spēcīgākas kļūst pārējās. Uzsver sarunas atslēgas vārdus – sevišķi situācijās, kad notiek sarunas tēmas maiņa!
- Sarežģītos vārdus uzrakstiet! Cilvēkam ar dzirdes traucējumiem ir grūtāk uztvert sarežģīti strukturētus vārdus, jo daudzie viens otram sekojošie līdzskaņi var saplūst

⁴¹ Hepworth D. H., Larson J.A., Homewood B., 2012. *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*. 9th Edition. Brooks/Cole Cengage Learning.

⁴² National Institute on Ageing, 2023. *Talking With Your Older Patients* (sk. 30.05.2023.). Iegūts no: <https://www.nia.nih.gov/health/talking-your-older-patients#tips>

⁴³ Rupenheite M., 2010. *Geriatrijas pamati. Veco ļaužu aprūpes un saskarsmes īpatnības*. Izdales materiāls: Informācija, jautājumi un atbildes (sk. 30.05.2023.). Iegūts no: <http://www.medkursi.lv/wp-content/uploads/2010/02/geriatrija-ger-pamati.pdf>

un skanēt vienādi. Tāpēc brīžos, kad stāsti kādu svarīgu informāciju ar komplicētiem svešvārdiem, vēlams tos pierakstīt un pēc tam parādīt senioram.

- Ieteicams sēdēt vai stāvēt pietiekami tuvu senioram ar dzirdes traucējumiem, lai viņš spētu redzēt Jūsu acis un lūpas, jo cilvēki ar pasliktinātu dzirdi bieži lasa runu no grimasēm un lūpām, kas palīdz viņiem uztvert sacīto.
- Runas virziena fokuss – ja zini, ka cilvēks, ar kuru ir saruna, dzird labāk vienā vai otrā ausī, fokusē savu runu vairāk uz labo vai kreiso pusi.
- Cilvēkam, kas teikto uztver audiāli vājāk, sasteigta saruna var izvērsties par īstu izaicinājumu. Tādēļ, runājot vairāku cilvēku lokā, izvairies otru pārtraukt vai runāt vienlaicīgi! Tas liecinās ne tikai par Jūsu takta sajūtu, bet arī atvieglās apkārtējiem, sevišķi senioram ar dzirdes problēmām, uztvert būtisko no Tevis sacītā.⁴⁴

⁴⁴ Labākas Dzirdes Centrs, 2023. *10 padomi saziņai ar cilvēku, kuram ir dzirdes problēmas.*

4. KRĪZE UN KRĪZES KOMUNIKĀCIJAS VADLĪNIJAS

Krīze ir akūta emocionāla reakcija uz spēcīgu stimulu vai prasībām. Krīze iestājas, kad cilvēks piedzīvo notikumus, kas pārsniedz viņa adaptācijas resursus.

Jēdzienam “krīze” dažādos literatūras avotos var atrast visdažādākās definīcijas. Zemāk sniegti tikai daži piemēri.

- Pēc krīzes teorijas pamatlicēja Dž. Kaplāna domām krīze var būt tikai akūts, nevis hronisks stāvoklis, tāpēc tā ir ierobežota laika posmā, kuram beidzoties, krīze tiek atrisināta adaptīvā vai neadaptīvā veidā. Cilvēki nonāk krīzes stāvoklī tad, kad viņi sastopas ar tādiem šķēršļiem svarīgu dzīves mērķu sasniegšanā, kuri nav pārvarami, izmantojot ierastās pārvarēšanas metodes grūtību risināšanā. Sākas dezorganizācijas un satraukumu periods, kura laikā izmanto daudz neveiksmīgu mēģinājumu un risinājumu.⁴⁵
- Krīze ir stāvoklis, kurā cilvēks notikumus vai situācijas uztver kā nepārvaramas grūtības, kuras pārsniedz indivīda ierastos situācijas risināšanas veidus un krīzes pārvarēšanas stratēģijas. Ja indivīds netiek galā vai nesaņem palīdzību, krīze var radīt nopietnus afektīvus, kognitīvus un emocionālus traucējumus.⁴⁶
- Krīzi veido traumatisks notikums vai vairākas spriedzes pilnas situācijas indivīda dzīvē, kas notikušas strauji un neparedzēti, tādējādi cilvēka līdzsvars ar apkārtējo vidi ir traucēts, un cilvēks nonāk ievainojamā stāvoklī. Ja to nerisina vai nenovērš, tas var būtiski ietekmēt cilvēka psiholoģisko līdzsvaru.⁴⁷

Krīzes stāvoklī raksturīgi šādi krīzes simptomi:

- Zūd līdzsvars starp emocijām un domāšanu.
- Ierastie mehānismi stresa pārvarēšanai vairs nepalīdz.
- Indivīda vai grupas funkcionēšana ir traucēta.

Krīzes laikā cilvēks izjūt kognitīvu, fizisku, emocionālu un uzvedības aktivāciju, uzbudinājumu. Krīzes simptomi un to izpausmes ir individuāli atšķirīgas un zemāk apkopoti biežāk sastopamie krīzes simptomi:

- Nespēja apmierināt savas pamatvajadzības
- Mazāk izmanto sociālu atbalstu
- Neadekvāta problēmu risināšana
- Koncentrēšanās un uztveres grūtības
- Izolācija
- Noliegums

⁴⁵ Maslovska, K., Mārtinsons, K., Miltuze, A., Upmane, A. & Bite, I. Krīzes pārvarēšanas veidi Latvijas sievietēm ar tuvu cilvēka nāves un ar šķiršanās pieredzi. No: S. Miezīte & I. Austers (Red.) Psiholoģija. Latvijas Universitātes raksti, 698. sēj. – Rīga: Latvijas Universitāte, 2006.

⁴⁶ James, R. K. & Gilliland, B. E. Crisis Intervention Strategies. (7th ed.) – Belmont, CA: Brooks Cole, 2012.

⁴⁷ Turpat.

- Pārmērīga reaktivitāte
- Uzbudinājums
- Panikas lēkmes
- Nejūtīgums
- Apjukums
- Depresija
- Sevis šaustīšana
- Jūtas zaudējis kontroli
- Nerealitātes izjūta
- Raudāšana
- Dziļas skumjas vai sāpīgums
- Aizkaitināmība
- Fiziski simptomi – drebuļi, galvassāpes, nogurums, izmainīta apetīte, dažādas sāpes.⁴⁸

Akūtas krīzes laikā bieži novērotas reakcijas, ko dēvē par krīzes triādi:

- ierobežotas kognitīvas spējas, analīze, atcerēšanās, lēmumu pieņemšana, spēja izvērtēt savas rīcības sekas;
- impulsīva vēlme rīkoties sev kaitējošā veidā, nākotnes perspektīvas zudums, bezcerības un bezpalīdzības sajūta;
- samazināta rīcības spēja, t.i. spēja parūpēties par sevi un citiem, mērķtiecīgi darboties.

Tomēr ne visas krīzes ir saistītas ar paniku, ārkārtas situācijām un nekontrolējamību. Krīzes stāvokļus var uzskatīt arī par normālu dzīves sastāvdaļu. Krīzes cilvēka dzīvē var parādīties, ja indivīdam vienkārši laiku pa laikam ir grūtības pārvarēt stresu. Dažas krīzes var tikt uzskatītas par normālu personības attīstību, piemēram, attīstības krīzes. Savā ziņā var teikt, ka pārmaiņas cilvēka dzīvē izraisa krīzes, bet arī krīze izraisa pārmaiņas.

Līdzīgos krīzes apstākļos cilvēku stāvoklis var būt atšķirīgs un kā galvenais faktors, kas to ietekmē, tiek minēts stress. Katru dienu ikviens no mums saskaras ar dažādas pakāpes stresu un stresoriem, gan lieliem, gan maziem. “Stress” tulkojumā no angļu valodas nozīmē ‘piepūle, sasprindzinājums’. Stresa mehānisms paredzēts mūsu iekšējo resursu mobilizēšanai, motivēšanai, tomēr dažkārt tas kļūst kaitīgs. Dažādi notikumi dzīvē var veicināt krīzes situāciju un distresa veidošanos. Lai arī stress ir normāla, fizioloģiska mūsu organisma reakcija, tomēr mūsdienās ikdienas mazie stresori ir radījuši priekšnosacījumus “sliktā” stresa jeb distresa attīstībai. Tādas situācijas kā invaliditāte kļūst par distresa attīstītājiem. Distress tiek piedzīvots kā nepatīkams, negatīvs stāvoklis, kuru grūti vai pat neiespējami pārvarēt un adaptēties, lai organismu atgrieztu fizioloģiskā un psiholoģiskā

⁴⁸ Komunikācijas prasmju pilnveide darbā ar personām ar psihiskiem, uzvedības un nervu sistēmas attīstības traucējumiem. Mācību materiāls. Rīga, 2019.

līdzsvarā. Kad stresa faktoru uzkrāšanās ir ilgstoša, kad cilvēka resursi, lai tiktu galā ar situāciju, ir izsmelti un funkcionēšana traucēta, tad runa ir par krīzi.⁴⁹

Cilvēka uztvere krīzes situācijās, piedzīvojot akūta stresa reakcijas vai spēcīgus afektus, mainās. Uztvere nav tāda, kāda tā ir ikdienā. Tas ir būtiskākais iemesls, kas ietekmē specifiskas komunikācijas prasmes krīzes situācijās. Jāatceras, ka krīzes situācijā cilvēks uztver:

Neverbālo valodu	- 70%
Balss toni	- 20%
Vārdus	- 10%

***Saskarsmei un komunikācijai, konsultējot klientus krīzes situācijās,
atceries un ievēro:***

- Marte Meo metodē ir jēdziens “labā seja”, kas ietver pietiekami laba vecāka sejas izteiksmi. Šķiet, šis apzīmējums kopumā varētu atbilst tam, kāda sejas izteiksme veicina drošības un uzticēšanās sajūtu cilvēkam krīzes situācijā. Mēģinot izdalīt kādas specifiskas pazīmes, var minēt, piemēram, nespriegta, draudzīga, savā ziņā emocionāli neitrāla, nepārspīlējot ieinteresētību, uzmanību vai rūpju izteiksmes. Svarīgi uzturēt acu kontaktu. Viens no neverbālās reaģēšanas veidiem ir reaģēšana ar sejas izteiksmi, tai skaitā ar acu kontaktu.
- Roku žestikulācija ir viens no spilgtākajiem neverbālās valodas avotiem. Speciālistiem būtu apzināti jāpievērš tiem uzmanība, īpaši, ja rokās ir pildspalva, kuru saspringtā situācijā var gribēties virpināt vai uzsist pa galdu. Būtu jāizvairās no slēgtajiem (piemēram, sakrustotas rokas) vai norādošajiem rokas vai pirkstu žestiem, kā arī no roku laužīšanas vai impulsīviem roku žestiem (piemēram, roku plaukstas uz vaigiem, paužot “ak, šausmas”).
- Sarunas laikā ir jāseko savam plecu stāvoklim. Jāmēģina tie atslābināt. Situācijās, kad speciālistam ir it kā “jāsatur” klienta emocionālais stāvoklis, ķermeņa reakcija sasprindzināt plecus, ieliekt uz priekšu vai nedaudz pacelt ir normāla. Taču, esot ilgstoši šādā stāvoklī, pats speciālists var justies slikti vai pat izjust sāpes plecu muguras daļā.
- Arī kājām neverbālajā valodā ir savas neapzinātās izpausmes. Tās var sākt tramīgi sist kādu ritmu vai aizgriezties pavisam prom uz durvju pusi, vai nervozi kustēties, vienu kāju pārliedot pāri otrās kājas celim. Mēģiniet pievērst apzinātu uzmanību

⁴⁹ Krīzes intervence sociālajā darbā un psihosociālā konsultēšana krīzē. Metodiskais materiāls. Labklājības ministrija, 2023.

savu kāju “komunikācijai” un turēt tā saucamo atvērtu pozu, tas ir, nekrustojot kājas, neliekot tās pāri viena otrai.

- Ar cilvēku krīzē vislabāk sarunāties sēdus, sameklējot atbilstošu vietu un aicinot cilvēku apsēsties. Atšķirībā no ikdienas sarunām vai konsultācijām palīdzētāju neverbālā stāvēšanas vai sēdēšanas poza krīzes situācijās pavisam dabīgi ir citāda. Tā bieži ir fiziski tuvāka vai ar ķermeni vairāk vērsta pret cilvēku. Savukārt stāvēšanas pozai nav jābūt tieši pretī, bet ir it kā pavērstai 90 grādu leņķī, kas sniedz drošības, klātbūtnes sajūtu cilvēkam krīzē, kā arī palīdz speciālistam novērot un nepieciešamības gadījumā reaģēt (piemēram, ja cilvēkam paliek fiziski slikti).
- Neverbālajā valodā un arī aktīvās klausīšanās tehnikās bieži pievērš uzmanību galvas kustībām, piemēram, galvas apstiprinoša vai noraidoša mēģinājums, nelielas galvas kustības, kuras pauž kādu attieksmi. Galvas kustības kombinācijā ar sejas izteiksmi un roku žestiem veido unikālus neverbālos vēstījumus.
- Distances jautājums konsultēšanā vienmēr ir bijis nozīmīgs, un distances jautājumiem ir svarīgi pievērst uzmanību ne tikai klientu mērķgrupas specifikas, bet arī kultūras, tradīciju, nacionālo un individuālo atšķirību kontekstā. Krīzes situācijās ir jābūt ļoti uzmanīgiem, izvēloties distanci, jāizturas pēc iespējas cieņpilni, un katra situācija jāvērtē individuāli. No vienas puses, krīzes situācijās cilvēkiem var būt tendence veidot tuvāku distanci, kas it kā fiziski pastiprina atbalstošo vēstījumu: “Es esmu tev blakus!” No otras puses, cilvēks krīzē var nereaģēt, neko neteikt, ja viņam distance ir par tuvu un viņš jūtas neērti, ka speciālists atrodas pavisam blakus. Vai arī gluži otrādi, reakcija var būt dusmīga un speciālists var tikt atgrūsts.
- Līdzīgi kā distances jautājums, arī pieskaršanās klientam krīzes situācijā ir profesionālu diskusiju objekts un viennozīmīgas atbildes šajā jautājumā nav. Ļoti daudz nosaka krīzes situācijas veids, cilvēka individuālās reakcijas krīzes situācijā un sociālā darbinieka loma, situācijas izpratne un prasmes, kā arī ētiskais jūtīgums.
- Balss tonis ir ļoti spēcīgs komunikācijas instruments. Ja neverbālo valodu cilvēks sāk pakāpeniski uztvert līdz ar redzes attīstību pēc dzimšanas, tad dzirdē cilvēkam attīstās jau perinatālajā periodā. Pirms dzimšanas bērns jau dzird mātes balsi, mātes ķermeņa un ārpusaules skaņas. Cilvēks var identificēt otra cilvēka balsi līdzīgi kā pirkstu nospiedumus. Krīzes intervencē drošības sajūtu sniegs mierīgs, nosvērts, ikdienas vai pat nedaudz pazemināts balss tonis.
- Aktīvi klausoties, bieži tiek izmantotas arī tādas balss skaņu izpausmes kā, piemēram, apstiprinošu skaņu paušana vai tādi izsaukieni kā: “Aha! Jā! Mhm!” Jāpapildina, ka viena no svarīgākajām konsultanta prasmēm ir mācēt novērot klienta neverbālo uzvedību un spēt reflektēt par novēroto, kā arī turpmāk lietot šo refleksiju konsultēšanas laikā.

- Pieņemšana, atbalsts un nomierināšana palīdz izveidot un stiprināt saikni ar cilvēku. Krīzes konsultēšanas sākumā cilvēka pieņemšana, atbalsta sniegšana un nomierināšana ir izšķiroši svarīga un būtiska kontakta veidošanā. Plaši izmantota pieņemšanas tehnika ir tā saucamā “aha” piekrišana, kas tika pieminēta arī pie neverbālās komunikācijas un balss toņu, balss skaņas izmantošanas konsultācijā. “Aha” nozīmē: “Es jūs uzmanīgi klausos, turpiniet.”⁵⁰
- Verbālās tehnikas, kas ir saistītas ar klienta atbalstīšanu, nomierināšanu jeb psiholoģiskā stāvokļa stabilizēšanu un normalizēšanu, var būt tādas frāzes, kā, piemēram:
 - “Jūs rīkojāties atbilstoši situācijai.”
 - “Labi, ka jūs vērsāties pēc palīdzības.”
 - “Es jūs saprotu.”
 - “Es jūtu līdzīgu tam, kā jūs šobrīd jūtaties.”
 - “Šādā situācijā ir normāli justies bezspēcīgi un dusmīgi vienlaikus.”
 - “Raudāt ir dabiski.”
 - “Jūsu domas un jūtas man ir svarīgas. Jūs varat būt brīvs savās reakcijās”.
- Pārfrāzēšana, atspoguļošana un apkopošana ir tradicionālas konsultēšanas tehnikas. Pārfrāzēšana ir klienta teiktā jēgas pateikšana citiem vārdiem. Pārfrāzēšanai ir trīs galvenie mērķi:
 - 1) parādīt klientam, ka viņu uzmanīgi klausās un cenšas saprast;
 - 2) pārformulēt galveno klienta domu, atkārtojot klienta teikto koncentrētā veidā;
 - 3) pārbaudīt, vai klienta teiktais ir pareizi saprasts.
- Pārfrāzēšanā tiek pausta galvenā klienta doma pārveidotā formā. Pārfrāzējot tiek izmantotas tādas sākuma frāzes kā: “Vai es jūs pareizi sapratu...”, “Es dzirdēju, ka jūs teicāt...”, “Jūsu teiktajā es saklausīju, ka ...”
- Ņemot vērā, ka cilvēks krīzē ir apjucis, haotisks, afekta un emociju pārņemts, būtiski ir izmantot tās metodes, kas cilvēkam palīdz “atgriezties” fiziskajā realitātē. Atcerieties, ka cilvēkam ir jājautā, vai viņš ir ar mieru darīt to, ko piedāvājat, bet dažkārt ir jāieņem direktīva pozīcija: “Es piedāvāju darīt tā!” Vēlreiz jāatgādina, ka krīzes konsultēšanā darbiniekam ir jābūt redzošam, dzirdošam, uztverošam un spējīgam elastīgi rīkoties.⁵¹

⁵⁰ Ļevina, J., Martinsone, M. Konsultēšana un konsultatīvā psiholoģija [Mācību līdzeklis]. – Rīga: Rīgas Stradiņa universitāte, 2016.

⁵¹ Krīzes intervence sociālajā darbā un psihosociālā konsultēšana krīzē. Metodiskais materiāls. Labklājības ministrija, 2023

5. VIEGLĀS VALODAS PAMATPRINCIPI

Ka liecina pētījumi, 15-25% katras valsts iedzīvotāju nespēj uztvert sarežģītu informāciju. Viegļā valoda ir rīks, kas palīdz cilvēkiem ar visdažādākajām uztveres grūtībām vieglāk saprast informāciju, tātad arī mācīties, strādāt, iekļauties sabiedrībā.⁵²

Vieglā valoda balstās uz noteiktiem pamatprincipiem. Tie nosaka:

- teksta struktūru,
- izmantojamo leksiku,
- teksta dizainu.

Vieglā valoda ir viens no efektīvākajiem pieejamas informācijas nodrošināšanas veidiem, un to var izmantot kā rakstiskā, tā mutvārdu komunikācijā. Pārzinot un pielietojot vieglās valodas pamatprincipus, var veidot cieņpilnu un efektīvu komunikāciju gan ar cilvēkiem ar nepietiekamām valodas zināšanām, gan ar cilvēkiem ar uztveres grūtībām, un personas ar invaliditāti ir viena no tām vieglās valodas mērķgrupām, kurā var būt apvienoti abi šie uztveres traucējumu veidi.

Viegli uztveramas informācijas trūkums nereti kļūst par iemeslu, kāpēc cilvēki ar invaliditāti nespēj sekot aktuālajai informācijai, nevar droši kārtot juridiskos un finanšu jautājumus vai aizstāvēt savas tiesības, tādējādi tiekot pakļauti sociālās izolācijas riskam. Nepieciešamība pēc īpaši sagatavotas informācijas ir tikpat objektīva kā pieejamas vides nodrošināšana⁵³.

Kas apgrūtina informācijas uztveri?

Pirmkārt, tas ir informācijas aprites ātrums, apjoms un sarežģītība. Mūsdienām raksturīgā ātra informācijas aprite un tās lielais apjoms prasa no cilvēka spēju sekot aktuālajai informācijai, kā arī analizēt to, atsijājot sev būtisko no nebūtiskā. Papildus tam informācijas sarežģītību mūsdienās ietekmē arī valodas attīstības tendences. Informācija kļūst grūtāk uztverama, jo tiek pārsātināta ar specifiskiem profesionāliem un juridiskiem terminiem, citu valodu ietekmē publiskajā telpā plaši tiek lietoti svešas cilmes vārdi. Svešvārdi un termini bieži vien tiek lietoti neprecīzi, nevietā un netiek skaidroti, apgrūtinot komunikāciju.

Otrkārt tie būs dažādi objektīvi novecošanās izraisīti funkciju traucējumi, kas ietekmē cilvēka spēju saprast informāciju un komunicēt, piemēram, palēnināta spēja uztvert informāciju, samazināta spēja veikt kompleksu informācijas analīzi, pasliktināta atmiņa, traucēta spēja koncentrēties, kas var apgrūtināt liela apjoma informācijas uztveršanu un pastiprināti izpausties satraukuma brīžos.

Kā veidot tekstu vieglajā valodā?

⁵² Viegļās valodas vadlīnijas. Viegļās valodas aģentūra, 2022.

⁵³ Meļņika I., 2022. *Pieejamas informācijas nozīmīgums darbā ar dažādām klientu grupām*. Periodiskais izdevums "Sociālais darbs Latvijā", 2022. gada 1. izd.

Latvijā vieglās valodas tekstus veido 3 sarežģītības līmeņos, no kuriem pirmais ir vienkāršākais un piemērots cilvēkiem ar ļoti smagiem uztveres traucējumiem, piemēram, smagu demenci, bet trešais vieglās valodas līmenis ir vissarežģītākais un derēs cilvēkiem ar viegliem uztveres traucējumiem. Vieglās valodas līmeņu atšķirību nosaka kā forma, tā saturs. Piemēram, pirmajā līmenī izmanto ļoti īsus teikumus, ikdienas leksiku, teksts ir ļoti konkrēts un apraksta ikdienas procesus. Savukārt trešajā līmenī var gan veidot garākus teikumus, gan ietvert plašāku tematiku. Šī iemesla dēļ rakstītu tekstu visbiežāk veido trešajā vieglās valodas līmenī, jo tas ir universālāks un der plašākai auditorijai.

Līdz šim vieglā valoda visbiežāk izmantota kā rakstu valoda, pielāgojot tās principus arī mutvārdu saziņai. Taču šobrīd visā Eiropā augusi interese par mutvārdu vieglo valodu, tāpēc tālāk atsevišķi apskatīsim vieglās valodas pamatprincipus rakstiskai un mutvārdu vieglajai valodai, ņemot par pamatu patlaban izstrādē esošās mutvārdu vieglās valodas vadlīnijas⁵⁴.

Pirmais pamatprincips attiecas uz **teksta struktūru**. Lai veidotu vienkāršu, viegli uztveramu teksta struktūru ieteicams:

- sākt ar svarīgākās informācijas atlasi, izvērtējot mērķauditorijas vajadzības. Vēsturiskas atkāpes, niansēts detaļu skaidrojums, liels skaitliskās informācijas apjoms padara tekstu grūti uztveramu.
- veidot tekstu, stingri ievērojot loģisko secību un notikumu hronoloģiju.
- saglabāt konkrētību, atmetot liriskas atkāpes. Tas palīdz saglabāt skaidru vēstījumu.
- rakstīt īsos teikumus, katrā iekļaujot vienu galveno domu. Viegļajā valodā neizmanto sarežģītas teikumu konstrukcijas, palīgteikumu kaskādes, iespraudumus, divdabja teicienus. Dažādu pakalpojumu aprakstos bieži izmantoti gari teikumi, lai vienā teikumā iekļautu dažādas juridiskās nianšes, rezultātā ir grūti izsekot galvenajai domai.
- papildu informāciju raksta jaunā teikumā, nevis iekavās. Iekavās rakstīta informācija, īpaši, ja iekavas ir vairākas, senioram traucēs uztvert galveno domu.

Otrais pamatprincips attiecas uz **leksiku** vieglās valodas tekstos. Latviešu valodā ir plašs leksisko līdzekļu klāsts: sinonīmi, iespēja piešķirt vārdam citu nozīmi, mainot priedēkli, utt. Taču leksikas līdzekļi, kas piešķir tekstiem tēlainību un niansētību vieglajā valodā tiek

⁵⁴ Viļņas Universitāte, Triestes Universitāte (Lietuva), Vieglās Valodas aģentūra (Latvija), biedrība “Zavod Risa” (Slovēnija), biedrība Dyslexiförbundet (Zviedrija), 2023 - 2024. *Mutvārdu vieglās valodas vadlīnijas* (atrodas izstrādes procesā). Erasmus+ projekts “Mutvārdu vieglā valoda sociālai iekļaušanai”. Nepublicēts materiāls.

izslēgti, jo var mulsināt to mērķauditorijas daļu, kurai ir smagāki uztveres traucējumi. Viegļajā valodā ieteicams lietot šādu leksiku:

- lietot vārdus, ko runā ikdienā, savā vidē. Tie ir viegli atpazīstami, rada komforta sajūtu. Piemēram, tualete (nevis labierīcības), mobilais telefons, planšete (nevis viedierīce), mājas lapa (nevis tīmekļvietne).
- izslēgt liekvārdību un tukšvārdību. Vārdi, kas nesniedz papildu informāciju, tikai padara teikumu garāku, apgrūtinot tā uztveri. Piemēram, ārkārtas gadījumā (nevis - ārkārtas situācijas gadījumā), martā (nevis marta mēnesī), maksāt (nevis - veikt maksājumu), strādāt pie... (nevis - veikt darbības mērķa sasniegšanai).
- izvairīties no nevajadzīga terminu lietojuma, bet nepieciešamības gadījumā tos skaidro. Piemēram, termina zināšana atvieglo informācijas meklēšanu mājas lapā vai ļauj saprast, par ko ir saņemtā vēstule.
- izvairīties lietot nevajadzīgus svešvārdus un terminoloģiju. Teksts, kas piesātināts ar svešvārdiem un terminoloģiju, pat ja seniors saprot atsevišķu vārdu nozīmi, kļūst grūti uztverams kopumā, tādējādi ir bezjēdzīgs. Visgrūtāk ir saprast juridisku terminoloģiju.

Trešais pamatprincips attiecas uz **vieglās valodas dizainu**. Pat ideāli uzrakstīts teksts ir grūti uztverams, ja tas ir nepārskatāms un izraibināts ar dažāda stila izcēlumiem. Veidojot teksta dizainu, ieteicams to strukturēt sadaļās, apakšsadaļās, rindkopās. Sadaļām un apakšsadaļām jāliek virsraksti, lai tekstā būtu vieglāk orientēties. Teksta uztveri uzlabo izkārtojums, kurā:

- tekstu līdзина pie kreisās malas un nelieto pirmās rindas atkāpes;
- katrs teikums sākas jaunā rindā - šādā tekstā vieglāk atrast sev nepieciešamo informāciju;
- izvēlas fontus bez liekiem izskaistinājumiem. Tādi ir visi *sans serif* fonti – Arial, Verdana, Calibri u.c.;
- raksta ar melniem burtiem uz balta fona. Ja teksta dizainā ir vairākas krāsas, tām jābūt savstarpēji labi kontrastējošām;
- izmanto vismaz 14 pt burtu izmēru, bet senioriem ar sliktu redzi – 16 pt;
- izcēlumiem izmanto tikai **treknrakstu** (*bold*), jo dažādu izcēlumu lietojums vienā tekstā apgrūtina tā lasīšanu. Izcēlumiem neizmanto arī LIELOS BURTUS – tie veido grūti lasāmu tekstu.

Rakstisku informāciju var uzskatīt par pieejamu, ja teksts ir saprotams ar pirmo izlasīšanas reizi, tekstā ātri un viegli var atrast sev nepieciešamo informāciju un teksts ir viegli pārskatāms un tajā viegli orientēties.

Kā veidot mutisko saziņu vieglajā valodā?

Iepriekš minētos ieteikumus attiecībā uz leksiku un daļēji arī attiecībā uz struktūru, vienlīdz veiksmīgi var izmantot arī mutvārdu saziņā.

Papildus, lai *strukturētu* savu runu, ir svarīgi laikus pārdomāt sarunas norisi un iepriekš pateikt sarunu biedram, kā plānota saruna. Strukturētu runu var sadalīt daļās un sniegt informāciju nelielā apjomā, katru jaunu tēmu sākot ar īsu iepriekšējās kopsavilkumu. Sarunu palīdz strukturēt arī pauzes – starp dažādām sarunas tēmām tām jābūt garākām.

Ieteicams pievērst uzmanību *neverbālajai komunikācijai* - sejas izteiksmei, žestiem, ķermeņa stāvoklim, balss tonim, acu kontaktam u.c., kas padara savstarpējo komunikāciju efektīvāku. Neverbālā komunikācija bieži vien ir nejauša, tāpēc to nepieciešams attīstīt, īpaši saskarsmē ar senioriem. Balss skaļums un intonācija ir daļa no neverbālās komunikācijas, tāpēc svarīgi saglabāt dabisku intonāciju atbilstoši teiktā saturam.

Efektīvai mutvārdu komunikācijai vieglajā valodā ir svarīgi izmantot *vizuālos, audio un citus palīgmateriālus*. Piemēram, teikto var ilustrēt ar konkrētu attēlu vai pierakstīt svarīgāko uz lapīņas, lai teksts teikto būtu vieglāk uztvert vai atcerēties.

Svarīgi ir ņemt vērā arī *sarunas norises vidi*. Komunikācijas kvalitāti var uzlabot laba akustika, pareizs apgaismojums un piemērots tehniskais aprīkojums.

Latvijas Universitātes sagatavotajā Viegglās valodas rokasgrāmatā⁵⁵ sniegti ieteikumi, kā parastu ikdienišķu tekstu pārvērst par tādu, kurš atbilst vieglās valodas principiem.

Saturiskā (informatīvā) konkrētība tekstā

Lai vieglajā valodā rakstīta teksta saturs būtu lakonisks un precīzs, izvairieties no garām frāzēm un izteicieniem.

Nav ieteicams	Ieteicams
liels skaits, daudzums	daudz
steidzamā kārtā	steidzami
ievērojot faktu, ka	jā
apzinoties faktu, ka	zinot, ka
augusta mēnesis	augusts
vismaksimālākais	maksimāls, vislielākais
pilnīgi likvidēts	likvidēts
pieņemt darbā sekretāres amatā	pieņemt darbā par sekretāri
šajā brīdī	šobrīd, pašlaik
Rīgas un Jelgavas pilsētā(s)	Rīgā un Jelgavā

⁵⁵ Viegglās valodas rokasgrāmata. LU Akadēmiskais apgāds, 2022

Katrs teikums drīkst ietvert vienu galveno domu

Bieži vienā teikumā tiek ietvertas divas vai pat vairāk domas ar vienlīdz būtisku saturisko nozīmi. Cilvēkiem, kas izmanto vieglo valodu, var būt grūti vienlaikus uztvert vairākas vienlīdz svarīgas domas, un šādos gadījumos pastāv risks, ka netiks uztverta neviena no domām. Tāpēc katra doma, ko ir svarīgi nodot klientam, jāiekļauj atsevišķā teikumā. Īpaši uzskatāmi šo likumsakarību var redzēt jautājuma teikumos. Piemēram: Vai meklēsiet darbu vai reģistrēsieties kā bezdarbnieks? Šāds jautājums vieglās valodas lietotājiem var radīt grūtības, jo sniedz divas vienlīdz svarīgas izvēles. Tādēļ katra jautājuma daļa būtu atdalāma. Atkarībā no mērķauditorijas kāda no jautājuma daļām var vispār izrādīties lieka, jo dažkārt cilvēkiem ir grūti izdarīt izvēli starp vairākiem piedāvājumiem.

Papildinformācija jāiekļauj tekstā, nevis iekavās

Viena no mūsdienu tekstu raksturīgākajām iezīmēm ir informatīva pārblīvētība. Mēģinot nodot lasītājam pēc iespējas vairāk sev zināmā, autori cenšas vienā teikumā ietvert maksimāli daudz informācijas – faktus, gadskaitļus, vietu nosaukumus un citu autora ieskatā būtisku informāciju –, strukturēšanai izmantojot iekavas. Šādā saturiski ļoti pārsātinātā, blīvā tekstā nereti pazūd centrālā doma. Adaptējot tekstu vieglajā valodā, jāizvērtē, cik būtisks domas izklāstā ir iekavās ietvertās informācijas saturiskais devums. Ja iekavās minētie fakti ir būtiski, jāveido jauns teikums. Pretējā gadījumā šī informācija jāizlaiž.

Ieteicams izvēlēties pozitīvu domas izteikšanas formu

Šis princips ir viens no pretrunīgāk vērtētajiem vieglās valodas pamatprincipiem, kuram ir gan daudz atbalstītāju, gan arī pretinieku. Galvenais pamatojums, kāpēc būtu jāizvēlas pozitīva forma, – šāds teikums ir skaidrāks, turklāt tam nav negatīvas nokrāsas, kāda visbiežāk ir nolieguma teikumiem. Piemēram: “Otrās pakāpes radinieki mantojumu saņemt nevar.” Šis teikums sniedz informāciju par to, kurš nevar saņemt mantojumu, nepasakot primāro un daudz būtiskāko informāciju – mantojumu var saņemt tikai pirmās pakāpes radinieki. Šis nosacījums jāievēro, paužot jebkuru koncentrētu informāciju.

Teikumi ar noliegumu (nav ieteicams)	Teikumi bez nolieguma (ieteicams)
Šādus datus pagaidām nav iespējams dabūt tehnisku problēmu dēļ.	Tiklīdz tehniskās problēmas tiks atrisinātas, dati būs pieejami.
Vadītājs jūs tagad (šodien) nepieņems .	Vadītājs jūs pieņems pēc plkst. 12 (vai rīt).
Piektdienās apmeklētājus nepieņemam .	Apmeklētājus pieņemam no pirmdienas līdz ceturtdienai...
Nenokavējiet dokumentu iesniegšanu!	Dokumenti jāiesniedz laikus...
Diagnoze nebija neprecīza .	Diagnoze bija precīza...

Garš teksts jāsadala nodaļās

Informatīvi pārblīvēti teksti bieži vien ir liela apjoma, un tos sarežģīti uztvert arī vizuāli. Tādēļ būtiska vieglās valodas tekstveides iezīme ir tekstu dalīšana nodaļās un nepieciešamības gadījumā arī apakšnodaļās. Katrai nodaļai jāpārdomā virsraksts: tas var būt gan nodaļas pamatdomas formulējums stāstījuma teikumā, gan jautājuma teikums, kas skaidri parāda, uz kādu jautājumu sniedz atbildi konkrētā nodaļā. Dažām mērķgrupām, piemēram, cilvēkiem ar disleksiju, teksta dalījums ir noteicošs, lai vispār spētu uztvert saturu. Taču teksta organizēšana nodaļās un apakšnodaļās palīdz tajā orientēties ikvienam lasītājam. Šis princips atbilst pēdējo gadu tendencei, veidojot pieejamus tekstus, koncentrējoties ne tikai uz specifiskām vieglās valodas lasītāju mērķgrupām, bet uz plašāku auditoriju. Tāpat tekstu ieteicams organizēt īsās rindkopās – tādējādi teksts kļūst vieglāk pārskatāms un uztverams, jo katra tēma vai tās daļa ir atrodama atsevišķā rindkopā un katra rindkopa nav saturiski pārblīvēta.

Gari uzskaitījumi jākārt ar aizzīmēm

Īpaši gari teikumi veidojas tad, ja tajos ietverts uzskaitījums. Tie parasti ir vienlīdzīgi teikuma locekļi, kas sarindoti cits aiz cita un atdalīti ar komatu. Tas padara teikumu grūti uztveramu lielākajai daļai vieglās valodas lasītāju. Nereti lasītājs neuztver daļu no šāda uzskaitījuma vai neizlasa teikumu vispār. Šeit jāņem vērā dažu mērķgrupu uztveres īpatnības, kad varbūtība netikt galā ar uzdevumu rada trauksmes sajūtu, mazina ticību saviem spēkiem un izraisa motivācijas zudumu. Tekstu strukturēt palīdz uzskaitījuma sakārtošana ar ievadteikumu un secīgām aizzīmēm. Ar aizzīmēm sadalīts teksts nodrošina, ka nepazūd neviena no uzskaitījuma daļām. Šādi sakārtotā tekstā ir vieglāk atrast nepieciešamo informāciju. Tomēr, izmantojot tekstā aizzīmes, svarīgi nedarīt to mehāniski, bet izvērtēt, cik būtisku informāciju satur uzskaitījums un vai to nepieciešams iekļaut vieglās valodas tekstā pilnā apjomā.⁵⁶

⁵⁶ Viegļās valodas rokasgrāmata. LU Akadēmiskais apgāds, 2022

6. KONSULTĀCIJU SNIEGŠANA VDEĀVK KLIENTIEM

6.1. PIRMREIZĒJA INVALIDITĀTES EKSPERTĪZE

Invaliditātes vai darbspēju ekspertīzi veic personai ar fiziskās vai garīgās veselības traucējumiem, kuru dēļ:

- persona ir nepārtraukti ārstējusies vismaz sešus mēnešus pirms ekspertīzes veikšanas dienas;
- personai ir radušies stabili funkcionēšanas ierobežojumi, un to apliecina medicīniskie dokumenti.

Ja personai veselības traucējumi ir smagi un ar nelabvēlīgu prognozi vai ir radušies stabili funkcionēšanas ierobežojumi, pieteikties uz invaliditātes ekspertīzes veikšanu var arī ātrāk par sešiem mēnešiem, konsultējoties ar savu ģimenes vai ārstējošo ārstu.

1. Kur doties vispirms?	Lai veiktu invaliditātes ekspertīzi, vispirms ir jādodas pie sava ģimenes vai ārstējoša ārsta, kurš nosūtīs pie attiecīgajiem speciālistiem, nozīmēs nepieciešamos izmeklējumus un ārstēšanu un, ja nepieciešams, nosūtīs uz VDEĀVK invaliditātes ekspertīzes veikšanai. Ģimenes vai ārstējošam ārstam jāsaģatavo nosūtījums uz VDEĀVK (veidlapa Nr.088/u), norādot vienu vai vairākus iemeslus: • Invaliditātes un darbspēju ekspertīzei • Īpašas kopšanas medicīnisko indikāciju ekspertīzei • Speciāli pielāgota vieglā automobiļa iegādes un pabalsta saņemšanas transporta izdevumu kompensēšanai medicīnisko indikāciju ekspertīzei Ja ģimenes vai ārstējošais ārsts vai pati persona uzskata, ka invaliditātes ekspertīzei ir nepieciešami arī citi personas medicīniskie dokumenti, tad saģatavo arī tos.
--------------------------------	--

2. Kādus dokumentus iesniegt?	Lai veiktu invaliditātes ekspertīzi, personai vai tās likumiskajam pārstāvim VDEĀVK jāiesniedz sekojoši dokumenti: • iesniegums invaliditātes ekspertīzes veikšanai (ja invaliditātes ekspertīze veicama pilngadīgai personai, tad jāaizpilda funkcionālo spēju pašnovērtējuma anketa); • ģimenes vai ārstējošā ārsta sagatavots nosūtījums uz komisiju (veidlapa Nr.088/u); • citus nosūtījumā uz komisiju minētos dokumentus, kuri pamato veselības traucējumus un to izraisītos funkcionēšanas ierobežojumus, ja ārsts vai pati persona uzskata tos par nepieciešamiem ekspertīzei. Ja ekspertīze tiks veikta arodslimības dēļ, par kuru personai ir izsniegts atzinums, nosūtījumam uz VDEĀVK (veidlapa Nr.088/u) pievieno VSIA "Paula Stradiņa Klīniskā universitātes slimnīca" Aroda un radiācijas medicīnas centra ārstu komisijas atzinums, kurā konstatēta saslimšana ar arodslimību.
3. Kur un kā iesniegt dokumentus?	Dokumentus var iesniegt kādā no sekojošiem veidiem: • klātienē kādā no VDEĀVK reģionālajām nodaļā un klientu apkalpošanas centriem; • nosūtot pa pastu uz jebkuru VDEĀVK reģionālo nodaļu vai klientu apkalpošanas centru; • nosūtot uz VDEĀVK oficiālo e-pastu pasts@vdeavk.gov.lv, dokumentus parakstot ar drošu elektronisko parakstu; • aizpildot speciālu tiešsaistes iesnieguma formu (EP62) "Iesniegums VDEĀVK par invaliditātes ekspertīzes veikšanu" vienotajā valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.gov.lv, izmantojot portālā pieejamos personas autentifikācijas līdzekļus.

4. Kas notiek pēc dokumentu iesniegšanas?	Pēc iepriekšminēto dokumentu saņemšanas, VDEĀVK ārsts tos izvērtē un, ja, nosakot medicīniskās indikācijas īpašai kopšanai personai no 18 gadu vecuma, ir nepieciešams ikdienā veicamo darbību un vides novērtējums saskaņā ar šo noteikumu 8. pielikuma 2. punktu, pēc komisijas pieprasījuma to veic pašvaldības sociālā dienesta vai ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijas sociālais darbinieks vai pašvaldības sociālā dienesta ergoterapeits (2. pielikums). Pieprasījumu veikt ikdienā veicamo darbību un vides novērtējumu komisija nosūta pašvaldības sociālajam dienestam vai ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijai 10 dienu laikā pēc iesnieguma un dokumentu saņemšanas. Pēc visu nepieciešamo dokumentu saņemšanas, VDEĀVK ārsts veic invaliditātes vai darbspēju ekspertīzi (izvērtē personas iesniegtos dokumentus, novērtē personas veselības traucējumus un funkcionālās spējas saskaņā ar MK noteikumiem Nr.805.Pamatojoties uz veikto ekspertīzi, VDEĀVK amatpersona pieņem lēmumu par invaliditātes noteikšanu vai nenoteikšanu. VDEĀVK izskata iesniegtos dokumentus 1 mēneša laikā. Ja izvērtēšanai nepieciešams ilgāks laiks, VDEĀVK var pagarināt lēmuma pieņemšanas laiku līdz 4 mēnešiem, informējot par to personu, nosūtot rakstisku lēmumu.
5. Ko nozīmē lēmums par invaliditātes noteikšanu?	Personām no 18 gadu vecuma līdz valsts vecuma pensijas piešķiršanas nepieciešamajam vecumam izvērtē funkcionēšanas ierobežojumus un to smaguma pakāpi, nosakot darbspēju zaudējumu procentos: • ļoti smaga invaliditāte, nosakot I invaliditātes grupu ar darbspēju zudumu 80-100 procenti; • smaga invaliditāte, nosakot II invaliditātes grupu ar darbspēju zudumu 60-79 procenti; • mēreni izteikta invaliditāte, nosakot III invaliditātes grupu ar darbspēju zudumu 25-59 procenti.

	Personām pēc valsts vecuma pensijas piešķiršanai nepieciešamā vecuma sasniegšanas, veicot invaliditātes ekspertīzi, izvērtē funkcionēšanas ierobežojumus, to smaguma pakāpi un nosaka invaliditātes grupu (I, II vai III invaliditātes grupa), nenosakot darbspēju zaudējumu procentos. Bērniem invaliditāti nosaka bez iedalījuma smaguma pakāpēs.
6. Kādus vēl atzinumus var pieņemt VDEĀVK?	Vienlaikus ar lēmuma pieņemšanu par invaliditātes vai darbspēju zaudējuma noteikšanu vai pēc tā noteikšanas VDEĀVK var izsniegt atzinumu par: • par medicīniskajām indikācijām vieglā automobiļa speciālai pielāgošanai un pabalsta saņemšanai transporta izdevumu kompensēšanai personai no viena gada un sešu mēnešu vecuma atbilstoši MK noteikumu Nr.805 9.pielikumā minētajiem kritērijiem; • par īpašas kopšanas nepieciešamību: ○ personai līdz 18 gadu vecumam – atbilstoši MK noteikumu Nr.805 4.pielikuma II nodaļā minētajiem kritērijiem; ○ personai no 18 gadu vecuma – atbilstoši MK noteikumu Nr.805 8.pielikumā minētajiem kritērijiem. • par normatīvajos aktos noteiktajiem atvieglojumiem naturalizācijas procedūras uzsākšanai Latvijas pilsonības iegūšanai; • par pavadoņa pakalpojuma nepieciešamību personai ar invaliditāti no 5 līdz 18 gadu vecumam, kurai ir būtiski pārvietošanās traucējumi un nav noteiktas medicīniskās indikācijas īpašas kopšanas nepieciešamībai.
7. Uz cik ilgu laiku nosaka invaliditāti?	Par invaliditātes noteikšanas datumu tiek atzīta diena, kad persona iesniegusi iesniegumu un invaliditātes ekspertīzes veikšanai nepieciešamos dokumentus Valsts komisijā ar lūgumu veikt invaliditātes ekspertīzi. Invaliditāti nosaka uz noteiktu termiņu vai bez atkārtota invaliditātes ekspertīzes termiņa (uz mūžu):

	• personai līdz 18 gadu vecumam: uz vienu, diviem, pieciem gadiem vai līdz 18 gadu vecumam, ja ir konstatēti MK noteikumu Nr.805 7.pielikumā minētie anatomiskie defekti vai veselības traucējumi ir stabili un neatgriezeniski, kuru dēļ invaliditāte ir bijusi noteikta ne mazāk kā vienu gadu; • personai no 18 gadu vecuma: uz vienu, diviem, pieciem gadiem vai bez atkārtota invaliditātes ekspertīzes termiņa (uz mūžu), ja ir konstatēti MK noteikumu Nr.805 7.pielikumā minētie anatomiskie defekti vai veselības traucējumi ir stabili un neatgriezeniski, kuru dēļ invaliditāte ir bijusi noteikta ne mazāk kā piecus gadus, vai VDEĀVK ir pamats uzskatīt, ka invaliditāte varētu tikt nepārtraukti noteikta vairāk nekā uz pieciem gadiem.
8. Ko darīt tālāk? <u>(skatīt 6.3. nodaļu)</u>	Pēc invaliditātes noteikšanas ir pieejams sekojošs valsts nodrošinātais atbalsts: Pabalsti un atvieglojumi: • Invaliditātes pensija; • Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts invaliditātes gadījumā; • Bērna ar invaliditāti kopšanas pabalsts; • Pabalsts cilvēkiem ar invaliditāti, kuriem nepieciešama īpaša kopšana; • Pabalsts personām ar I grupas redzes invaliditāti asistenta pakalpojuma izmantošanai; • Transporta izdevumu atvieglojumi; • Citi atvieglojumi personām ar invaliditāti. Sociālie pakalpojumi: • Sociālā aprūpe; • Sociālā rehabilitācija; • Profesionālā rehabilitācija; • Tehniskie palīgīdzekļi; • Asistenta pakalpojums pašvaldībā un pavadzoņa pakalpojums personām ar invaliditāti.

	Visās pašvaldībās pieejams arī pašvaldību nodrošinātais atbalsts sociālo pakalpojumu, pabalstu un atvieglojumu veidā.
--	--

6.2. ATKĀRTOTA INVALIDITĀTES EKSPERTĪZE

1. Kur doties vispirms?	Vismaz mēnesi pirms iepriekš noteiktās invaliditātes termiņa beigām VDEĀVK jāiesniedz dokumenti atkārtotas invaliditātes ekspertīzes veikšanai. Lai veiktu invaliditātes ekspertīzi, vispirms ir jādodas pie sava ģimenes vai ārstējoša ārsta, kurš nosūtīs pie attiecīgajiem speciālistiem, nozīmēs nepieciešamos izmeklējumus un ārstēšanu un, ja nepieciešams, nosūtīs uz VDEĀVK invaliditātes ekspertīzes veikšanai. Ģimenes vai ārstējošam ārstam jā sagatavo nosūtījums uz VDEĀVK (veidlapa Nr.088/u), norādot vienu vai vairākus iemeslus: ☐ Invaliditātes un darbspēju ekspertīzei ☐ Īpašas kopšanas medicīnisko indikāciju ekspertīzei ☐ Speciāli pielāgota vieglā automobiļa iegādes un pabalsta saņemšanas transporta izdevumu kompensēšanai medicīnisko indikāciju ekspertīzei Ja ģimenes vai ārstējošais ārsts vai pati persona uzskata, ka invaliditātes ekspertīzei ir nepieciešami arī citi personas medicīniskie dokumenti, tad sagatavo arī tos.
--------------------------------	--

2. Kādus dokumentus iesniegt?	Lai veiktu invaliditātes ekspertīzi, personai vai tās likumiskajam pārstāvim VDEĀVK jāiesniedz sekojoši dokumenti: • iesniegums invaliditātes ekspertīzes veikšanai (ja invaliditātes ekspertīze veicama pilngadīgai personai, tad jāaizpilda funkcionālo spēju pašnovērtējuma anketa); • ģimenes vai ārstējošā ārsta sagatavots nosūtījums uz komisiju (veidlapa Nr.088/u); • citus nosūtījumā uz komisiju minētos dokumentus, kuri pamato veselības traucējumus un to izraisītos funkcionēšanas ierobežojumus, ja ārsts vai pati persona uzskata tos par nepieciešamiem ekspertīzei. Ja ekspertīze tiks veikta arodslimības dēļ, par kuru personai ir izsniegts atzinums, nosūtījumam uz VDEĀVK (veidlapa Nr.088/u) pievieno VSIA "Paula Stradiņa Klīniskā universitātes slimnīca" Aroda un radiācijas medicīnas centra ārstu komisijas atzinums, kurā konstatēta saslimšana ar arodslimību.
3. Kur un kā iesniegt dokumentus?	Dokumentus var iesniegt kādā no sekojošiem veidiem: • klātienē kādā no VDEĀVK reģionālajām nodaļā un klientu apkalpošanas centriem; • nosūtot pa pastu uz jebkuru VDEĀVK reģionālo nodaļu vai klientu apkalpošanas centru; • nosūtot uz VDEĀVK oficiālo e-pastu pasts@vdeavk.gov.lv, dokumentus parakstot ar drošu elektronisko parakstu; • aizpildot speciālu tiešsaistes iesnieguma formu (EP62) "Iesniegums VDEĀVK par invaliditātes ekspertīzes veikšanu" vienotajā valsts pārvaldes pakalpojumu portālā www.latvija.gov.lv, izmantojot portālā pieejamos personas autentifikācijas līdzekļus.

4. Kas notiek pēc dokumentu iesniegšanas?	Pēc iepriekšminēto dokumentu saņemšanas, VDEĀVK ārsts tos izvērtē un, ja, nosakot medicīniskās indikācijas īpašai kopšanai personai no 18 gadu vecuma, ir nepieciešams ikdienā veicamo darbību un vides novērtējums saskaņā ar šo noteikumu 8. pielikuma 2. punktu, pēc komisijas pieprasījuma to veic pašvaldības sociālā dienesta vai ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijas sociālais darbinieks vai pašvaldības sociālā dienesta ergoterapeits (2. pielikums). Pieprasījumu veikt ikdienā veicamo darbību un vides novērtējumu komisija nosūta pašvaldības sociālajam dienestam vai ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijai 10 dienu laikā pēc iesnieguma un dokumentu saņemšanas. Pēc visu nepieciešamo dokumentu saņemšanas, VDEĀVK ārsts veic invaliditātes vai darbspēju ekspertīzi (izvērtē personas iesniegtos dokumentus, novērtē personas veselības traucējumus un funkcionālās spējas saskaņā ar MK noteikumiem Nr.805.Pamatojoties uz veikto ekspertīzi, VDEĀVK amatpersona pieņem lēmumu par invaliditātes noteikšanu vai nenoteikšanu. VDEĀVK izskata iesniegtos dokumentus 1 mēneša laikā. Ja izvērtēšanai nepieciešams ilgāks laiks, VDEĀVK var pagarināt lēmuma pieņemšanas laiku līdz 4 mēnešiem, informējot par to personu, nosūtot rakstisku lēmumu.
5. Ko nozīmē lēmums par invaliditātes noteikšanu?	Personām no 18 gadu vecuma līdz valsts vecuma pensijas piešķiršanas nepieciešamajam vecumam izvērtē funkcionēšanas ierobežojumus un to smaguma pakāpi, nosakot darbspēju zaudējumu procentos: • ļoti smaga invaliditāte, nosakot I invaliditātes grupu ar darbspēju zudumu 80-100 procenti; • smaga invaliditāte, nosakot II invaliditātes grupu ar darbspēju zudumu 60-79 procenti; • mēreni izteikta invaliditāte, nosakot III invaliditātes grupu ar darbspēju zudumu 25-59 procenti.

	Personām pēc valsts vecuma pensijas piešķiršanai nepieciešamā vecuma sasniegšanas, veicot invaliditātes ekspertīzi, izvērtē funkcionēšanas ierobežojumus, to smaguma pakāpi un nosaka invaliditātes grupu (I, II vai III invaliditātes grupa), nenosakot darbspēju zaudējumu procentos. Bērniem invaliditāti nosaka bez iedalījuma smaguma pakāpēs.
6. Kādus vēl atzinumus var pieņemt VDEĀVK?	Vienlaikus ar lēmuma pieņemšanu par invaliditātes vai darbspēju zaudējuma noteikšanu vai pēc tā noteikšanas VDEĀVK var izsniegt atzinumu par: • par medicīniskajām indikācijām vieglā automobiļa speciālai pielāgošanai un pabalsta saņemšanai transporta izdevumu kompensēšanai personai no viena gada un sešu mēnešu vecuma atbilstoši MK noteikumu Nr.805 9. pielikumā minētajiem kritērijiem; • par īpašas kopšanas nepieciešamību: ○ personai līdz 18 gadu vecumam – atbilstoši MK noteikumu Nr.805 4.pielikuma II nodaļā minētajiem kritērijiem; ○ personai no 18 gadu vecuma – atbilstoši MK noteikumu Nr.805 8. pielikumā minētajiem kritērijiem. • par normatīvajos aktos noteiktajiem atvieglojumiem naturalizācijas procedūras uzsākšanai Latvijas pilsonības iegūšanai; • par darbnespējas lapas pagarināšanu pārejošas darbnespējas periodā, kas turpinās ilgāk par 26 nedēļām, ja darbnespēja ir nepārtraukta, bet ne ilgāk par 52 nedēļām triju gadu periodā, ja darbnespēja atkārtotas ar pārtraukumiem; • par pavadoņa pakalpojuma nepieciešamību personai ar invaliditāti no 5 līdz 18 gadu vecumam, kurai ir būtiski pārvietošanās traucējumi un nav noteiktas medicīniskās indikācijas īpašas kopšanas nepieciešamībai.

7. Uz cik ilgu laiku nosaka invaliditāti?	Par invaliditātes noteikšanas datumu tiek atzīta diena, kad persona iesniegusi iesniegumu un invaliditātes ekspertīzes veikšanai nepieciešamos dokumentus Valsts komisijā ar lūgumu veikt invaliditātes ekspertīzi. Invaliditāti nosaka uz noteiktu termiņu vai bez atkārtota invaliditātes ekspertīzes termiņa (uz mūžu): - personai līdz 18 gadu vecumam: uz vienu, diviem, pieciem gadiem vai līdz 18 gadu vecumam, ja ir konstatēti MK noteikumu Nr.805 7.pielikumā minētie anatomiskie defekti vai veselības traucējumi ir stabili un neatgriezeniski, kuru dēļ invaliditāte ir bijusi noteikta ne mazāk kā vienu gadu; - personai no 18 gadu vecuma: uz vienu, diviem, pieciem gadiem vai bez atkārtota invaliditātes ekspertīzes termiņa (uz mūžu), ja ir konstatēti MK noteikumu Nr.805 7.pielikumā minētie anatomiskie defekti vai veselības traucējumi ir stabili un neatgriezeniski, kuru dēļ invaliditāte ir bijusi noteikta ne mazāk kā piecus gadus, vai VDEĀVK ir pamats uzskatīt, ka invaliditāte varētu tikt nepārtraukti noteikta vairāk nekā uz pieciem gadiem.
8. Ko darīt tālāk? <u>(skatīt 6.3. nodaļu)</u>	Pēc invaliditātes noteikšanas ir pieejams sekojošs valsts nodrošinātais atbalsts: Pabalsti un atvieglojumi: - Invaliditātes pensija; - Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts; invaliditātes gadījumā; - Bērna ar invaliditāti kopšanas pabalsts; - Pabalsts cilvēkiem ar invaliditāti, kuriem nepieciešama īpaša kopšana; - Pabalsts personām ar I grupas redzes invaliditāti asistenta pakalpojuma izmantošanai; - Transporta izdevumu atvieglojumi; - Citi atvieglojumi personām ar invaliditāti. Sociālie pakalpojumi:

	• Sociālā aprūpe; • Sociālā rehabilitācija; • Profesionālā rehabilitācija; • Tehniskie palīglīdzekļi; • Asistenta pakalpojums pašvaldībā un pavadona pakalpojums personām ar invaliditāti. Visās pašvaldībās pieejams arī pašvaldību nodrošinātais atbalsts sociālo pakalpojumu, pabalstu un atvieglojumu veidā.
--	--

6.3. ATBALSTS INVALIDITĀTES NOTEIKŠANAS GADĪJUMĀ

Zemāk esošajā tabulā pieejamais valsts nodrošinātais atbalsts pensijas, pabalstu, atvieglojumu un pakalpojumu veidā, kas pieejams personai ar invaliditāti (gan pirmreizēji nosakot invaliditāti, gan atkārtotas invaliditātes gadījumā).

Valsts nodrošinātais atbalsts atšķiras personām pēc personai noteiktās invaliditātes grupas un bērniem, tādēļ uzskatāmības dēļ tabulā kreisās puses kolonnās – “I grupa”, “II grupa”, “III grupa”, “Bērni” – ar zīmi “X” atzīmēts, kurām personu grupām ir tiesības saņemt konkrēto atbalsta veidu (piem., atbalsta veidu “Invaliditātes pensija” ir tiesīgas saņemt personas ar I, II un III invaliditātes grupu).

Katra atbalsta veida apraksts strukturēts līdzīgi:

1. kādi dokumenti ir jāiesniedz, lai saņemtu attiecīgo atbalstu;
2. kur jāiesniedz attiecīgie dokumenti;
3. kam ir tiesības saņemt attiecīgo atbalstu;
4. interneta avots, kur meklējama papildus informācija.

Personām invaliditātes noteikšanas gadījumā ir pieejams šāds **valsts nodrošinātais atbalsts**:

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
X	X	X		Invaliditātes pensija	Lai pieprasītu pensiju, jāaizpilda noteiktas formas iesniegums, kas adresēts VSAA. Iesniegumu var iesniegt: • portālā www.latvija.gov.lv; • klātienē; • elektroniski; • ar ārvalstu kompetentās iestādes starpniecību. Iesniegumu klātienē var iesniegt jebkurā VSAA klientu apkalpošanas centrā.

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					Pensiju jāpieprasa no invaliditātes noteikšanas dienas. Ja iesniegums ir iesniegts vēlāk, tiesības uz pensiju ir ne agrāk kā 6 mēnešus pirms iesnieguma iesniegšanas dienas. Tiesības saņemt invaliditātes pensiju ir apdrošinātai personai, ja tā: • nav sasniegusi likumā noteikto pensijas vecumu; • ir atzīta par personu ar invaliditāti (izņemot, ja invaliditātes cēlonis ir nelaimes gadījums darbā vai arodslimība pēc 1997.gada 1.janvāra); • apdrošināšanas stāžs nav mazāks par trim gadiem; • nesaņem citas valsts vecuma pensiju (izņemot gadījumus, ja pensija piešķirta saskaņā ar starpvalstu līgumu vai Regulu Nr.883/2004); • dzīvo Latvijā, Eiropas Savienības dalībvalstī vai valstī, ar kuru Latvijai ir noslēgts līgums sociālās drošības jomā. Vairāk: https://www.vsaa.gov.lv/lv/pakalpojumi/invaliditates-pensija
X	X	X	X	Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai personai ar invaliditāti	Lai pieprasītu pabalstu, jāaizpilda noteiktas formas iesniegums, kas adresēts VSAA. Iesniegumu var iesniegt: • portālā www.latvija.gov.lv; • klātienē; • elektroniski; • pa pastu. Iesniegumu klātienē var iesniegt jebkurā VSAA klientu apkalpošanas centrā vai Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros. Ja personai jau ir piešķirta pensija, atlīdzība vai valsts sociālā nodrošinājuma

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					pabalsts, tad iesniegums pabalsta piešķiršanai nav jāiesniedz. VSAA pabalstu piešķirs, pamatojoties uz VDEĀVK informāciju. Tiesības saņemt pabalstu ir personai: • kura pastāvīgi dzīvo Latvijā (Latvijas pilsoņi, nepilsoņi, ārvalstnieki un bezvalstnieki); • kurai piešķirts personas kods un viņa statuss Fizisko personu reģistrā ir aktīvs; • kurai pašai vai kuras bērnam noteikta invaliditāte un izsniegts VDEĀVK atzinums par medicīnisko indikāciju noteikšanu speciāli pielāgota vieglā automobiļa iegādei un pabalsta saņemšanai. Pabalstu par pilngadību sasniegušu jaunieši var saņemt arī persona, kura līdz pilngadībai bija šī jaunieša likumiskais pārstāvis (viens no bērna vecākiem, aizbildnis vai audžuvecāks), ja tiesā ir pieņemts lēmums par lietas ierosināšanu par jaunieša rīcībspējas ierobežošanu un aizgādības nodibināšanu garīga rakstura vai citu veselības traucējumu dēļ. Vairāk: https://www.vsaa.gov.lv/lv/pakalpojumi/pabalsts-transporta-izdevumu-kompensesanai-personai-ar-invaliditati
X				Pabalsts personām ar invaliditāti, kuriem <u>nepieciešama īpaša kopšana</u>	Lai pieprasītu pabalstu, jāaizpilda noteiktas formas iesniegums, kas adresēts VSAA. Iesniegumu var iesniegt: • portālā www.latvija.gov.lv; • klātienē; • elektroniski; • pa pastu.

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					Iesniegumu klātienē var iesniegt jebkurā VSAA klientu apkalpošanas centrā vai Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros. Tiesības saņemt pabalstu ir personai, kura: • pastāvīgi dzīvo Latvijā (Latvijas pilsoņi, nepilsoņi, ārvalstnieki un bezvalstnieki); • piešķirts personas kods un viņa statuss Fizisko personu reģistrā ir aktīvs; • pārsniegusi 18 gadu vecumu un Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas ir noteikusi invaliditāti un izsniegusi atzinumu par īpašas kopšanas nepieciešamību. Pabalstu par pilngadību sasniegušu jauniešu var saņemt arī persona, kura līdz pilngadībai bija šī jaunieša likumiskais pārstāvis (viens no bērna vecākiem, aizbildnis vai audžuvecāks), ja tiesā ir pieņemts lēmums par lietas ierosināšanu par jaunieša rīcībspējas ierobežošanu un aizgādības nodibināšanu garīga rakstura vai citu veselības traucējumu dēļ. Vairāk: https://www.vsaa.gov.lv/lv/pakalpojumi/pabalsts-personai-ar-invaliditati-kurai-nepieciešama-kopsana
X				Pabalsts personām ar I grupas redzes invaliditāti asistenta pakalpojuma izmantošanai	Lai pieprasītu pabalstu, jāaizpilda noteiktas formas iesniegums, kas adresēts VSAA. Iesniegumu var iesniegt: • klātienē; • elektroniski; • pa pastu.

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					Iesniegumu klātienē var iesniegt jebkurā VSAA klientu apkalpošanas centrā. Tiesības saņemt pabalstu ir personai, kurai: • VDEĀVK ir noteikusi I grupas redzes invaliditāti; • nav piešķirti asistenta pakalpojumi pašvaldībā vai asistenta pakalpojumi Eiropas Savienības politiku instrumentu ietvaros; • nav piešķirts valsts pabalsts personai ar invaliditāti, kurai nepieciešama kopšana. Vairāk: https://www.vsaa.gov.lv/lv/pakalpojumi/pabalsts-par-asistenta-izmantosanu-personam-ar-i-grupas-redzes-invaliditati
X	X	X		Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts	Lai pieprasītu pabalstu, jāaizpilda noteiktas formas iesniegums, kas adresēts VSAA. Iesniegumu var iesniegt: • portālā www.latvija.gov.lv; • klātienē; • elektroniski; • pa pastu. Iesniegumu klātienē var iesniegt jebkurā VSAA klientu apkalpošanas centrā vai Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros. Tiesības saņemt pabalstu ir personai, kurai VDEĀVK ir pieņēmusi lēmumu noteikt invaliditāti, ja šai personai nav tiesību saņemt valsts pensiju (izņemot apgādnieka zaudējuma pensiju invalīdam) vai apdrošināšanas atlīdzību nelaimes gadījuma darbā vai arodslimības dēļ.

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					Pabalsts jāpieprasa 6 mēnešu laikā no invaliditātes noteikšanas dienas, apgādnieka nāves dienas vai dienas, kad sasniegts pensijas piešķiršanai nepieciešamais vecums. Pieprasot pabalstu vēlāk, to piešķir tikai par iepriekšējiem 6 mēnešiem pirms pabalsta pieprasīšanas dienas. Vairāk: https://www.vsaa.gov.lv/lv/pakalpojumi/valsts-sociala-nodrosinajuma-pabalsts
			X	Piemaksa pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu ar invaliditāti	Lai pieprasītu pabalstu, jāaizpilda noteiktas formas iesniegums, kas adresēts VSAA. Iesniegumu var iesniegt: • portālā www.latvija.gov.lv; • klātienē; • elektroniski; • pa pastu. Iesniegumu klātienē var iesniegt jebkurā VSAA klientu apkalpošanas centrā vai Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros. Tiesības saņemt piemaksu pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu ar invaliditāti ir ģimenēm, kuras audzina bērnu, kuram noteikta invaliditāte neatkarīgi no ģimenes valsts pabalsta izmaksas. Ģimenes valsts pabalstu pēc bērna 16 gadu vecuma sasniegšanas izmaksā neatkarīgi no fakta, vai bērns mācās vai nemācās. Piemaksu piešķir: • vienam no bērna vecākiem; • aizbildnim vai adoptētājam;

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					- faktiskajam bērna audzinātājam (tai skaitā audžuģimenei), kurš noteikts ar bāriņtiesas lēmumu; - laulātajam, kurš nav bērna vecāks, ja ir dota bērna vecāka (otra laulātā) rakstiska piekrišana pabalsta saņemšanai, pie nosacījumiem: - noslēgta laulība starp bērna vecāku un pabalsta pieprasītāju; - bērna vecākam, kurš piekrīt, ka pabalstu turpmāk saņems viņa laulātais, ir piešķirts pabalsts par šo bērnu. Piemaksu nepiešķir ja Latvijā saņemta termiņuzturēšanās atļauja. Piemaksu par bērnu ar invaliditāti jāpieprasa 24 mēnešu laikā no invaliditātes noteikšanas dienas. Pieprasot pabalstu vai piemaksu vēlāk, tos piešķir tikai par iepriekšējiem 24 mēnešiem pirms pabalsta vai piemaksas pieprasīšanas dienas. Ja pabalsts par bērnu vienreiz jau ir piešķirts, tad otrreiz par citu atpakaļejošu laika periodu to vairs nepiešķir. Vairāk: https://www.vsaa.gov.lv/lv/pakalpojumi/gimenes-valsts-pabalsts
			X	Bērna ar invaliditāti kopšanas pabalsts	Lai pieprasītu pabalstu, jāaizpilda noteiktas formas iesniegums, kas adresēts VSAA. Iesniegumu var iesniegt: - portālā www.latvija.gov.lv; - klātienē; - elektroniski; - pa pastu.

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					Iesniegumu klātienē var iesniegt jebkurā VSAA klientu apkalpošanas centrā vai Valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros. Ja par bērnu ir piešķirta piemaksa pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu ar invaliditāti, tad iesniegums pabalsta piešķiršanai nav jāiesniedz. VSAA pabalstu piešķirs, pamatojoties uz VDEĀVK nodoto informāciju. Tiesības saņemt pabalstu ir personai: • kura pati un tās bērns pastāvīgi dzīvo Latvijā (Latvijas pilsoņi, nepilsoņi, ārvalstnieki un bezvalstnieki); • kurai pašai un bērnam ir piešķirts personas kods; • kuras bērnam Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisijas ir noteikusi invaliditāti un izsniegusi atzinumu par īpašas kopšanas nepieciešamību. Bērna ar invaliditāti kopšanas pabalstu piešķir: • vienam no vecākiem, • aizbildnim, • personai, kura faktiski audzina bērnu, tai skaitā audžuģimenei. Piemaksu nepiešķir ja Latvijā saņemta termiņuzturēšanās atļauja. Vairāk: https://www.vsaa.gov.lv/lv/pakalpojumi/berna-ar-invaliditati-kopšanas-pabalsts
X	X	X	X	Sociālā aprūpe	Lai saņemtu sociālās aprūpes pakalpojumus, cilvēkam vai viņa likumiskajam pārstāvim jāvēršas savas pašvaldības sociālajā dienestā.

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
X	X	X	X	Sociālā rehabilitācija	Lai saņemtu sociālās rehabilitācijas pakalpojumus, cilvēkam vai viņa likumiskajam pārstāvim jāvēršas savas pašvaldības sociālajā dienestā.
X	X	X	X	Profesionālā rehabilitācija	Lai saņemtu profesionālās rehabilitācijas pakalpojumus, cilvēkam jāvēršas Sociālās integrācijas valsts aģentūrā (SIVA) , Slokas ielā 68, Dubultos, Jūrmalā vai pa tālruni 67811704, kā arī SIVA mājas lapā www.siva.gov.lv vai SIVA reģionālajos atbalsta punktos.
X	X	X	X	Tehniskie palīgīdzekļi	Cilvēkus, kuriem nepieciešami tehniskie palīgīdzekļi, ar tiem nodrošina VSIA „Nacionālais rehabilitācijas centrs „Vaivari””. Ārpus Rīgas ir nodaļas Kuldīgā un Rēzeknē. VSIA „Nacionālais rehabilitācijas centrā „Vaivari”” (adrese: Rīga, Ventspils ielā 53) uz vietas var saņemt pašaprūpes palīgīdzekļus (tualetes krēslus, vannas un dušas krēslus, manuālās satveršanas stangas u.c.) un pārvietošanās palīgīdzekļus (ratiņkrēslus, spieķus, kruķus, kavdripodus, rolatorus, staigāšanas rāmjus u.c.). Savukārt protēzes, ortozes, dzirdes aparātus, ortopēdiskos apavus var saņemt VSIA „Nacionālais rehabilitācijas centrs „Vaivari”” līgumorganizācijās. Vairāk: https://vtpc.lv/lv
X	X		X	Asistenta pakalpojums pašvaldībā	Lai saņemtu asistenta pakalpojumu pašvaldībā, cilvēkam vai viņa likumiskajam pārstāvim jāvēršas savas pašvaldības sociālajā dienestā. Tiesības saņemt asistenta pakalpojumu pašvaldībā ir: • bērniem ar invaliditāti no 5 līdz 18 gadu vecumam, kuriem izsniegts VDEĀVK atzinums par īpašas kopšanas nepieciešamību; • personām ar I vai II invaliditātes grupu, kurām ir redzes, kustību vai garīga rakstura funkcionēšanas ierobežojumi vai VDEĀVK ir

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					noteikusi medicīniskas indikācijas vieglā automobiļa speciālai pielāgošanai un pabalsta saņemšanai transporta izdevumu kompensēšanai.
			X	Pavadoņa pakalpojums	Lai saņemtu pavadoņa pakalpojumu pašvaldībā, bērna likumiskajam pārstāvim jāvēršas savas pašvaldības sociālajā dienestā. Tiesības saņemt pavadoņa pakalpojumu pašvaldībā ir: • bērnam ar invaliditāti no 5 līdz 18 gadu vecumam, kuram ir izsniegts VDEĀVK atzinums par pavadoņa pakalpojuma nepieciešamību.
			X	Uzturošās terapijas pakalpojums	Lai saņemtu uzturošās terapijas pakalpojumu bērna ar autiskā spektra traucējumiem pārstāvim jāvēršas nodibinājumā “Bērnu slimnīcas fonds” ar iesniegumu. Var izmantot nodibinājuma tīmekļvietnē pieejamo iesnieguma veidlapu https://www.bsf.lv/lv/noderigi/pieteikties-atbalstam-anketa. Tiesības saņemt uzturošās terapijas pakalpojumu ir bērnam ar autiskā spektra traucējumiem (AST): • vecumā no 2-7 gadiem (neieskaitot); • jābūt diagnosticētiem AST vai aizdomas par AST; • saņemta agrīnās intervences programma ārstniecības iestādē; • saņemtas speciālista (psihiatra, neirologa, ārstniecības iestādes klīniskā un veselības psihologa) rekomendācijas par nepieciešamību bērnam saņemt terapiju, kas izsniegtas ne senāk kā pirms 12 mēnešiem. Vairāk: https://www.lm.gov.lv/lv/uzturosas-terapijas-pakalpojums
			X	Psihosociālās rehabilitācijas pakalpojums	Lai saņemtu psihosociālās rehabilitācijas pakalpojumu bērna ar autiskā spektra traucējumiem pārstāvim jāvēršas biedrībā “Latvijas Autisma

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					apvienība” ar iesniegumu. Var izmantot biedrības tīmekļvietnē https://www.autisms.lv/atbalstit-cela/ pieejamo iesnieguma veidlapu. Tiesības saņemt psihosociālās rehabilitācijas pakalpojumu pašvaldībā ir: • bērnam ar autiskā spektra traucējumiem (AST): • vecumā no 2-18 gadiem (neieskaitot); • ar noteiktu invaliditāti; • jābūt diagnosticētiem AST (autisms, atipisks autisms, bērņības autisms, Aspergera sindroms). Diagnosticētie AST var nebūt pamata diagnoze dēļ kā invaliditāte ir noteikta. • bērna ar AST ģimenes locekļiem – vecākiem, vecvecākiem, audžuģimenei, aizbildņiem, brāļiem, māsām. Vairāk: https://www.lm.gov.lv/lv/psihosocialas-rehabilitacijas-pakalpojums
X	X	X	X	Atbrīvojums no transportlīdzekļa ekspluatācijas nodokļa	Lai saņemtu atbrīvojumu, jāvēršas VAS Ceļu satiksmes drošības direkcijas (CSDD) klientu apkalpošanas centrā pirms šādu darbību veikšanas: • transportlīdzekļa valsts tehniskās apskates; • Latvijā agrāk neregistrēta transportlīdzekļa reģistrācijas; • īpašnieka maiņas reģistrācijas; • turētāja reģistrācijas (maiņas, dzēšanas); • transportlīdzekļa pārbūves reģistrācijas; • no uzskaites noņemta transportlīdzekļa atkārtotas reģistrācijas; • transportlīdzekļa noņemšanas no uzskaites atsavināšanai Latvijā vai izvešanai vai transportlīdzekļa reģistrācijas pārtraukšanas uz laiku, nododot numura zīmes.

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					Jāuzrāda dokumenti: - personas vai bērna invaliditātes apliecība, ja informācija nav pieejama Invaliditātes informācijas sistēmā (informāciju par bērna radniecību ar transportlīdzekļa īpašnieku CSDD pārbauda Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes informāciju sistēmā); - pārstāvības tiesības apliecinošs dokuments, ja nodokļa atbrīvojumu pieprasa bērna likumiskais pārstāvis (piemēram, aizbildnis, audžuvecāks). Atbrīvojums pienākas par vienu vieglo transportlīdzekli: - kas ir personas ar invaliditāti īpašumā, turējumā vai valdījumā; - ja tā īpašniekam, turētājam, valdītājam vai šādas personas laulātajam apgādībā ir bērns ar invaliditāti. Atvieglojuma apmērs – 100% apmērā no transportlīdzeklim piemērotās nodokļa summas. Vairāk: https://www.csdd.lv/transportlidzekla-ekspluatacijas-nodoklis/atbrivojumi-no-nodokla
X	X		X	Personas ar invaliditāti stāvvietu izmantošanas karte	Lai saņemtu pakalpojumu jāvēršas VAS Ceļu satiksmes drošības direkcijā (CSDD) klientu apkalpošanas centrā, kur nepieciešams uzrādīt personu apliecinošu dokumentu un iesniegt vienu personas fotogrāfiju (3 x 4 cm). Informāciju par personai vai bērnam noteikto invaliditāti un izsniegto VDEĀVK atzinumu CSDD iegūst no Invaliditātes informatīvās sistēmas (IIS). Ja CSDD nav iespējams veikt pārbaudi IIS, tad personai nepieciešams uzrādīt VDEĀVK pieņemto lēmumu par invaliditāti un izsniegtu

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					atzinumu par medicīniskajām indikācijām vieglā automobiļa speciālai pielāgošanai un pabalsta saņemšanai transporta izdevumu kompensēšanai Personas ar invaliditāti stāvvietu izmantošanas karti tiesības saņemt ir: - personām ar invaliditāti, kurām ir kustību un gaitas traucējumi un kurām Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija izsniegusi atzinumu par medicīniskajām indikācijām vieglā automobiļa speciālai pielāgošanai un pabalsta saņemšanai transporta izdevumu kompensēšanai; - personām ar I grupas redzes invaliditāti; - personām vecumā līdz 18 gadiem (neieskaitot), kurām noteikta invaliditāte un kurām Veselības un darbaspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija izsniegusi atzinumu par īpašas kopšanas nepieciešamību. Vairāk: https://www.csdd.lv/invalidu-stavvietas-karte/invalidu-stavvietu-izmantosanas-kartes-sanemsana
X	X		X	Bezmaksas starppilsētu sabiedriskais transports	Lai saņemtu pakalpojumu jāvēršas sabiedriskā transporta biļešu tirdzniecības vietās vai pie transportlīdzekļa vadītāja. Nepieciešami dokumenti – invaliditātes apliecība un personu apliecinošs dokuments (pase, eID karte, skolēna/studenta apliecība), pavadošai personai papildu dokumenti nav nepieciešami. Tiesības saņemt pakalpojumu ir: - personai ar I un II invaliditātes grupu; - bērnā ar invaliditāti;

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					pavadošai personai (kas nav jaunāka par 13 gadiem), kas pavada bērnu ar invaliditāti vai personu ar I invaliditātes grupu. Vairāk: https://www.atd.lv/lv/brauk%C5%A1anas-maksas-atvieglrojumi
X	X	X		Iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojums	Lai saņemtu IIN atvieglojumu, strādājošai personai elektroniskajā algas nodokļu grāmatiņā ir jāveic atzīme par invaliditātes statusu, kā arī par to ir jāinformē Valsts ieņēmumu dienests, iesniedzot rakstisku iesniegumu vai norādot nepieciešamo informāciju par invaliditātes statusu elektroniskajā deklarēšanās sistēmā (EDS). Vairāk: https://www.vid.gov.lv/lv/papildu-nodokla-atvieglrojums
X			X	Atbalsts norēķiniem par elektrību	Lai saņemtu atbalstu, māsaimniecībai, kurā dzīvo persona ar invaliditāti, ir jābūt noslēgtam līgumam par elektropiegādes pakalpojumu ar elektroenerģijas tirgotājiem AS "Latvenergo" (ar zīmolu "Elektrum"), SIA "Tet", SIA "Enefit" vai VAS "Latvijas Dzelzceļš" un atbalstam nav jāpiesakās - to piemēros automātiski. Ja persona ar invaliditāti saņem elektroenerģijas tirdzniecības pakalpojumu no kāda cita tirgotāja, kas nav starp iepriekš minētajiem, personai ir tiesības vienpusēji pārtraukt līgumu bez soda naudas piemērošanas, iesniedzot elektroenerģijas tirgotājam apliecinājumu par aizsargātā lietotāja statusa atbilstību un var slēgt līgumu ar jebkuru citu elektroenerģijas tirgotāju, kas nodrošina elektroenerģijas maksājuma samazinājumu. Vairāk: https://www.bvkb.gov.lv/lv/biezak-uzdotie-jautajumi-0
X	X	X	X	Atvieglojums sauszemes transportlīdzekļa īpašnieka civiltiesiskās	Atvieglojumu saņem, iegādājoties OCTA polisi. Transportlīdzekļu īpašniekiem ar invaliditāti vai bērna ar invaliditāti likumiskajam pārstāvim iegādājoties OCTA par 40% tiek samazināts apdrošinātāja noteiktās apdrošināšanas prēmijas maksājums, bet samazinājums nedrīkst pārsniegt

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
				atbildības obligātā apdrošināšanai (OCTA)	40% no iepriekšējā kalendārajā gadā noslēgto apdrošināšanas līgumu vidējās parakstītās apdrošināšanas prēmijas par 12 mēnešu periodu. Atvieglojumu var saņemt: - personas ar I un II grupas invaliditāti; - personas ar III grupas invaliditāti, kurām ir apgrūtināta pārvietošanās un to apliecina VDEĀVK atzinums par medicīniskajām indikācijām vieglā automobiļa speciālai pielāgošanai un pabalsta saņemšanai transporta izdevumu kompensēšanai; - vecāki, aizbildņi vai audžuģimene, kura nodrošina nepilngadīga bērna ar invaliditāti aprūpi.
X	X		X	Atbrīvojums no pacienta maksājumiem veselības aprūpē personām ar I un II invaliditātes grupu un bērniem	Personas ar I invaliditātes grupu ir atbrīvotas no: - pacientu līdzmaksājuma personām par medicīnisko rehabilitāciju, plānveida operācijām, laboratoriskiem un diagnosticējošiem izmeklējumiem; - samaksas par zobu ekstrakciju (ja invaliditāti noteikta psihisko un uzvedības traucējumu dēļ) - maksas par ģimenes ārsta mājas vizīti. Personas ar II invaliditātes grupu ir atbrīvotas no: - pacientu līdzmaksājuma par medicīnisko rehabilitāciju; - plānveida operācijām; - laboratoriskiem un diagnosticējošiem izmeklējumiem. Bērni ar invaliditāti ir atbrīvoti no:

I grupa	II grupa	III grupa	Bērni	Atbalsta veids	Apraksts
					• pacientu līdzmaksājuma personām par medicīnisko rehabilitāciju, plānveida operācijām, laboratoriskiem un diagnosticējošiem izmeklējumiem; • zobārstniecības pakalpojumiem; • maksas par ģimenes ārsta mājas vizīti. Par atvieglojuma saņemšanas iespējām jāvēršas pie attiecīgā ārstniecības pakalpojuma sniedzēja. Jautājumu vai neskaidrību gadījumā jāvēršas Nacionālajā veselības dienestā, tālr.80001234, e-pasts: nvd@vmnvd.gov.lv

6.4. PAŠVALDĪBU SOCIĀLO DIENESTU KONTAKTINFORMĀCIJA

Sociālais dienests	Kontaktinformācija
Aizkraukles novada Sociālais dienests	Adrese: Daugavas iela 1, Aizkraukle, LV-5101 Kontakttālrunis +371 65133940 e-pasts: soccentrs@aizkraukle.lv saite: https://www.aizkraukle.lv/lv/aizkraukles-novada-socialais-dienests
Alūksnes novada Sociālais dienests	Adrese: Uzvaras iela 1, Alūksne, LV 4301 Kontakttālrunis +371 64381347 e-pasts: slp@aluksne.lv saite: https://aluksne.lv/index.php/pasvaldiba/socialas-un-citas-iestades/aluksnes-novada-socialais-dienests/
Augšdaugavas sociālais dienests	Adrese: Rīgas iela 2, Daugavpils, LV 5401 Kontakttālrunis +371 65476823 e-pasts: socialais.dienests@augšdaugavasnovads.lv saite: https://www.daugavpilsnovads.lv/kontakti/socialas-iestades/
Ādažu novada Sociālais dienests	Adrese: Gaujas iela 13/15, Ādaži, Ādažu novads, LV-2164 Adrese Carnikavā: Stacijas iela 5, Carnikava, Ādažu novads Kontakttālrunis +371 29451628 e-pasts: socialais.dienests@adazunovads.lv saite: https://www.adazunovads.lv/lv/strukturvieniba/adazu-novada-socialais-dienests
Balvu novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Raiņa iela 52, Balvi, LV-4501 Kontakttālrunis +371 64521998 e-pasts: socparvalde@balvi.lv Saite: https://www.balvi.lv/lv/strukturvieniba/balvu-novada-sociala-parvalde
Bauskas novada Sociālais dienests	Adrese: Rūpniecības iela 7, Bauska, LV-3901 Kontakttālrunis +371 63921800 e-pasts: socialais.dienests@bauska.lv

Sociālais dienests	Kontaktinformācija
	Saite: https://www.bauska.lv/lv/sabiedriba/sociala-aizsardziba/bauskas-novada-socialais-dienests/kontakti
Cēsu novada Sociālais dienests	Adrese: Bērzaines iela 16/18, Cēsis, LV-4101 Kontakttālrunis +371 64127740 e-pasts: sd@cesunovads.lv Saite: https://www.cesis.lv/lv/pasvaldiba/par-pasvaldibu/kontakti/
Daugavpils pilsētas pašvaldības iestāde “Sociālais dienests”	Adrese: Vienības iela 8, Daugavpils, LV-5401 Kontakttālrunis +371 654 23700 e-pasts: socd@socd.lv Saite: https://socd.lv/
Dienvidkurzemes sociālais dienests	Adrese: Lielā iela 76, Grobiņa Kontakttālrunis +371 28005767 e-pasts: socialais.dienests@dkn.lv Saite: https://www.dkn.lv/lv/strukturvieniba/socialais-dienests
Dobeles sociālais dienests	Adrese: Edgara Francmaņa iela 6, Dobeles, LV-3701 Kontakttālrunis +3716378119 e-pasts: soc.dienests@dobelev.lv Saite: https://www.dobelev.lv/lv/strukturvieniba/dobeles-novada-socialais-dienests
Gulbenes novada sociālais dienests	Adrese: Dīķa iela 1 Gulbene, LV-4401 Kontakttālrunis +37164497611, +37164497614 e-pasts: nsd@gulbene.lv Saite: https://www.gulbene.lv/lv/strukturvieniba/gulbenes-novada-socialais-dienests
Jelgavas sociālo lietu pārvalde	Adrese: Pulkveža Oskara Kalpaka iela 9, Jelgava Kontakttālrunis +37163048914, +37163007224 e-pasts: soc@soc.jelgava.lv Saite: https://www.jelgava.lv/lv/iestades/socialo-lietu-parvalde/sociala-palidziba/

Sociālais dienests	Kontaktinformācija
Jēkabpils novada Sociālais dienests	Adrese: Jaunā iela 39I, Jēkabpils, Jēkabpils nov. Kontakttālrunis +371 80020091 e-pasts: sd@jekabpils.lv Saite: https://www.jekabpils.lv/lv/strukturvieniba/jekabpils-novada-socialais-dienests
Jūrmalas valstspilsētas pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Talsu šoseja 31, 25.korpuss, Jūrmala Kontakttālrunis +371 67767347 e-pasts: labklajibas.parvalde@jurmala.lv Saite: https://www.jurmala.lv/lv/filiale/socialais-dienests
Krāslavas novada pašvaldības iestāde “Sociālais dienests”	Adrese: Grāfu Plāteru iela 6, Krāslava, LV-5601 Kontakttālrunis +371 65622528 e-pasts: socdienests@kraslava.lv Saite: https://www.jurmala.lv/lv/filiale/socialais-dienests
Kuldīgas novada pašvaldības aģentūra “Sociālais dienests”	Adrese: Dzirnavu iela 9, Kuldīga, LV-3301 Kontakttālrunis: 63350107 (Kuldīga); 63331295 (Skrunda) e-pasts: soc.dienests@kuldigasnovads.lv Saite: https://socialais.kuldiga.lv
Ķekavas novada pašvaldības iestāde “Sociālais dienests”	Adrese: Gaismas iela 19, k -8, Ķekava, LV – 2123, “Adatiņas”, Daugmales pagasts, Ķekavas novads, LV – 2124 Uzvaras prospekts 1A Baložu pilsēta, Ķekavas novads, LV – 2128, Pārupes iela 3, Baldone, Ķekavas novads, LV – 2125, Kontakttālrunis: +371 28444597 e-pasts: socdienests@kekava.lv Saite: https://socdienests.kekava.lv
Limbažu novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Kloštera iela 2, Limbaži Kontakttālrunis: +371 64022692 e-pasts: socialais.dienests@limbazunovads.lv Saite: https://www.limbazunovads.lv/lv/pakalpojumi/socialie-pakalpojumi

Sociālais dienests	Kontaktinformācija
Liepājas sociālais dienests	Adrese: E. Veidenbauma ielā 3, Liepāja LV-3401 Kontakttālrunis: +371 63 489 655 e-pasts: socialais.dienests@liepaja.lv Saite: https://www.liepaja.lv/iestades/socialais-dienests/
Līvānu novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Rīgas iela 77, Līvāni, LV-5316 Kontakttālrunis: +371 65307165 e-pasts: lnsd@livani.lv Saite: https://www.livani.lv/lv/strukturvieniba/socialais-dienests
Ludzas novada Sociālais dienests	Adrese: Raiņa iela 16A, Ludza, LV-5701 Kontakttālrunis: +371 65733245 e-pasts: socdienests@ludzasnovads.lv Saite: https://ludzasnovads.lv/sociala-aprupe/ludzas-novada-socialais-dienests/
Madonas novada Sociālais dienests	Adrese: Blaumaņa iela 3, Madona, LV-4801 Kontakttālrunis: +371 64807294 e-pasts: socialais.dienests@madona.lv Saite: https://www.madona.lv/lat/?ct=socialaisdienests
Mārupes novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Daugavas iela 29, Mārupe, LV-2167, Centra iela 3, Piņķi, Babītes pagasts, Mārupes novads, LV-2107, Spuņciema iela 45, Spuņciems, Salas pagasts, Mārupes novads, LV-2105 Kontakttālrunis: +371 67149869, +371 67914550, +371 67147161 e-pasts: socialaisdienests@marupe.lv Saite: https://www.marupe.lv/lv/marupes-novada-pasvaldiba/iestades/marupes-novada-socialais-dienests
Olaines novada pašvaldības aģentūras “Olaines sociālais dienests”	Adrese: Zemgales iela 33, Olaine Kontakttālrunis: +371 67146041 e-pasts: soc.dienests@olaine.lv Saite: https://www.olaine.lv/lv/socialais-dienests

Sociālais dienests	Kontaktinformācija
Ogres novada Sociālais dienests	Adrese: Upes prospekts 16, Ogre Kontakttālrunis: +371 65022922 e-pasts: ogressd@ogresnovads.lv Saite: https://www.ogresnovads.lv/lv/strukturvieniba/ogres-novada-socialais-dienests
Preiļu novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: N. Rancāna iela 3a, Preiļi, Preiļu novads, LV-5301 Kontakttālrunis: +371 65320123 e-pasts: labklajibas.parvalde@preili.lv Saite: https://www.preili.lv/lv/strukturvieniba/socialais-dienests
Rēzeknes Sociālais dienests	Adrese: Zemnieku iela 16A, Rēzekne, LV-4601 Kontakttālrunis: +371 20221816 e-pasts: socialais.dienests@rezekne.lv Saite: https://www.sdrezekne.lv/contact
Rēzeknes novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Atbrīvošanas aleja 95a, Rēzekne, LV-4601 Kontakttālrunis: 64607194, 64607176, 64607184 e-pasts: socialais.dienests@rezeknesnovads.lv Saite: https://rezeknesnovads.lv/pasvaldiba/socialas-dienests/
Ropažu novada Sociālais dienests	Adrese: Acones iela 4, Ulbroka, Stopiņu pag., Ropažu nov., LV-2130 Kontakttālrunis: +371 67910792 e-pasts: socialais.dienests@ropazi.lv Saite: https://www.ropazi.lv/lv/ropazu-novada-socialais-dienests
Rīgas sociālais dienests	Adrese: Baznīcas iela 19/23, Rīga, LV-1010 Kontakttālrunis: +371 67105048 e-pasts: soc@riga.lv Saite: https://www.riga.lv/lv/strukturvieniba/rigas-socialais-dienests
Salaspils novada Sociālais dienests	Adrese: Kalna iela 2, Salaspils Kontakttālrunis: +371 67946777 e-pasts: socialais.dienests@salaspils.lv Saite: https://salaspilssd.mozello.lv/kontakti/darba-laiki/

Sociālais dienests	Kontaktinformācija
Saldus novada pašvaldības aģentūra “Sociālais dienests”	Adrese: Slimnīcas iela 3A, Saldus, LV- 3801 Kontakttālrunis: +371 63881666 e-pasts: socialais.dienests@saldus.lv Saite: https://socialais.saldus.lv/informacija-par-pabalstiem/
Saulkrastu novada Sociālais dienests	Adrese: Ainažu iela 10-7, Saulkrasti, Saulkrastu novads, LV-2160 Kontakttālrunis: +371 67142510 e-pasts: socialaisdienests@saulkrasti.lv Saite: https://saulkrasti.lv/pasvaldiba/pasvaldibas-iestades-un-uznemumi/saulkrastu-novada-socialais-dienests/
Siguldas novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Zinātnes iela 7, Siguldas pagasts, Siguldas novads Kontakttālrunis: +371 67385298 e-pasts: socialais.dienests@sigulda.lv Saite: https://www.sigulda.lv/public/lat/pasvaldiba/sociala aizsardziba/socialais dienests/
Smiltenes novada Sociālais dienests	Adrese: Dārza iela 3, Smiltene, Smiltenes pilsēta, LV-4729 Kontakttālrunis: 64707865 e-pasts: soc.dienests@smiltenesnovads.lv Saite: https://www.smiltenesnovads.lv/lv/strukturvieniba/socialais-dienests
Talsu novada Sociālais dienests	Adrese: Kareivju iela 7, Talsi Kontakttālrunis: +371 63221889 e-pasts: socialais.dienests@talsi.lv Saite: https://talsunovads.lv/iedzivotajiem/sociala-aizsardziba/socialais-dienests/sociala-dienesta-kontaktinformacija/
Tukuma novada pašvaldības iestāde “Tukuma novada sociālais dienests”	Adrese: Tidaholmas iela 1, Tukums, Tukuma novads, LV-3101 Kontakttālrunis: +371 80205333 e-pasts: tnsd@tukums.lv Saite: https://www.tnsd.lv/kontakti

Sociālais dienests	Kontaktinformācija
Valkas novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Semināra iela 9, Valka, LV-4701 Kontakttālrunis: +371 28677539 e-pasts: socialais.dienests@valka.lv Saite: https://www.valka.lv/lv/strukturvieniba/socialais-dienests
Valmieras novada Sociālo lietu pārvalde	Adrese: Lāčplēša iela 2, Valmiera, Valmieras novads, LV-4201 Kontakttālrunis: +371 64207140 e-pasts: slp@valmierasnovads.lv Saite: https://www.valmierasnovads.lv/pasvaldiba/par-pasvaldibu/kontakti/socialo-lietu-parvalde/
Varakļānu novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Rīgas iela 9, Varakļāni Kontakttālrunis: +371 64860844, e-pasts: soc.dienests@varaklani.lv Saite: https://www.varaklani.lv/socialais-dienests
Ventspils Sociālais dienests	Adrese: Raiņa iela 10, Ventspils Kontakttālrunis: +371 63601210 e-pasts: socdienests@ventspils.lv Saite: https://labklajiba.ventspils.lv/socialais-dienests
Ventspils novada pašvaldības Sociālais dienests	Adrese: Lielā iela 2A, Piltene Kontakttālrunis: +371 63620510 e-pasts: soc.dienests@ventspilsnd.lv Saite: https://ventspilsnovads.lv/pakalpojumi/socialais-dienests/

7. KONSULTĀCIJU JAUTĀJUMU KONTROLSARAKSTS

Nodaļā iekļauti jautājumu kontROLSARAKSTI VDEĀVK speciālistiem mērķtiecīgai konsultācijas sniegšanai klientam. KontROLSARAKSTA jautājumi veidoti pēc vienota algoritma:

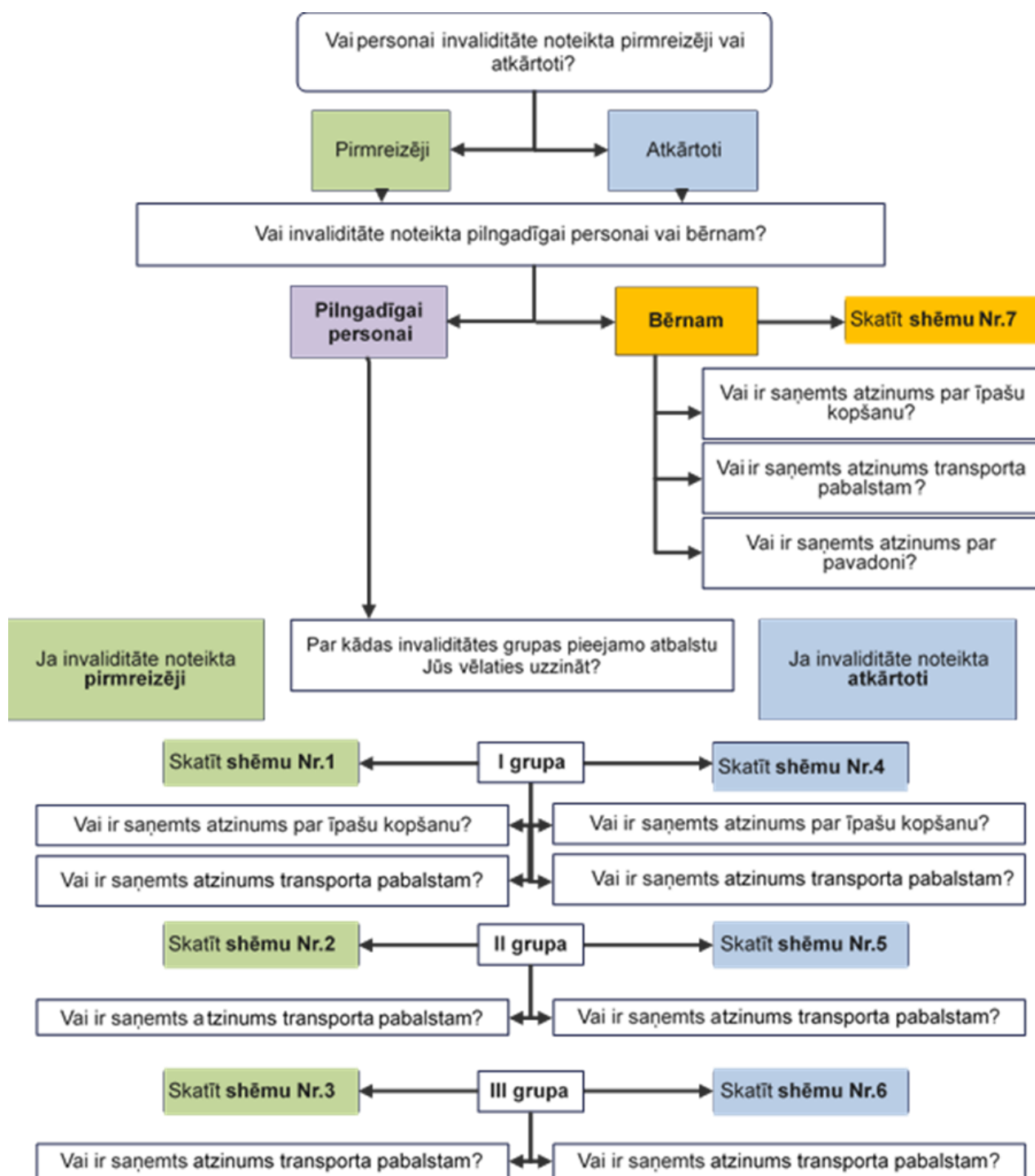
1. Noskaidro klientu piederību noteiktai klientu grupai pēc tādām pazīmēm, kā, vai konsultācija nepieciešama par pilngadīgu personu vai bērnu, invaliditāte noteikta pirmreizēji vai atkārtoti, par kādas invaliditātes grupu (pilngadīgām personām) konsultācija nepieciešama;
2. Noskaidro klientu informētību par pieejamajiem Valsts nodrošinātajiem pabalstiem un pensiju;
3. Informē klientu par pieejamajiem Valsts nodrošinātajiem pabalstiem un pensiju;
4. Noskaidro klientu informētību par pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem;
5. Informē klientu par pieejamajiem sociālajiem pakalpojumiem;
6. Noskaidro klientu informētību par pieejamajiem atvieglojumiem;
7. Informē klientu par pieejamajiem atvieglojumiem;
8. Rosina klientu uzdot papildus jautājumus (ja tas ir nepieciešams);
9. Atbild uz klienta papildus jautājumiem;
10. Noslēdz konsultāciju.

KontROLSARAKSTU jautājumi grupēti pēc šādām konsultāciju saņēmēju grupām:

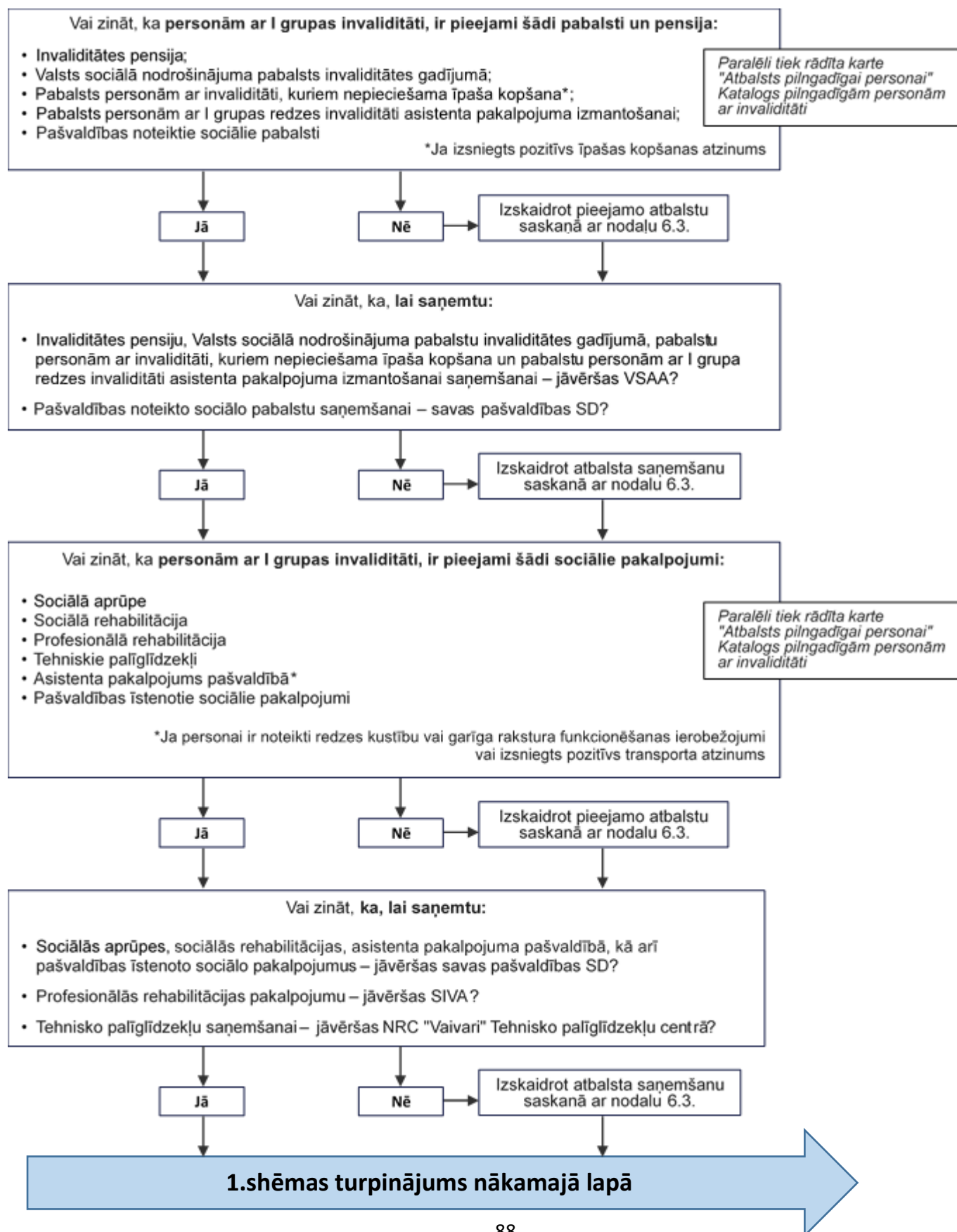
1. Invaliditāte noteikta pirmreizēji, I invaliditātes grupa	Shēma Nr.1
2. Invaliditāte noteikta pirmreizēji, II invaliditātes grupa	Shēma Nr.2
3. Invaliditāte noteikta pirmreizēji, III invaliditātes grupa	Shēma Nr.3
4. Invaliditāte noteikta atkārtoti, I invaliditātes grupa	Shēma Nr.4
5. Invaliditāte noteikta atkārtoti, II invaliditātes grupa	Shēma Nr.5
6. Invaliditāte noteikta atkārtoti, III invaliditātes grupa	Shēma Nr.6
7. Invaliditāte noteikta bērnam	Shēma Nr.7

levadjautājumu shēma palīdz saprast, kuru kontroljautājumu shēmu pielietot konkrētajā konsultācijā. Katrā shēmā dotas norādes par papildus informācijas avotiem – metodikas nodaļu 6.3. un katalogiem par pieejamo atbalstu.

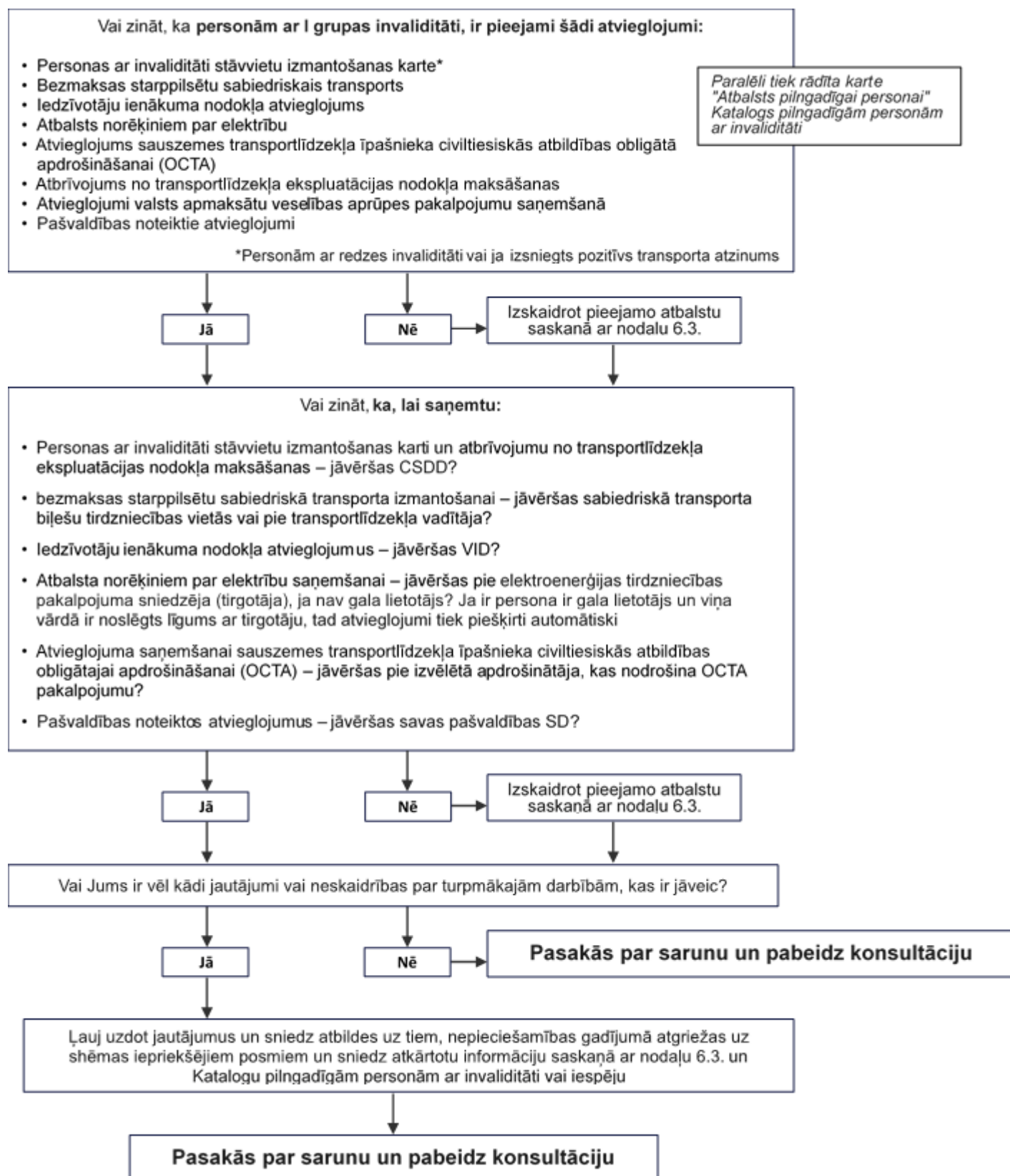
Shematiskais ceļš kontroljautājumu shēmas izvēlei



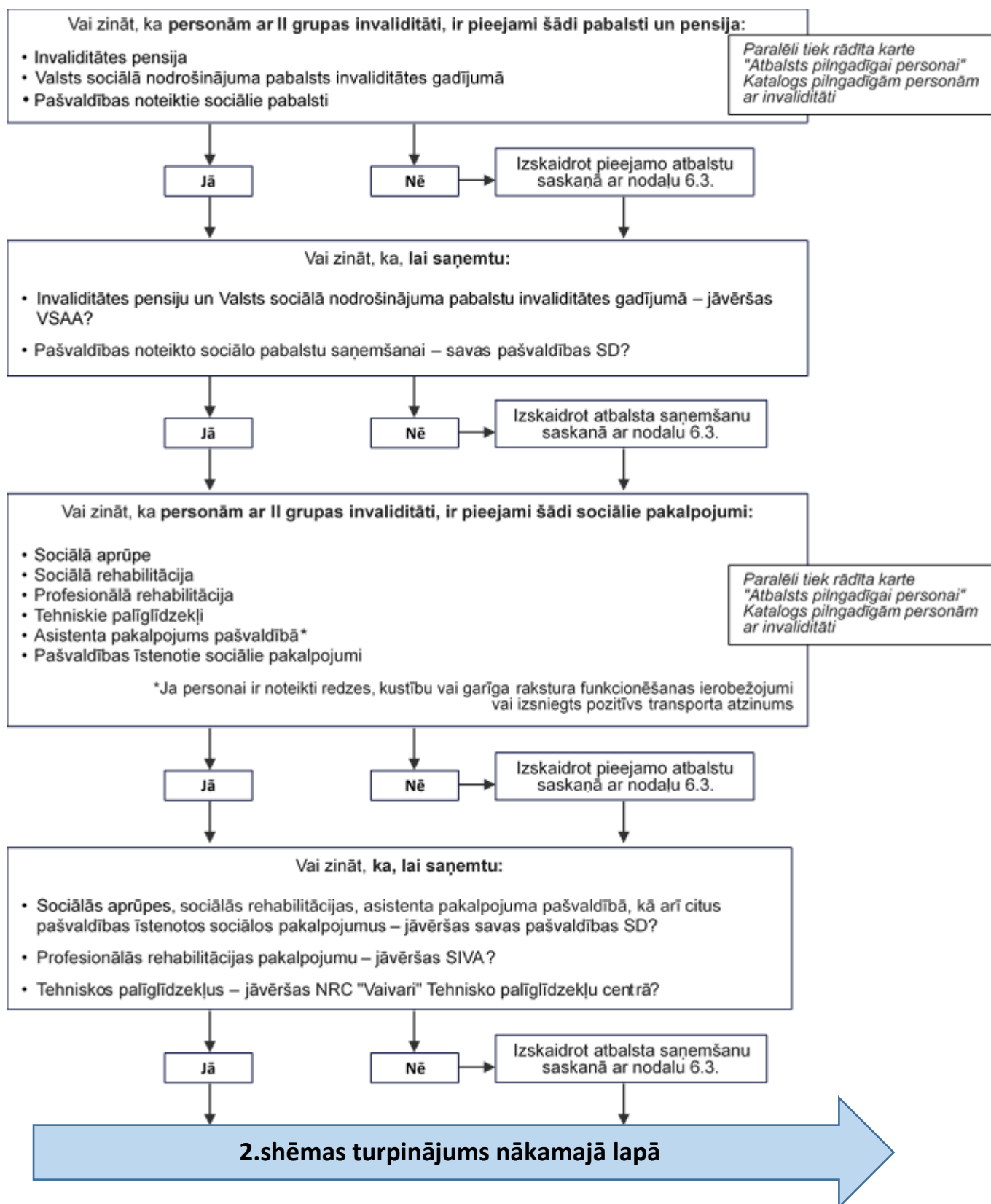
Shēma Nr.1 – Pilngadīga persona, invaliditāte noteikta pirmreizēji, I invaliditātes grupa



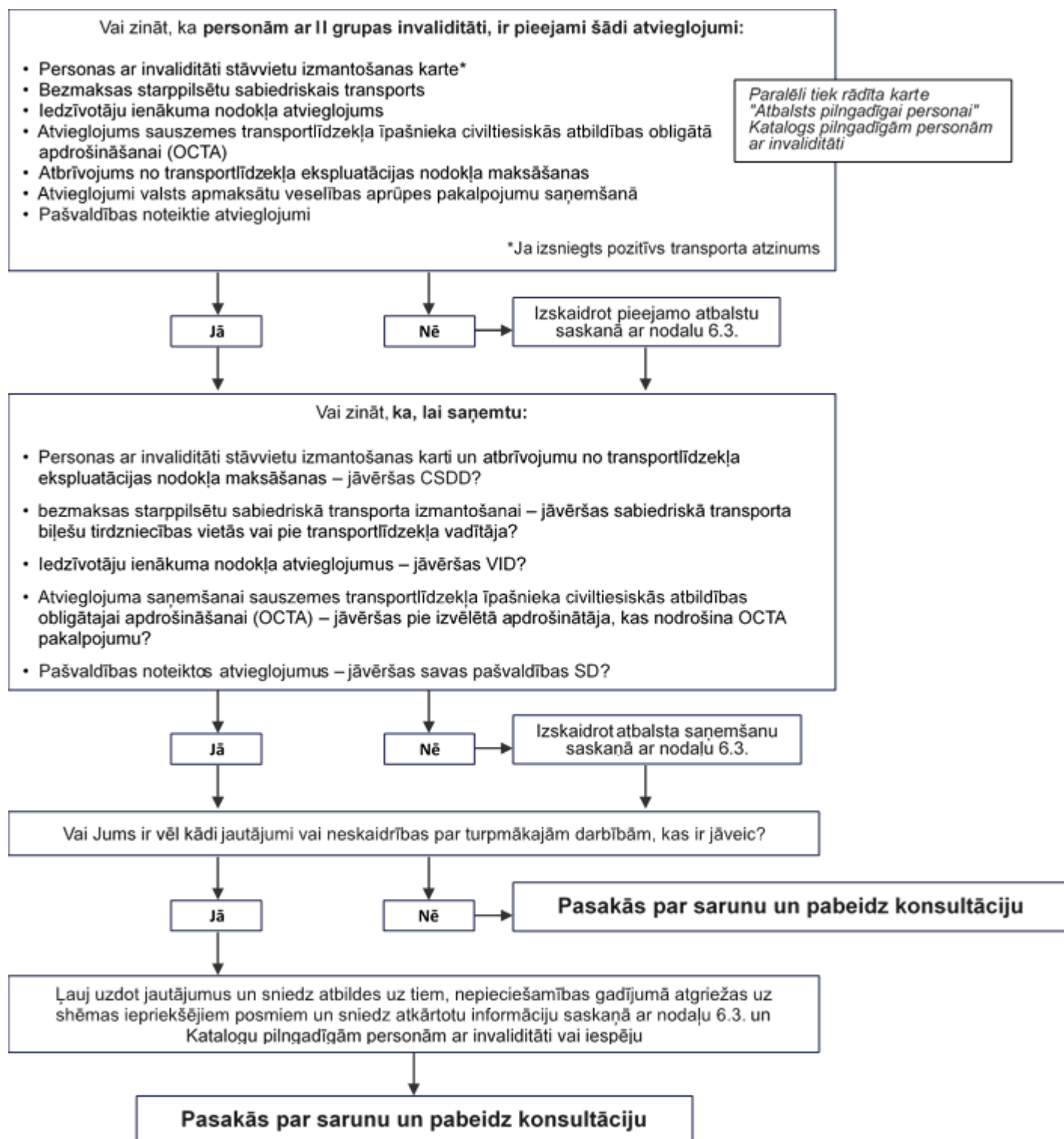
Shēmas Nr.1 turpinājums



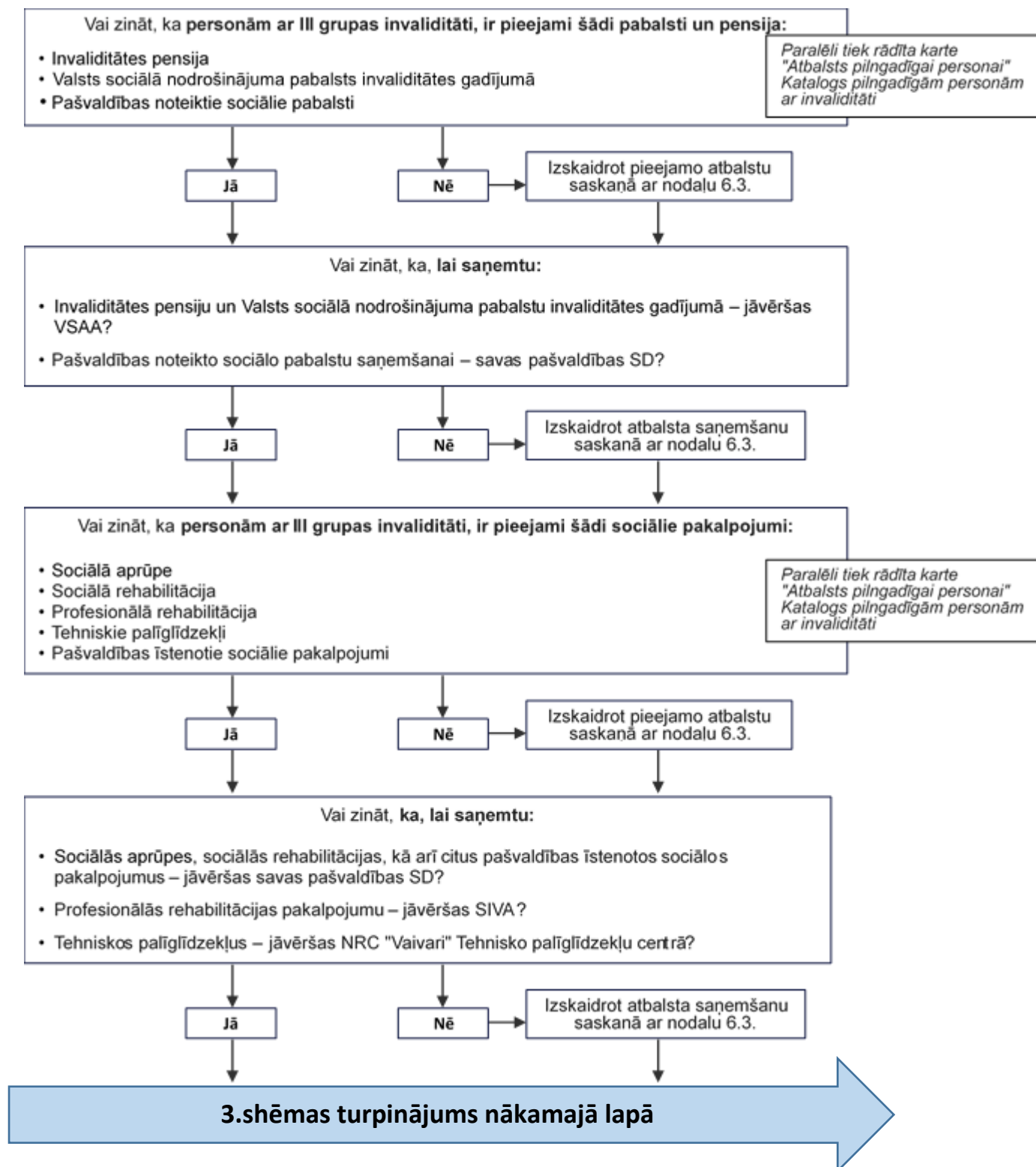
Shēma Nr.2 – Pilngadīga persona, invaliditāte noteikta pirmreizēji, II invaliditātes grupa



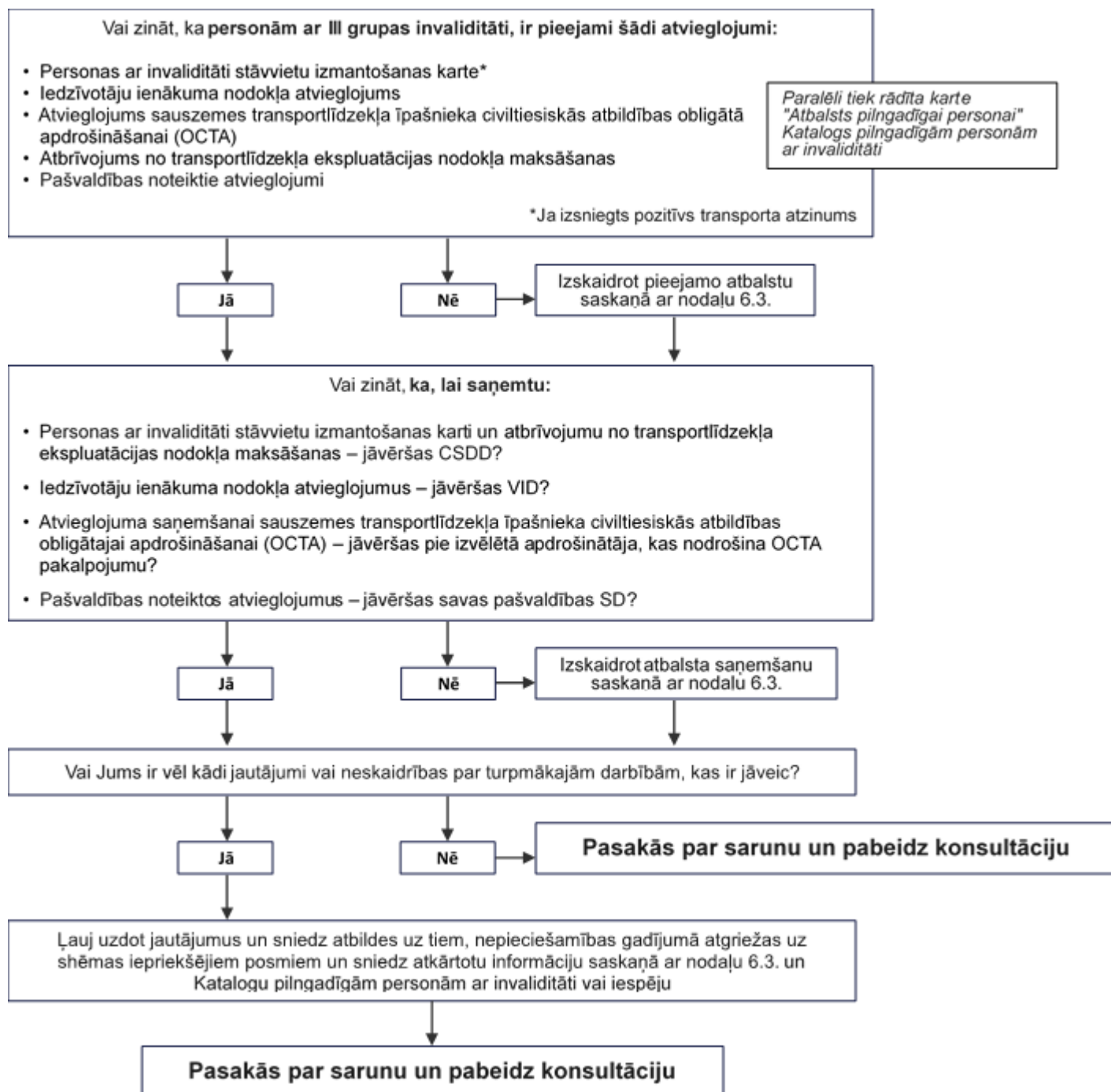
Shēmas Nr.2 turpinājums



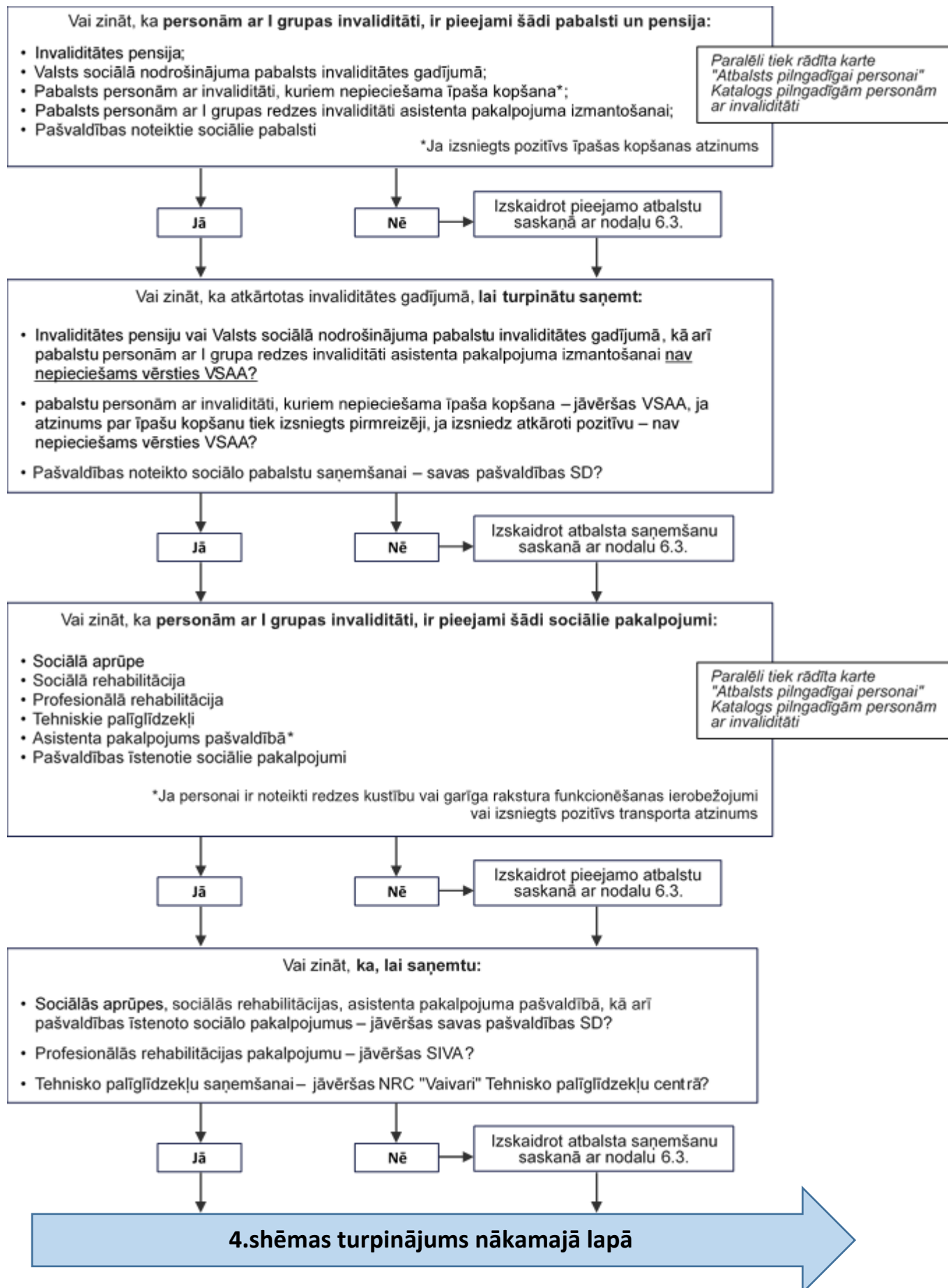
Shēma Nr.3 – Pilngadīga persona, invaliditāte noteikta pirmreizēji, III invaliditātes grupa



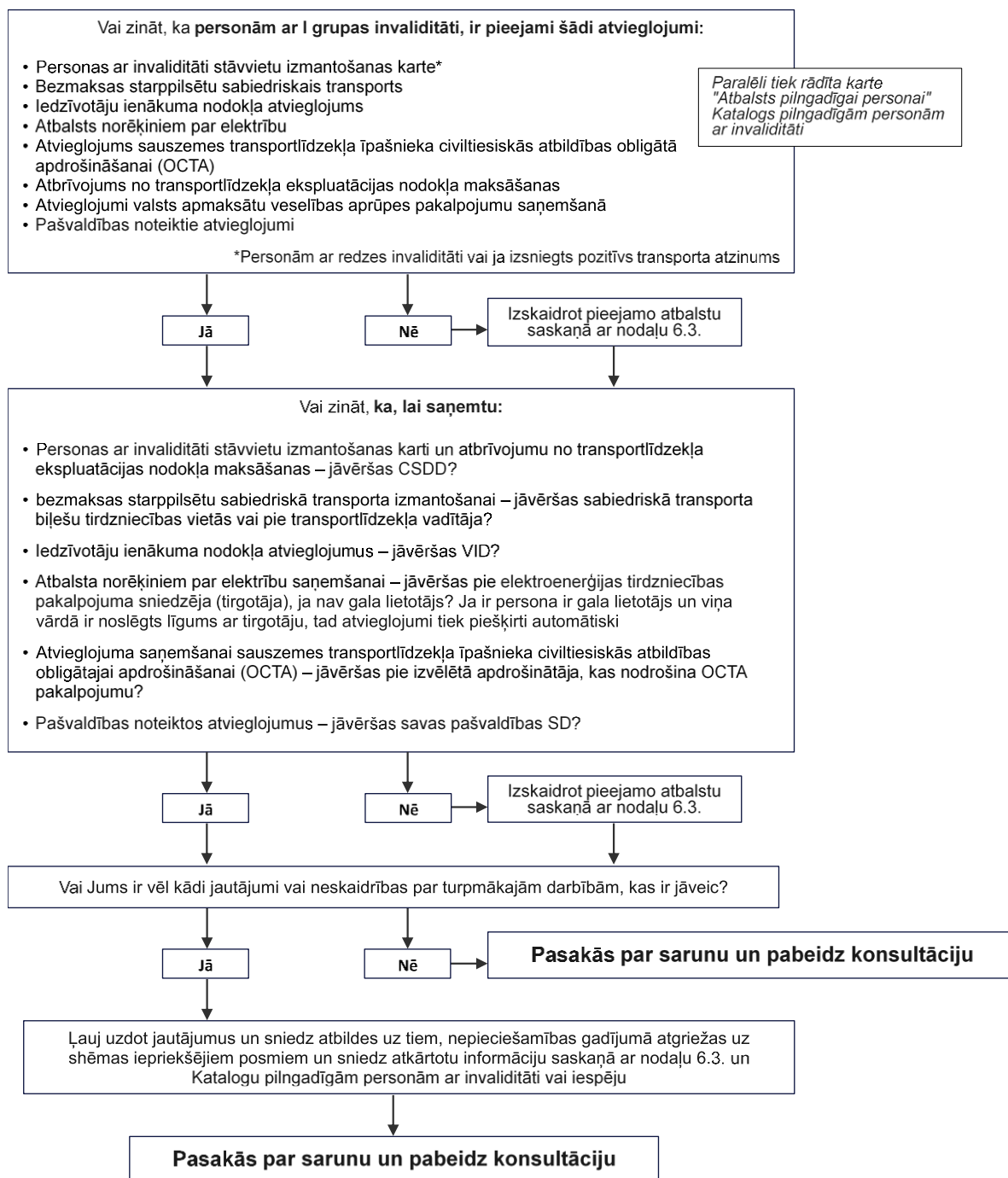
Shēmas Nr.3 turpinājums



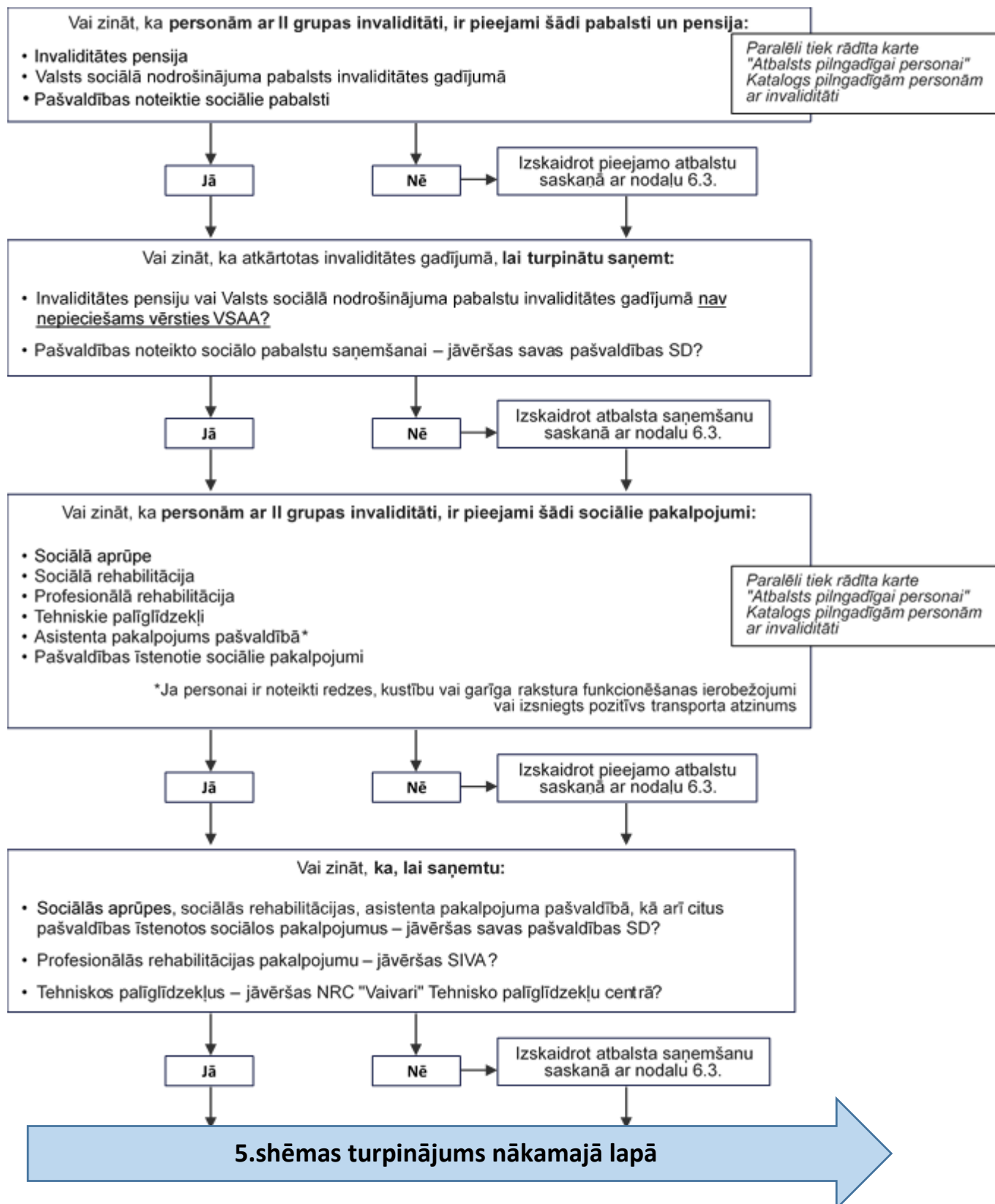
Shēma Nr.4 – Pilngadīga persona, invaliditāte noteikta atkārtoti, I invaliditātes grupa



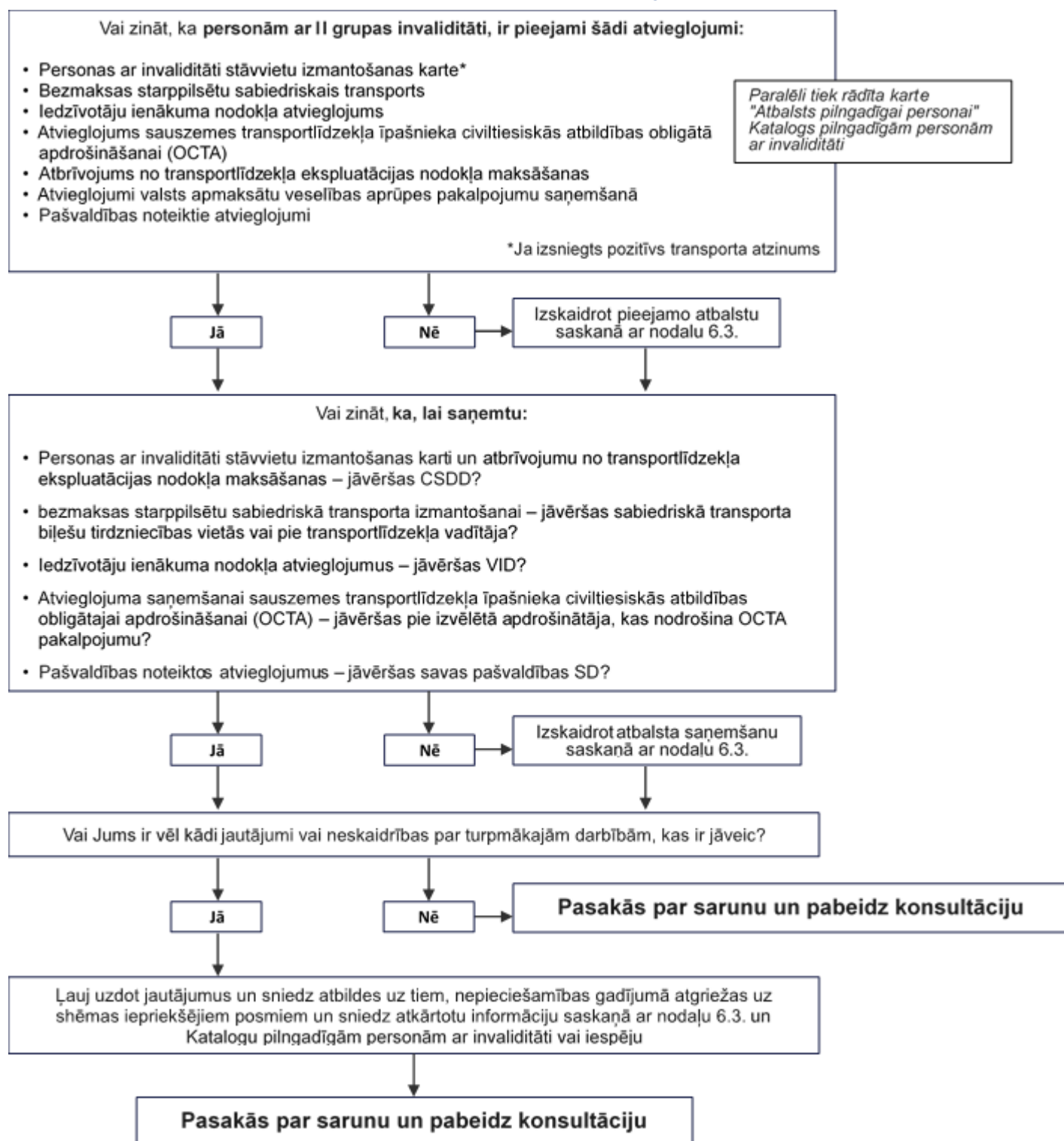
Shēmas Nr.4 turpinājums



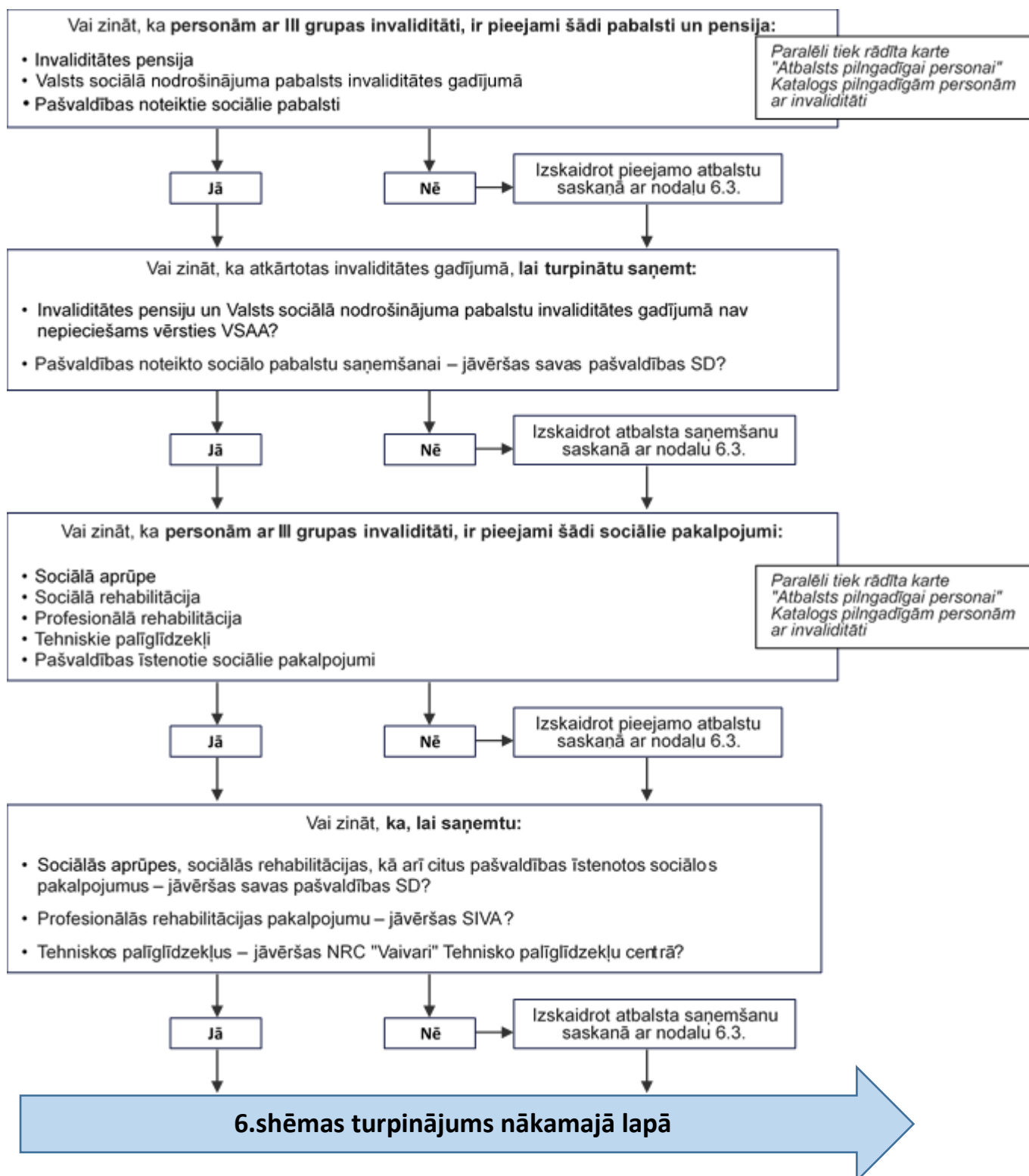
Shēma Nr.5 – Pilngadīga persona, invaliditāte noteikta atkārtoti, II invaliditātes grupa



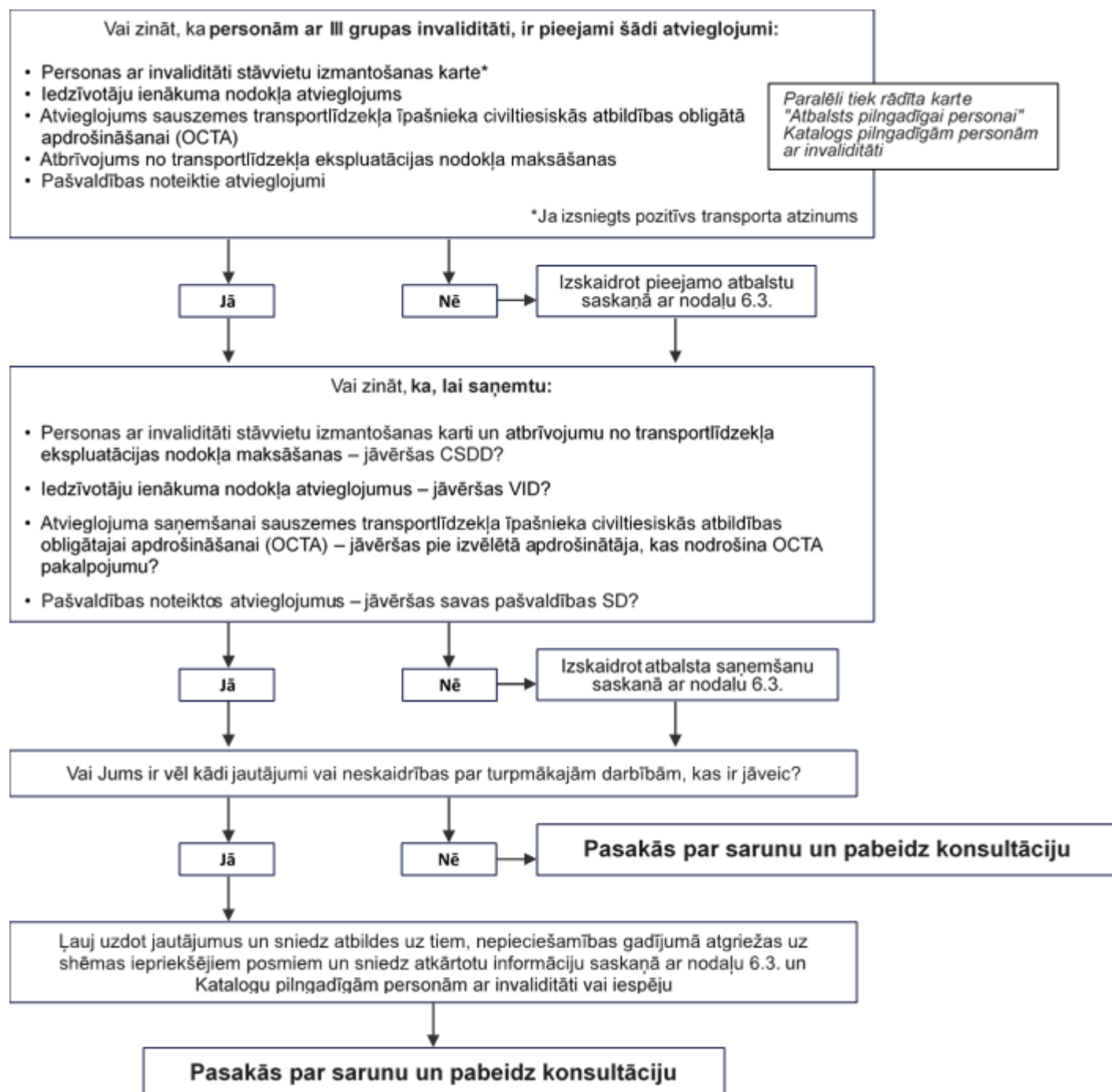
Shēmas Nr.5 turpinājums



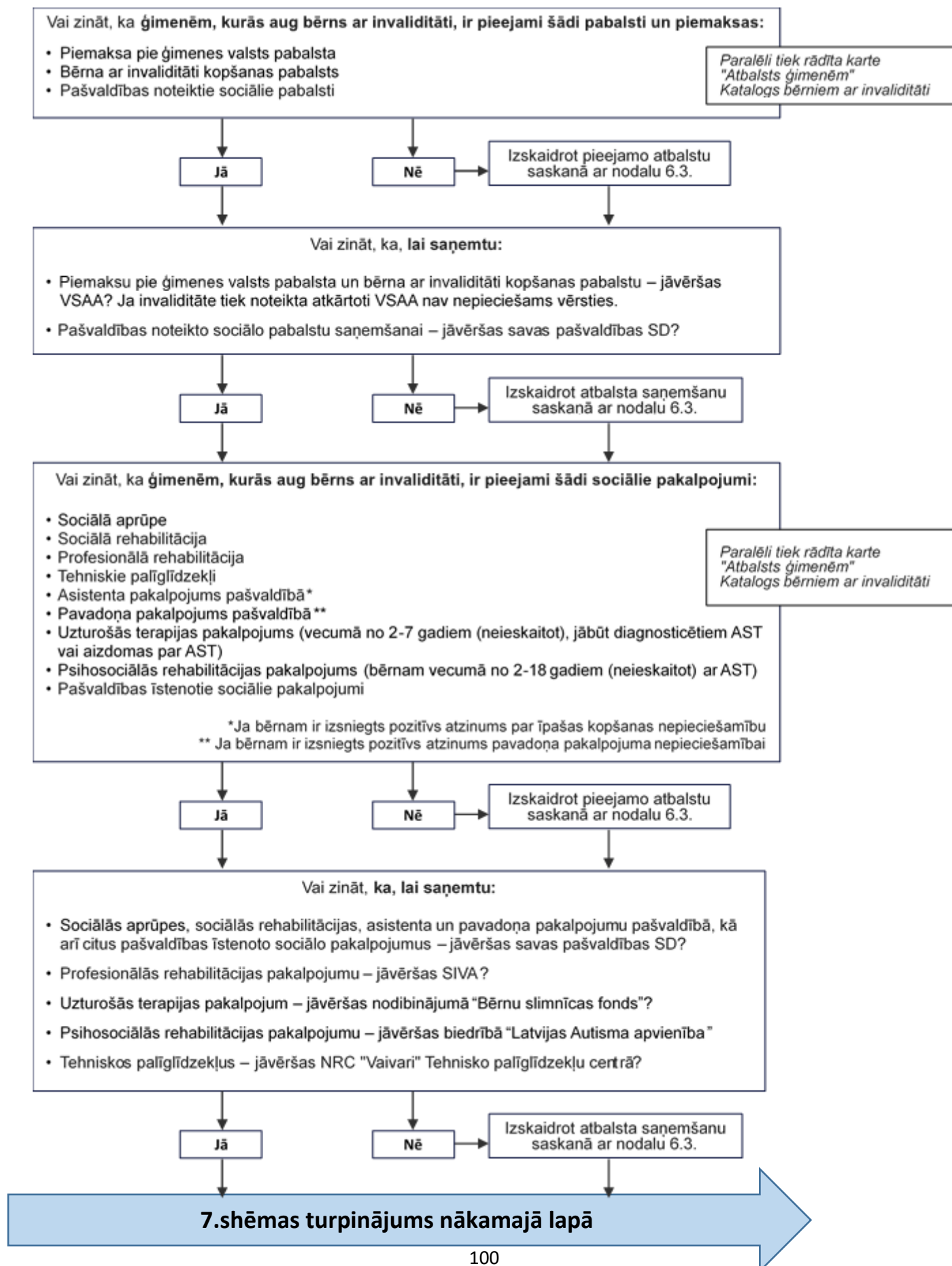
Shēma Nr.6 – Pilngadīga persona, invaliditāte noteikta atkārtoti, II invaliditātes grupa



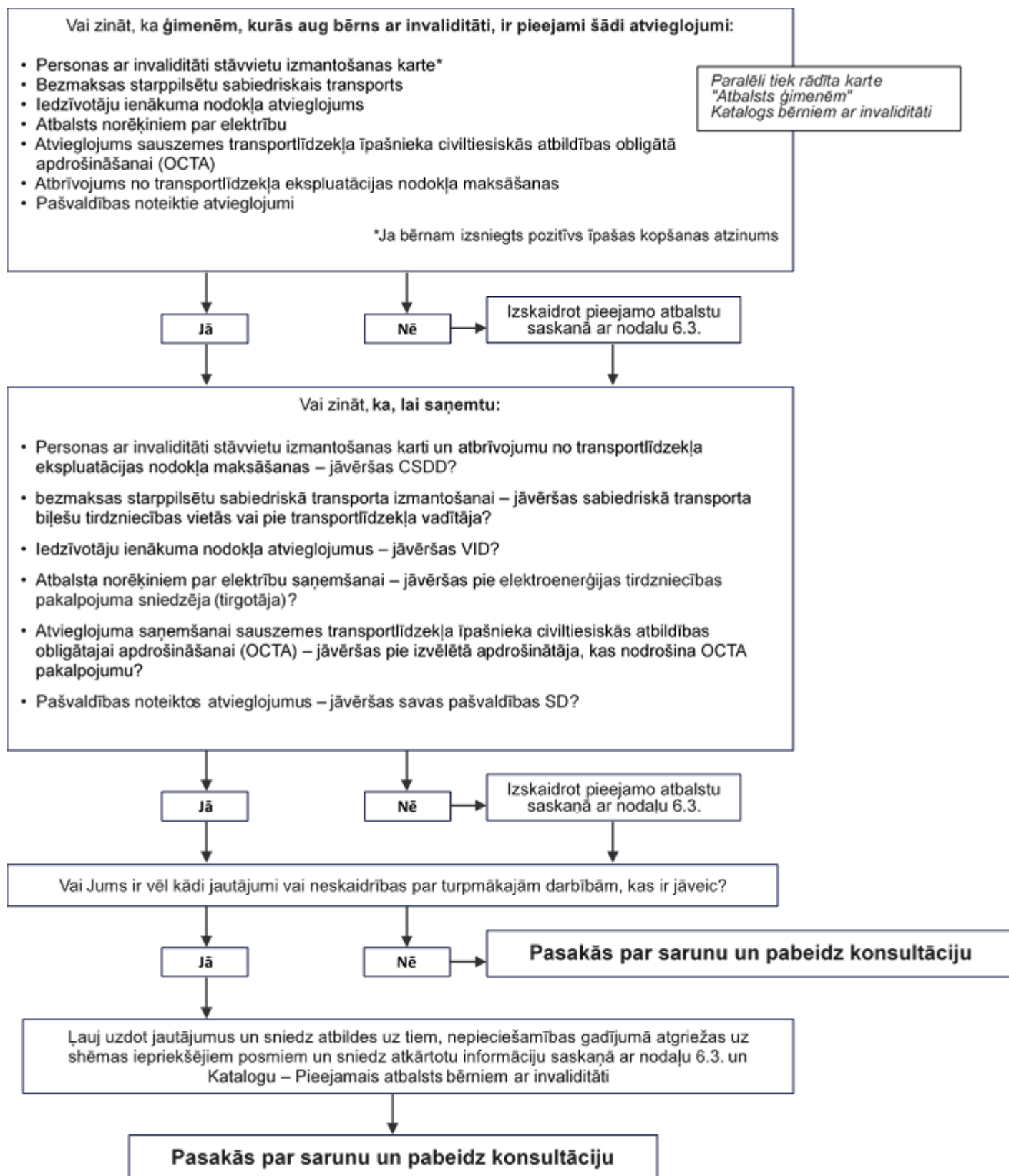
Shēmas Nr.6 turpinājums



Shēma Nr.7 – Invaliditāte noteikta bērnam



Shēmas Nr.7 turpinājums



8. KONSULTĀCIJU PAR PIEEJAMO ATBALSTU INVALIDITĀTES NOTEIKŠANAS GADĪJUMĀ SNIEGŠANAS ATŠKIRĪBAS DAŽĀDOS INFORMĀCIJU KANĀLOS

8.3. Saziņa klātienē

Jebkura konsultācija klātienē ir process, kurā tiek nodota informācija, notiek mijiedarbība un rodas saskarsme. Tieši saskarsme dod iespēju apmainīties ar informāciju - saņemt un nodot viens otram, saskarsmes rezultātā veidojas attiecības un savukārt attiecības ietekmē saskarsmes procesu. Saskarsme sākas ar savstarpēju uztveri, un no tās ir atkarīgs, kā saskarsme veidosies tālāk. Jāatceras, ka sociālā uztvere nav tikai cita cilvēka (vai grupas) fiziskā tēla uztvere, bet arī priekšstats par viņa nodomiem, spējām, emocijām, darbību un vēlmēm un tā ne vienmēr ir objektīva, atbilstoša patiesībai, jo tā lielā mērā ir atkarīga no cilvēka subjektīvās attieksmes, stereotipiem, aizspriedumiem.

Konsultējot klientus klātienē komunikācija un informācijas apmaiņa notiek vārdiski un to sauc par verbālo komunikāciju, tomēr liela daļa informācijas tiek nodota bez vārdiem, ar ķermeņa kustībām, žestiem, pozu, balss intonāciju, mīmiku – neverbālās komunikācijas ceļā.

Saskaņā ar amerikāņu valodnieka Romana Jakobsona komunikācijas procesa modeli⁵⁷, komunikācija ir process, kuram ir sekojoši elementi:

- ziņas raidītājs – cilvēks, kas nodod informāciju;
- saņēmējs – cilvēks, kas saņem informāciju;
- kontakts – informācijas nodošanas veids (mutiski, rakstiski, bez vārdiem);
- paziņojums – informācijas saturs;
- kods – valoda un tās likumi, ar kuru palīdzību nodod informāciju;
- konteksts – reālā saskarsmes situācija, kurā informācijas saturs atklājas pilnībā.

Ziņas raidītājs ir runātājs, kuram ir informācija, kuru tam ir jānodod informācijas saņēmējam. Viņš to nodod izvēlētajā kontakta veidā (saruna, vēstule u.c.), kā arī izvēlas, kādā valodā informāciju paust, lai partneris viņu saprastu un informācija sasniegtu savu mērķi – tas ir kods. Lai gan informācija tiek nodota verbālā veidā, ziņas raidītājam pret šo informāciju ir emocionāla attieksme, kas izpaužas neverbāli – ar mīmiku, pozu, balss intonāciju, kustībām, žestiem, distanci, acu kontaktu. Tādējādi vienlaikus tiek nodota gan verbālā, gan neverbālā informācija.

Ziņas saņēmējs ir klausītājs, saņēmējs, kurš “atkodē” informāciju – saprot ziņas raidītāja verbāli teikto un uztver neverbālo izturēšanos. Neverbālie izteiksmes līdzekļi vai nu

⁵⁷ Jakobson, R., "Linguistics and Poetics", T. Sebeok, ed., Style in Language, Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1960.

papildina vārdos izteikto ziņu, vai arī neatbilst sacītajam un sniedz citu informāciju attiecīgajā situācijas kontekstā.

Kad saņēmējs ir sapratis informāciju, viņš, ja sniedz atbildes reakciju, nokļūst ziņas raidītāja lomā. Tātad saskarsmes situācijā nepārtraukti mijas ziņas raidītāja un saņēmēja lomas. Diemžēl saņēmējam ne vienmēr izdodas adekvāti saprast ziņas raidītāja informāciju, jo uztveri ietekmē viņa attiecību pieredze, emocionālais stāvoklis, oreola efekts, stereotipizācija u.c. faktori. Sociālajā psiholoģijā to dēvē par sietu, kas atkarīgs no saņēmēja īpatnībām un kurš sijā informāciju.

Saskaņā ar komunikācijas zinātnes atziņām⁵⁸, klausītāju visvairāk iespaido:

- ziņas raidītāja ārējais izskats - 55%;
- balss intonācija - 38%;
- vārdi sniedz tikai 7% no kopējās informācijas.

Tātad verbālā komunikācija ir vispamanāmākā, tomēr neverbālā komunikācija, kuras signāli ir grūtāk pamanāmi, sniedz lielāko daļu informācijas par sarunu partnera attieksmi, emocionālo noskaņojumu un rakstura iezīmēm.

Neverbālā saskarsme ir sazināšanās, izmantojot ķermeņa valodu. Neverbālie signāli jeb ķermeņa valodas elementi ir :

- distance starp saskarsmes partneriem,
- acu kontakts,
- mīmika,
- poza, žesti, un citas ķermeņa kustības,
- balss tonis un intonācija.

Distance:

- Intīmā distance: 0,5 m;
- Personiskā distance: 0,5 - 1,5 m;
- Sociālā distance: 1,5 - 3,5 m

Acu skatiena nozīme ir atkarīga no konteksta un vismaz liecina par interesi vai par intereses zudumu. Ja viens no komunikācijas partneriem pārtrauc acu kontaktu vai novēršas, tad parasti tā ir zīme, ka viņš vēlas pārtraukt konkrēto tēmu vai sarunu, vai kaut kam nepiekrīt utt. Redzot acis, var pateikt, vai tajā brīdī cilvēks domā vai atceras, uztraucas vai fantazē, ir uzmanīgs pret runātāju vai nē. Piemēram, sašaurinātas vai paplašinātas acu zīlītes norāda uz partnera vēsumu vai sirsnību. Reizēm acu kontakta trūkums liecina par to, ka cilvēks par kaut ko kaunas vai ir nobijies, vai arī viņa jānodod kāda slikta ziņa. Samulsis, kautrīgs cilvēks izvairās no tieša skatiena. Acu kontaktam var būt divas pretējas nozīmes – draudzīgs vai draudīgs. Tiešs aktīvs acu skatiens var tikt izmantots arī ar mērķi iebiedēt.

⁵⁸ Beks, K., Dimants, A. Mediju un komunikācijas zinātne. Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2021

Mīmika jeb sejas izteiksme galvenokārt atklāj saskarsmes partnera emocionālo stāvokli. Cilvēka sejas muskuļi spēj radīt apmēram 1000 dažādas sejas izteiksmes, ko regulē galvas smadzeņu emocionālās zonas, kuras ir grūti pakļaut apzinātai regulācijai. Vairumā gadījumu mīmika parādās ļoti ātri, un tā precīzi atspoguļo indivīda izjūtas. Acīmredzot tieši tāpēc cilvēki pievērš tik lielu uzmanību tam, ko var redzēt sarunas partnera sejā. Ja sarunas biedrs patiesi izjūtas otra teiktajā, viņš neapzināti atdarina stāstītāja mīmiku.

Ķermeņa poza norāda attieksmi pret partneri, un parasti izšķir atvērtās un slēgtās pozas. Slēgtās pozas – sakrustotas kājas, sakrustoti pirksti, virs krūtīm sakrustotas rokas, kas aizsedz saules pinumu un it kā aizsargā sirdi, ķermenis sarāvies čokurā, it kā norobežojoties no pārējiem – tiek uztvertas kā nevēlēšanās kontaktēties, noraidījums, kritika, bailu un nedrošības izjūta. Tomēr, ja cilvēks slēgtā pozā sēž neapkurinātā telpā, tad loģiskāk būtu domāt, ka viņam vienkārši salst. Sarunājoties cilvēki parasti neatrodas sastingušā pozā, tāpēc svarīga ir pozu dinamika: kurā brīdī partneris noslēdzās, kad – atvērās un kļuva ieinteresēts. Savukārt ja cilvēka rokas un kājas ir brīvas, nesakrustotas, ķermenis nedaudz paliekts uz priekšu pretī sarunas biedram, viņa atvērtā poza apliecina atvērtību, labvēlīgu attieksmi, uzticēšanos un piekrišanu. Turklāt šādā gadījumā sarunas partneris viņa teikto uztvers labāk.

Parasti runu pavada žesti. Žestiem ir būtiska nozīme tikai tad, ja saskarsmes partneri saprot kontekstu. Ilustratīvie žesti papildina verbālo informāciju, un tie ir, piemēram, sasveicināšanās, apvienošanas, uzskaitīšanas, pasvītīšanas, domāšanas u.c. žesti. Savukārt regulētājžestus izmanto, lai netiešā veidā liktu partnerim manīt, ka saruna vai nu jāturpina, vai jāpasteidzina, vai arī jāpārtrauc. Biežāk lietotie regulētājžesti:

- skatīšanās pulkstenī,
- matu pieglaušana,
- žaketes sapogāšana,
- skatīšanās uz durvīm,
- galvas kustības, kas pauž piekrišanu vai noliegumu, norādījumu “sēdieties”, “panāciet šurp” u.c.

Tādi žesti, kā spēlēšanās ar sīkām lietām, knibināšanās, pakasīšana tiek saukti par adaptīviem žestiem un tie palīdz atbrīvoties no spriedzes un satraukuma.

Balss tonis un intonācija norāda gan uz runātāja noskaņojumu, gan uz attieksmi pret komunikācijas partneri un notiekošo. Piemēram, runājot pa telefonu, diezgan ātri var noteikt sarunas biedra noskaņojumu, lai arī viņš pats nav redzams. Vienu un to pašu frāzi ir iespējams izrunāt dažādās intonācijās, ar dažādiem uzsvariem un ļoti atšķirīgu attieksmi. Apmēram 70 % cilvēku balss kļūst skaļāka, kad viņi izjūt stresu, dusmas vai bailes, un klusāka, kad viņi ir noskumuši vai bēdīgi. Balss skaļumu ir grūti apzināti kontrolēt. Tiek uzskatīts, ka smalka un augsta tonalitāte liecina par meliem, tomēr balss interpretācija ir ļoti atkarīga no indivīda runas ieradumiem, rakstura iezīmēm un etniskiem paradumiem.

Verbālā informācija tiek nodota tikai apzinātā līmenī. Tās saturs ir ietverts vārdos un teikumos. Verbālā komunikācija ir vārdiska sazināšanās, kas ietver sevī prasmi runāt, rakstīt un klausīties un parasti tā notiek kā saruna.

Sarunas posmi:

- Sarunas sākums jeb orientācijas posms.
- Sarunas gaitas regulēšana jeb piedāvājums.
- Faktu, viedokļu apmaiņa un to argumentācija.
- Sarunas nobeigums.

Sarunas sākumā komunikācijas partneri ievēro viens otra izskatu, noskaņojumu, rodas pirmais iespaids vienam par otru vai arī aktualizējas jau zināmā informācija par otru. Sākuma posma mērķis ir nodibināt kontaktu starp sarunas partneriem un izveidot labvēlīgu atmosfēru, no tā lielā mērā ir atkarīga visa turpmākā sarunas norise un pat iznākums.

Sarunas gaitas regulēšanas jeb piedāvājuma posmā partneri vienojas, par kādiem jautājumiem vai problēmām būs saruna. Var savstarpēji aicināt viens otru neapspriest tēmai nebūtiskus jautājumus, mērķis ir problēmas vai jautājumu precizēšana.

Faktu, viedokļu apmaiņas un to argumentācijas posmā notiek dialogs, kura laikā partneri izsaka savas domas un vēlmes, kā arī uzklausa sarunas biedra domas un vēlmes:

- min neapstrīdamus faktus;
- salīdzina vai pretstata domas;
- fiksē pretrunīgo informāciju partnera teiktajā un rosina partneri precizēt viedokli;
- analizē partnera teikto, nošķirot apšaubāmo vai kļūdaino informāciju un vēršot pret to savus argumentus;
- pakāpeniski pārliecina partneri par savu viedokli.

Sarunas nobeigumā, atbilstoši sarunas mērķim, abas puses vienojas un partneri var rezumēt sarunas gaitu, it kā pieliekot tai punktu. Ne vienmēr tas notiek verbāli, dažkārt tas izpaužas neverbālās saskarsmes līmenī (uzsmaidot, paspiežot roku, uzsitot uz pleca u.c.).

Lai komunikācija konsultācijas procesā būtu sekmīga, jāievēro šādi ieteikumi:

- Rēķināties ar klausītāja uztveres spējām, pieredzi, zināšanām u.c.
- Rēķināties ar sarunas partnera vēlmēm, nevis uzspiest viņam savu gribu. Agresīvas komunikācijas metodes var iznīcināt partnera vēlmi produktīvi iesaistīties dialogā.
- Runāt skaidri, izvēloties vārdus un izteicienus, kas viennozīmīgi saprotami abiem.
- Minēt tikai objektīvus faktus.
- Raudzīties uz problēmu no vairākiem viedokļiem, elastīgi. Šāda taktika dod iespēju partnerim ātrāk atrast sev piemērotu risinājumu.
- Rēķināties ar saskarsmes partnera sajūtām, jūtām un domām, it īpaši, ja kāds informācijas fragments ir viņam emocionāli nozīmīgs.
- Ja runātājs domā tikai par savām izjūtām, viņš nespēj nodot informāciju partnerim vēlamā formā.

- Precīzi izteikt savas jūtas, īpaši tās, kas radušās mijiedarbībā ar sarunas partneri.
- Neverbāli pieskaņoties runātājam – ievērot pieņemamu distanci, pievērst uzmanību intonācijai, pozai, žestiem, mīmikai –, lai labāk izprastu viņa jūtas.
- Censties mazināt savus iepriekšējos pieņēmumus un aizspriedumus gan par partneri, gan par tēmu, kas tiek apspriesta.
- Iespēju robežās censties uztvert visu partnera sniegto informāciju, nevis tikai to, ko pats uzskata par būtisku, interesantu vai noderīgu sev.
- Nesteigties ar secinājumiem.
- Dot laiku runātājam domas formulēšanai, nesteigties ar savu pretreakciju.
- Nepārtraukt runātāju – tas ir nepieklājīgi un traucējoši, turklāt var samulsināt informācijas devēju.
- Neizrādīt savu nepacietību, tādējādi zaudējot iespēju uzzināt visu, ko runātājs gribējis teikt.
- Censties izprast, ko runātājs domā, iejūtoties viņa situācijā.

Nereti sekmīgu komunikāciju kavē komunikācijas barjeras un šķēršļi, kas traucē efektīvas komunikācijas norisi. Atšķirībā no barjerām šķēršļi rodas tieši sarunas laikā, partnera darbības rezultātā. Komunikācijas šķēršļi ir saskarsmes situācijai nepiemērota rīcība vai partneri aizvainojoši izteikumi, kas mazina savstarpējo saprašanos. Lielākā daļa šķēršļu ir agresīvas komunikācijas izpausme, kas sarunas biedrā parasti izraisa dusmas un vēlmi pretoties. Pavēlēšana, draudēšana, moralizēšana, kritizēšana, vainošana, apsūkāšana un izsmiešana demonstrē pozīciju “no augšas”. Saskarsmes partneris šādā situācijā jūtas nesaprasts, nepieņemts, aizvainots, mazvērtīgs un līdz ar to arī pazemots, tāpēc viņš vairs nevēlas sadarboties un cenšas izvairīties no saskarsmes. Arī komunikācijas partnera pārtraukšana un runāšana, nesagaidot, kad partneris būs pabeidzis savu sakāmo, ir izplatīta un izskaužama agresīvas komunikācijas izpausme.⁵⁹

Konsultēšana kā komunikācijas process būs efektīva tad, ja jūtu, domu un vēlmju izpaudumi gan verbālā, gan neverbālā veidā būs saskaņā cits ar citu, savstarpēji papildinoši un būs cieņpilni.

⁵⁹ Biseniece M. Saskarsme. Palīgmateriāls skolotājiem. Rīga, 2010.

8.4. Saziņa neklātienē

Kā secina Valsts Kanceleja, viens no biežāk izvēlētajiem klientu komunikācijas veidiem ar valsts pārvaldes iestādēm, ir saziņa ar vēstulēm. Vēstule ir nozīmīgs saziņas veids, jo pilda informēšanas un izglītošanas funkciju. Vēstulē klients izklāsta savu viedokli un lūdz valsts pārvaldes iestādei risināt aktuālus jautājumus. Sniedzot atbildi, svarīgi, lai klients pilnvērtīgi saprastu vēstules saturu, tāpēc ir būtiski ievērot vienotus principus vēstuļu noformējumā.⁶⁰

Nenoliedzami, ka skaidra rakstiska saziņa var uzlabot saziņu ar klientiem un sabiedrības pārstāvjiem. Ir svarīgs gan veids, gan lietotie vārdi ar kuriem notiek sazināšanās ar sabiedrības pārstāvjiem. Rakstiskās komunikācijas kontekstā ir vienmēr jāuzdod sev tādi jautājumi, kā, piemēram:

- Kādu pamatinformāciju viņi zina par jūsu organizāciju?
- Vai viņi pārzina tehniskos vai teorētiskos terminus, ko lieto jūsu organizācija?
- Kā viņi lasīs dokumentu? Vai viņi vienkārši pāries uz sadaļu kas viņus interesē?

Zemāk ir sniegti daži galvenie ieteikumi, lai rakstiskā saziņa būtu efektīva un komunikācija ar klientiem sasniegtu savu mērķi.

Padariet tekstu viegli lasāmu un saprotamu

Vienmēr lietojiet pēc iespējas vienkāršāku un skaidrāku valodu. Izvairieties no tehniskas vai teorētiskas valodas, profesionālā “žargona”, ko sabiedrības locekļi var nesaprast. Ja jums tomēr ir jālieto profesionālā valoda, skaidri paskaidrojiet, ko tā nozīmē.

Lietojiet vienkāršu valodu

Saziņa ir vienkāršā valodā, ja tās formulējums, struktūra un noformējums ir tik skaidri, ka paredzētie lasītāji var viegli atrast, saprast un izmantot informāciju, kura ir viņiem nepieciešama.

- Vienmēr lietojiet pēc iespējas vienkāršāku un skaidrāku valodu.
- Izvairieties no tādu tehnisku vārdu lietošanas, kurus var nelietot.
- Ja jums ir jālieto tehniska valoda, skaidri paskaidrojiet, ko tā nozīmē.
- Sniedziet informāciju lietotājam draudzīgā veidā.

Veidojiet īsus teikumus

- Katrā teikumā centieties lietot ne vairāk kā 15 līdz 20 vārdus. Pārāk daudz īsu teikumu pēc kārtas lasītājam var šķist nedaudz agresīvi, tādēļ kombinējiet teikumu garumu. Tas nodrošinās lasītājam dažādību un padarīs rakstīto tekstu dinamiskāku.

⁶⁰ Vēstuļu rakstīšanas vadlīnijas. Valsts Kanceleja, 2017. Pieejams:
https://www.mk.gov.lv/sites/mk/files/media_file/vestulu_vadlinijas_2017.pdf

- Sadaliet teikumus ar punktiem, nevis ar semikoloniem un vienmēr izmantojiet vienu atstarpi aiz punkta, lai uzlabotu pieejamību, jo īpaši lasītājiem, kas izmanto programmatūru, kas pārveido tekstu uz runu.

Paskaidrojiet saīsinājumus, akronīmus un svešvārdus

- Centieties, lai saīsinājumu, akronīmu vai svešvārdu būtu pēc iespējas mazāk. Tomēr, ja jums tie ir jālieto, vienmēr paskaidrojiet tos tekstā, nevis zemsvītras atsaucē.
- Ja tekstā jālieto akronīms, tad to lietojot pirmo reizi vienmēr lietojiet pilnu nosaukumu un iekavās rakstiet akronīmu, piemēram, Sociālās integrācijas valsts aģentūra (SIVA).

Ievērojiet viendabību visā tekstā

Visā tekstā lietojiet vienus un tos pašus terminus un formātus vienam un tam pašam jēdzienam. Piemēram, pārliecinieties, ka rakstāt datumus un skaitļus konsekventi vienādi, piemēram, ja lietojiet formātu 01.01.2024, tad lietojiet to vienmēr, nevis reizēm tā un reizēm 2024. gada 1. janvāris.

Izmantojiet terminu un frāžu skaidrojumu kopumu

Izveidojiet to terminu un frāžu skaidrojumu kopumu, kuru ikviens VDEĀVK lieto atkārtoti un kuri var būt nesaprotami VDEĀVK klientiem. Šādu skaidrojumu kopumu ieteicams izmantot vienotu rakstiskas komunikācijas standartu ievērošanai rakstiskajā saziņā ar klientiem.⁶¹

⁶¹ Customer Communications Toolkit for Services to the Public — A Universal Design Approach. Centre for Excellence in Universal Design, 2023.

9. KLIENTU APKALPOŠANAS VIETU DARBA VIDES VISPĀRĒJAS VADLĪNIJAS

Darba vide ieņem ļoti nozīmīgu lomu darbinieka dzīvē, jo aptuveni trešo daļu no sava darba mūža mēs pavadām darbā. Darba vide ir mūsu darba vieta ar visiem tajā un ap to esošajiem apstākļiem un riska faktoriem, kas ietekmē vai var ietekmēt mūsu drošību un veselību. Tāpēc ir ļoti svarīgi, ka šajā vidē darbinieks justos labi, pēc iespējas ērti un droši. Pasaules praksē ir pierādīts, ka labā un sakārtotā darba vidē pieaug darba ražīgums, samazinās nelaimes gadījumu un arodsaslimšanu skaits, darbinieki strādā efektīvāk un viņu darba mūžs paildzinās. Darba devējs ir atbildīgs par darba vidi un viņam jāraugās, lai darba vides iekšējā uzraudzība dabiski iekļautos uzņēmuma darbībā.

Saskaņā ar LM izstrādāto *Iekļaujošas vides ceļvedi valsts un pašvaldību iestādēm*⁶², kas attiecas arī uz VDEĀVK Klientu apkalpošanas centriem, iekļaujošu vidi raksturo:

- pieejama fiziskā un informatīvā vide cilvēkiem ar kustību, redzes, dzirdes un psiho-sociāliem traucējumiem;
- iestādes darbinieki ir apmācīti darbam ar cilvēkiem ar dažāda veida invaliditāti un tie ir pieejami apmeklētājiem;
- ja vide nav pieejama cilvēkam ar invaliditāti parastā veidā, ir nodrošināts veids, kā var saņemt pakalpojumu un ir sniegta informācija par to cilvēkiem ar dažādiem funkcionēšanas traucējumiem saprotamā veidā;
- iestādē ir iespējams izmantot tehniskos palīg līdzekļus (piemēram, ratiņkrēsli, ratiņi, skābekļa baloni, teksta lasītāji u.c.), ienākt ar suni – pavadoni u.c.);
- pakalpojuma saņēmējiem un darbiniekiem ir iespēja saņemt atgriezenisko saiti par pakalpojuma pieejamību;
- runājot par pakalpojuma pieejamību, jāatceras, ka pakalpojumus izmanto gan cilvēki ar invaliditāti, gan vecāka gadagājuma cilvēki, ģimenes ar maziem bērniem, kurām arī ir svarīga pieejama vide.

Domājot par VDEĀVK Klientu apkalpošanas centru telpām, papildus šiem principiem jāņem vērā arī Latvijas Cilvēku ar īpašām vajadzībām sadarbības organizācijas SUSTENTO 2018.gadā pēc LM pasūtījuma izstrādātās *Vides pieejamības vadlīnijas publiskām būvēm un telpām un publiskajai ārtelpai*.⁶³ Šajās vadlīnijās ieteikts, ka pārvaldes iestādēm ir jāatbilst šādām vides pieejamības prasībām gan klientiem, gan darbiniekiem ar funkcionāliem traucējumiem.

⁶² Iekļaujošas vides ceļvedi valsts un pašvaldību iestādēm. LM. Pieejams: https://www.lm.gov.lv/sites/lm/files/content/pieejamibas_celvedis.pdf

⁶³ Vides pieejamības vadlīnijas publiskām būvēm un telpām un publiskajai ārtelpai. LM un SUSTENTO, Rīga 2018. Pieejams: https://www.sustento.lv/wp-content/uploads/2021/03/pieejamiba_12042018_LM_vadlinijas.pdf

1. Pārvaldes iestādes, kurās apmeklētāju apkalpošanai tiek izmantoti lodziņi, starpsienas vai drošības stiklojums, lai atdalītu personālu no apmeklētāja, vismaz vienai apkalpošanas vietai ir jābūt pieejamai cilvēkam ratiņkrēslā:
 - maksimālajam pieļaujamam letes augstumam jābūt 0,75–0,85 m no grīdas. Aizmugurējās malas aizsargs nedrīkst pārsniegt 5 cm no apmales augšpusē;
 - ir iespēja apsēsties;
 - pieejamai letei jāatrodas ceļā bez šķēršļiem;
 - personālam jābūt apmācītam komunicēt ar cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem;
 - pieejamā apkalpošanas vieta ir jāapzīmē ar starptautisko pieejamības simbolu.
2. Klientu apkalpošanas centros ir jānodrošina klausīšanās palīg līdzekļi (mikrofons un austiņas).
3. Rindu mašīna jāizvieto līdz 1,2 m augstumam un vēlams nodrošināt arī ar Braila rakstu un audio atbalstu.
4. Informatīviem ekrāniem jābūt labi redzamiem no uzgaidāmās zonas un papildinātiem ar audioskaņu.
5. Uzgaidāmā zona jāaprīko ar pietiekamu skaitu sēdvietām, kā arī atstājot manevrēšanas zonu apmeklētājam ratiņkrēslā.

Iespēju robežās ieteicams ņemt vērā arī šādus ieteikumus⁶⁴ telpu iekšējai videi:

Gaisma

1. Svarīgs piemērots apgaismojums.
2. Ieteicams ierīkot dienasgaismas lampas.
3. Apgaismojuma līmenim telpā dienā un vakarā ir jāpaliek relatīvi nemainīgam.
4. Atbilstošs apgaismojuma novietojums.
5. Norāžu, telefona aparātu, kāpņu un ieeju atrašanās vieta tiek papildus izgaismota.
6. Izvairīties no ēnu un siluetu veidošanās, ierīkojot mākslīgo apgaismojumu.
7. Nodrošināt minimālu apgaismojuma līmeni kāpņu laukumos, gaitenīs un citās vietās, kur apgaismojums bieži vien ir nepietiekams.
8. Nodrošināt kontrastējošus gaismas padeves slēdžus un elektriskos kontaktus.

Sienas

1. Izvietot kontrastējošas krāsas orientierus (margas) pie sienām visā to garumā.

⁶⁴ Ieteikumi cilvēku ar redzes traucējumiem vides pieejamības standartu izstrādāšanai un ieviešanai Latvijā. Liepājas Neredzīgo biedrība. Pieejams: <http://videspieejamiba.lv/lat/padomi/?doc=25>

2. Iezīmēt visus grūti saskatāmās stikla sienas, virsmas un citas bīstamās vietas.

Grīda

1. Svarīgs gluds grīdas klājums.
2. Vēlams sienu tuvumā grīdas segumu uzklāt no atšķirīga materiāla.
3. Izvairīties no nenostiprinātiem paklājiem vai citiem segumiem.

Telpas

1. Līmeņu maiņas iezīmēt ar kontrastējošu marķējumu vai atšķirīgu grīdas segumu, izvairīties no straujiem kāpumiem, kritumiem un sliekšņiem.
2. Svarīgi priekšmeti - ugunsdzēsšanas aparāti, telefoni u.tml. ir jāievieto padziļinājumos.
3. Koplietošanas telpās izvairīties piekārtiem plauktiem u.c. priekšmetiem, jo tos nevar sataustīt ar spieķi un tie apdraud neredzīga cilvēka pārvietošanās drošību.
4. Sēdvietu malām un stūriem jābūt noapaļotiem.
5. Sēdvietām jābūt pieejamām, tām pastāvīgi jāatrodas savās vietās, tās nedrīkst aizsprostot galveno pārvietošanās ceļu.
6. Izvairīties no zemu (zem ceļgalu līmeņa) priekšmetu novietošanas koplietošanas telpās.

Kartes un apzīmējumi

1. Paredzēt taktilus (sataustāmus) apzīmējumus vai audio signālus avārijas izejai, WC un citām svarīgu telpu durvīm.
2. Zīmēm, uzrakstiem jābūt samērīga lieluma, Braila rakstā un izvietotām pieejamā vietā roku sasniedzamības līmenī.
3. Citiem apzīmējumiem jābūt labi saskatāmiem un salasāmiem, lietojot atbilstošu burtu formu, stilu un kontrasta fonu.
4. Nodrošināt zīmju apgaismošanu.
5. Skaidri un nepārprotami jānorāda visvieglākais maršruts.
6. Nodrošināt, lai sataustāmo brīdinājuma zīmju virsmas neizraisītu paklupšanu.
7. Pirms līmeņa maiņas vai pārejas citā telpā (lifts, kāpnes), izvietot vismaz 60 cm platu atšķirīgu grīdas segumu (reljefā) un kontrastējošu krāsojumu.

Krāsas un kontrasti

1. Izvēlēties savstarpēji kontrastējošas krāsas, piem. zils un dzeltens, sarkans un balts u.c.
2. Sienu un griestu piemērots apgaismojums, kā arī krāsu kontrasti vizuāli var padarīt telpu labāk pārskatāmu.
3. Durvīm, mēbelēm un grīdai jākontrastē ar sienām, bīstamām vietām, bet avārijas izejai ar pārējo vidi.
4. Apdarē pielietot skaidras, kontrastējošas krāsas un matētus vai reljefus materiālus.

Šie principi un ieteikumi jāattiecina arī uz VDEĀVK telpām Rīgā un reģionālajās nodaļās, cenšoties tos maksimāli īstenot, lai personas ar invaliditāti apmeklējuma laikā justos droši un aizsargāti.

10. SADARBĪBAS ORGANIZĀCIJAS

10.3.valsts institūcijas

Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra	VSAA ir labklājības ministra pārraudzībā esoša valsts tiešās pārvaldes iestāde. VSAA darbības mērķis ir īstenot valsts politiku sociālās apdrošināšanas un valsts sociālo pabalstu jomā, kā arī administrēt valsts izdienas pensijas un valsts fondēto pensiju shēmu. Kontakti: +371 64507020 pasts@vsaa.gov.lv Lāčplēša iela 70a, Rīga, LV-1011 https://www.vsaa.gov.lv/lv
Sociālās integrācijas valsts aģentūra	SIVA ir valsts pārvaldes iestāde, kas veicina personu ar invaliditāti un personu ar funkcionēšanas traucējumiem integrāciju sabiedrībā un darba tirgū. Kontakti: 371 67769890 pasts@siva.gov.lv Dubultu prospekts 71, Jaundubulti, Jūrmala, LV-2015 https://www.siva.gov.lv/lv
Vaivaru Tehnisko palīgīdzekļu centrs	VTPC ir VSIA "Nacionālais rehabilitācijas centrs "Vaivari"" struktūrvienība, kura nodrošina tehnisko palīgīdzekļu pakalpojumu sniegšanu. Kontakti: +371 67552350 vtpc@nrc.lv Ventpils iela 53, Rīga, LV-1002 https://vtpc.lv/lv
Ceļu satiksmes drošības direkcija	CSDD ir valsts akciju sabiedrība, kas saskaņā ar Ceļu satiksmes likumu un CSDD Statūtiem nodarbojas ar transportlīdzekļu reģistrāciju, autovadītāju kvalifikācijas eksāmenu pieņemšanu un vadītāja apliecību izsniegšanu, tehniskās apskates nodrošināšanu u.c. Kontakti: + 371 67025777 csdd@csdd.gov.lv

	Bauskas iela 86, Rīga, LV-1004 https://www.csdd.lv
Nacionālais rehabilitācijas centrs “Vaivari”	NRC "Vaivari" ir medicīniskās rehabilitācijas, veselības un sociālās aprūpes, izglītības un zinātnes valsts nozīmes objekts - lielākā šāda tipa medicīnas iestāde Latvijā. Viena no galvenajām NRC "Vaivari" darbības jomām ir otrā posma medicīniskā rehabilitācija. Kontakti: +371 67766122 info@nrc.lv Asaru pr. 61, Jūrmala, Latvija, LV-2008 https://www.nrcvaivari.lv/lv
Kūrorta rehabilitācijas centrs “Jaunķemeri”	Rehabilitācijas centrs „Jaunķemeri” ir daudzprofila rehabilitācijas centrs, kas savā ikdienas praksē apvieno mūsdienu rehabilitācijas tehnoloģijas ar vēsturiskām kūrorta ārstēšanas tradīcijām – dūņu un minerālūdens procedūrām. Kontakti: +371 67733242 rezervacija@jaunkemeri.lv Kolkas iela 20, Jūrmala, LV-2012 https://jaunkemeri.lv/
Valsts sociālās aprūpes centrs “Rīga”	VSAC “Rīga” ir Labklājības ministrijas pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde, kura īsteno valsts politiku ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas jomā attiecībā uz pilngadīgām neredzīgām personām, pilngadīgām personām ar smagiem un ļoti smagiem garīga rakstura traucējumiem, bāreņiem un bez vecāku gādības palikušiem bērniem vecumā līdz diviem gadiem, bērniem ar smagiem un ļoti smagiem garīgās attīstības traucējumiem vai bērniem ar smagiem un ļoti smagiem fiziskās attīstības traucējumiem, kā arī bērniem ar kombinētiem smagiem un ļoti smagiem garīgās un fiziskās attīstības traucējumiem vecumā līdz četriem gadiem, bērniem ar smagiem un ļoti smagiem garīga rakstura traucējumiem vecumā no četriem līdz 18 gadiem. Kontakti: +371 27809941 pasts@vsacriga.gov.lv Braila iela 2, Rīga, LV-1024 https://www.vsacriga.gov.lv/lv

Valsts sociālās aprūpes centrs "Kurzeme"	VSAC "Kurzeme" ir labklājības ministra pakļautībā esoša tiešās pārvaldes iestāde. Valsts sociālās aprūpes centrs "Kurzeme" sniedz ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu bērniem bāreņiem un bez vecāku gādības palikušiem bērniem līdz divu gadu vecumam, bērniem ar fiziskās un garīgās attīstības traucējumiem. Kontakti: 371 63491118 pasts@vsackurzeme.gov.lv Ilģi, Grobiņas pagasts, Dienvidkurzemes novads, LV-3430 https://www.vsackurzeme.gov.lv/lv
Valsts sociālās aprūpes centrs "Latgale"	VSAC "Latgale" ir Labklājības ministrijas tiešās pakļautības iestāde. Kontakti: +371 65175244 pasts@vsaclatgale.gov.lv Lielmēmele 1, Mazzalves pagasts, Aizkraukles novads, LV-5133 https://www.vsaclatgale.gov.lv/lv
Valsts sociālās aprūpes centrs "Zemgale"	VSAC "Zemgale" ir Labklājības ministra pakļautībā esoša tiešās valsts pārvaldes iestāde, kas sniedz valsts apmaksātu ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu abu dzimumu pilngadīgām personām institūcijā ar smaga garīga rakstura traucējumiem (I un II invaliditātes grupa). Kontakti: +371 25462900 pasts@vsaczemgale.gov.lv "Smiltaiņi", Iecava, Bauskas novads, LV-3913 https://www.vsaczemgale.gov.lv/lv

10.4. Nevalstiskās organizācijas

NVO	Kontaktinformācija
Biedrība "Latvijas Nedzirdīgo savienība"	26278525; Ins@Ins.lv Elvīras iela 19 k-2, Rīgā, LV – 1083; https://www.Ins.lv
Biedrība "Latvijas Neredzīgo biedrība"	67532607 info@Inbiedriba.lv Braila iela 3, Jugla, Rīga, LV-1024 https://www.Inbiedriba.lv
Latvijas Cilvēku ar īpašām vajadzībām sadarbības organizācija SUSTENTO	67590437 sustento@sustento.lv Elizabetes iela 57, Rīga, LV-1050 https://www.sustento.lv
Nodibinājums "Invalīdu un viņu draugu apvienība "Apeirons""	22025922 info@apeirons.lv Krišjāņa Valdemāra iela 38, Rīga, LV-1010 https://www.apeirons.lv/
Biedrība "Rīgas pilsētas "Rūpju bērns""	28456678 info@rupjuberns.lv Balvu iela 11, Rīga, LV-1003 http://www.rupjuberns.lv/
Biedrība "Resursu centrs cilvēkiem ar garīgiem traucējumiem "Zelda""	67442828 zelda@zelda.org.lv Kuģu iela 11, 7. stāvs, 702. telpa, LV-1048 https://zelda.org.lv
Latvijas Reto slimību alianse	29157967 alianse@retasslimibas.lv Mežmalas iela 9, Rīga, LV-1029, Latvija https://retasslimibas.lv
Bērnu paliatīvās aprūpes biedrība	29420410 palliative.lv@gmail.com Ikšķiles iela 2-17, Rīga, LV-1063 https://palliative.lv/
Biedrība "Latvijas Bērniem ar Kustību traucējumiem"	29406102 info@kustibutraucejumi.lv Varžu iela 3, Rīga, LV-1035 http://www.kustibutraucejumi.lv/lv/

NVO	Kontaktinformācija
Nodibinājums "Fonds Kopā"	67436261 fonds.kopa@gmail.com Ieriķu iela 67A, Rīga, LV-1084 https://www.fondskopa.lv/
Insultu pārcietušo cilvēku un viņu radnieku psiholoģiskā atbalsta biedrība "Vigor"	+371 26534543 vigor.insult@gmail.com Vidrižu 1a, Rīga https://www.vigor.lv/?lang=lv
Biedrība "Latvijas kustība par neatkarīgu dzīvi"	26176901 Inga.skestere@lkndz.lv Imantas 8. līnija 1 K - 3, Rīga, LV-1083 https://www.lkndz.lv
Biedrība "Onkoloģisko pacientu atbalsta biedrība "Dzīvības koks""	67625339 dzivibaskoks@dzivibaskoks.lv Skolas iela 3, Rīga, LV-1010 https://www.dzivibaskoks.lv/lv/

PERSONU AR INVALIDITĀTI INTERESES PĀRSTĀVOŠĀS REĢIONĀLĀS NVO

NVO	Kontaktinformācija
Jelgavas invalīdu biedrība	Stacijas iela 13, Jelgava, t.29249075, laimonisdzervans@inbox.lv
Ogres invalīdu biedrība	Ogre, Upes pr.16. Tamāra Molodcova 26009779 https://www.ogresnovads.lv/lv/strukturvieniba/ogres-invalidu-biedriba
Liepājas Neredzīgo biedrība	63431535, info@redzigaismu.lv, Māris Ceirulis Ganību iela 197/205, Liepāja, LV-3407 https://www.redzigaismu.lv/
Latvijas nedzirdīgo savienības Liepājas reģionālā biedrība	26571746 liepajasrb@Ins.lv Ilze Jaunzeme 1905. gada ielā 35, Liepājā, LV – 3401 https://www.Ins.lv/lat/biedribas/liepajas_regionala_biedriba/
Latvijas Sarkanais krusts Kurzemes komiteja	tālr.+371 632 37736, e-pasts: lsk.kurzeme@redcross.lv, saite: https://www.redcross-kurzeme.lv/?kategorija=pakalpojumi&ucat=19
Tukuma Invalīdu biedrība	Talsu 20, Tukums, Arnis Logins, +371 63115125, +371 26132206, arnislogins@inbox.lv
Varakļānu Sieviešu invalīdu biedrība „Aspazija“	1. maija laukums 4, Varakļāni, Varakļāni pilsēta, Varakļānu novads, LV-4838 tālrunis saziņai 26833369
Salaspils invalīdu biedrība	Vadītāja Daina Jakovļeva, tel. 26986861, e-pasts dainab4@inbox.lv
Rēzeknes biedrība “Invalīdu un viņu draugu apvienība „Impulss””	+371 29233367 Rīgas 1, Rēzekne, LV-4601
Dagdas invalīdu brālība „NEMA”	Mārīte Zariņa, 28888094 Ezera 8, Dagda, Krāslavas nov., LV-5674
Kuldīgas Invalīdu biedrība	Ventspils iela 16, Kuldīga, Kuldīgas novads, LV-3301 tālr. 25100122; kuldiga.inb@inbox.lv
Biedrība “Ventspils invalīdu biedrība”	Kuldīgas iela 43/45-2, Ventspils, LV-3601, tālr. 27140602
Biedrība "Kopā savā novadā"	Mārupes nov., Mārupe, "Saulveži", LV-2167, tālr. 27223777 epasts: kopa@savanovada.lv

NVO	Kontaktinformācija
Biedrība „Iniciatīvu CENTRS cilvēkiem ar īpašām vajadzībām”	Skrundas ielā 5 - 3, Saldū, Saldus nov., LV-3801, vadītāja Anfisa Jeremejeva, tālrunis 29130212
Biedrība “Preiļu novada invalīdu biedrība”	Andreja Paulāna iela 2, Preiļi, Preiļu novads, LV-5301, tel. 28232987, e-pasts: lapashko@inbox.lv https://www.preili.lv/lv/biedribas-un-nodibinajumi-preilu-novada/preilu-novada-invalidu-biedriba
Biedrība “Baltā māja”	Stacijas iela 2, Līvāni, LV-5316, tālr. 65381707 vai 26191652, baltamaja@baltamaja.lv , https://www.baltamaja.lv/
Valkas novada Biedrība "Cilvēkiem ar īpašām vajadzībām "Kastanis""	tālr. 26422360, zeliina@inbox.lv
Biedrība Daugavpils pilsētas invalīdu biedrība	tālr. 65427281, vanmih@inbox.lv Vienības iela 4, Daugavpils, LV-5401
Smiltenes biedrība ATBALSTS cilvēkiem ar īpašām vajadzībām	tālr. 29272534, valkas_ib@inbox.lv Abulas iela 2, Smiltene, Smiltenes nov., LV-4729

Literatūras saraksts

Anča G., Neimane I. Praktiskās rekomendācijas uzņēmējiem tūrisma jomā "Kā atpazīt un apieties ar cilvēkiem ar īpašām vajadzībām?". SUSTENTO, 2014.

Annual report of the United Nations High Commissioner for Human Rights and reports of the Office of the High Commissioner and the Secretary-General. Awareness-raising under article 8 of the Convention on the Rights of Persons with Disabilities. UN General Assembly Human Rights Council Forty-third session, 24 February–20 March 2020 Blindness and vision impairment. WHO, 2023. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/blindness-and-visual-impairment>

Beks, K., Dimants, A. Mediju un komunikācijas zinātne. Rīga: Biznesa augstskola Turība, 2021

Biseniece M. Saskarsme. Palīgmateriāls skolotājiem. Rīga, 2010.

Bolton D., Gillett G. The Biopsychosocial Model of Health and Disease. New Philosophical and Scientific Developments. Palgrave Pivot, 2019.

Customer Communications Toolkit for Services to the Public — A Universal Design Approach. Centre for Excellence in Universal Design, 2023.

Deafness and hearing loss. WHO, 2024. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/deafness-and-hearing-loss>

Disability Communication Guide. Business Disability Forum, 2013.

Disability etiquette - Tips on interacting with people with disabilities. United Spinal Association, 2008.

Disability Policy and Disability Assessment System In Latvia. The World Bank, Washington D.C., Brussels and Riga, 2020. Pieejams: https://ppdb.mk.gov.lv/wp-content/uploads/2023/07/disability-policy-and-disability-assessment-system-in-latvia_v2-1.pdf

Disability sensitivity guide. National Disability Institute, 2017.

Hepworth D. H., Larson J.A., Homewood B., 2012. Direct Social Work Practice: Theory and Skills. 9th Edition. Brooks/Cole Cengage Learning.

Iekļaujošas vides ceļvedi valsts un pašvaldību iestādēm. LM. Pieejams: https://www.lm.gov.lv/sites/lm/files/content/pieejamibas_celvedis.pdf

Ieteikumi cilvēku ar redzes traucējumiem vides pieejamības standartu izstrādāšanai un ieviešanai Latvijā. Liepājas Neredzīgo biedrība. Pieejams: <http://videspieejamiba.lv/lat/padomi/?doc=25>

Ilievski, V., Coneva, A. (2013). Communication of persons with mental disorders – Jahr, Vol 4, No.7, 2013

Invaliditātes likums. <https://likumi.lv/ta/id/211494>

Jakobson, R., "Linguistics and Poetics", T. Sebeok, ed., Style in Language, Cambridge, MA: M.I.T. Press, 1960.

James, R. K. & Gilliland, B. E. Crisis Intervention Strategies. (7th ed.) – Belmont, CA: Brooks Cole, 2012.

Kas ir nedzirdīgi neredzīgie cilvēki? <http://www.sadzirdi.lv/nedzirdigi-neredzigie/params/post/4311008/>

Komunikācijas prasmju pilnveide darbā ar personām ar psihiskiem, uzvedības un nervu sistēmas attīstības traucējumiem. Mācību materiāls, Rīga 2019.

Krīzes interence sociālajā darbā un psihosociālā konsultēšana krīzē. Metodiskais materiāls. Labklājības ministrija, 2023.

Labākas Dzirdes Centrs, 2023. 10 padomi saziņai ar cilvēku, kuram ir dzirdes problēmas.

Ļevina, J., Martinsone, M. Konsultēšana un konsultatīvā psiholoģija [Mācību līdzeklis]. – Rīga: Rīgas Stradiņa universitāte, 2016.

Maslovska, K., Mārtinsone, K., Miltuze, A., Upmane, A. & Bite, I. Krīzes pārvarēšanas veidi Latvijas sievietēm ar tuva cilvēka nāves un ar šķiršanās pieredzi. No: S. Miezīte & I. Austers (Red.) Psiholoģija. Latvijas Universitātes raksti, 698. sēj. – Rīga: Latvijas Universitāte, 2006.

Meļņika I., 2022. Pieejamas informācijas nozīmīgums darbā ar dažādām klientu grupām. Periodiskais izdevums "Sociālais darbs Latvijā", 2022. gada 1. izd. Viļņas Universitāte, Triestes Universitāte (Lietuva), Viegļās Valodas aģentūra (Latvija), biedrība "Zavod Risa" (Slovēnija), biedrība Dyslexiföbundet (Zviedrija), 2023 - 2024. Mutvārdu vieglās valodas vadlīnijas (atrodas izstrādes procesā). Erasmus+ projekts "Mutvārdu vieglā valoda sociālai iekļaušanai". Npublicēts materiāls.

Mental disorders. WHO, 2022. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>

Motivācijas paaugstināšanas un atbalsta pakalpojumu potenciālās mērķa grupas profilēšana un vajadzību izpēte. BISS, Rīga 2017.

National Institute on Ageing, 2023. Talking With Your Older Patients (sk. 30.05.2023.). Iegūts no: <https://www.nia.nih.gov/health/talking-your-older-patients#tips>

Oborenko Z. Cilvēku ar invaliditāti nodarbinātību ietekmējošo faktoru analīze Latvijā. Promocijas darbs. Jelgava, 2022.

Padomi saskarsmē, komunikācijā un sadzīvē ar cilvēkiem ar dažādām psihiskām saslimšanām. Veselības ministrija, Slimību profilakses un kontroles centrs. Pieejams:

https://www.spkc.gov.lv/sites/spkc/files/data_content/buklets_padomi_psihiskas_saslimsanas1_1.pdf

Persona ar garīga rakstura traucējumiem. Informatīvs materiāls, Biedrība Rīgas pilsētas "Rūpju bērns", RD Izglītības, kultūras un sporta departaments, 2014.

Rupenheite M., 2010. Geriatrijas pamati. Veco ļaužu aprūpes un saskarsmes īpatnības. Izdales materiāls: Informācija, jautājumi un atbildes (sk. 30.05.2023.). Iegūts no: <http://www.medkursi.lv/wp-content/uploads/2010/02/geriatrija-ger-pamati.pdf>

Starptautiskā funkcionēšanas, nespējas un veselības klasifikācija. Pasaules Veselības organizācija, 2001.

Stoligvo, L. Stresa, trauksmes un personības traucējumu etioloģija un somatiskās izpausmes. 27.01.2007.

The United Nations Disability-Inclusive Communications Guidelines. UN, 2022.

Vēstuļu rakstīšanas vadlīnijas. Valsts Kanceleja, 2017. Pieejams: https://www.mk.gov.lv/sites/mk/files/media_file/vestulu_vadlinijas_2017.pdf

Vides pieejamības vadlīnijas publiskām būvēm un telpām un publiskajai ārtelpai. LM un SUSTENTO, Rīga 2018. Pieejams: https://www.sustento.lv/wp-content/uploads/2021/03/pieejamiba_12042018_LM_vadlinijas.pdf

Vieglās valodas rokasgrāmata. LU Akadēmiskais apgāds, 2022

Vieglās valodas vadlīnijas. Viegļās valodas aģentūra, 2022.

World Health Organization. mhGAP Intervention Guide—Version 2.0 for mental, neurological and substance use disorders in non-specialized health settings. 2016.

<http://www.vcbikernieki.lv/pakalpojumi/kas-ir-dzirdes-traucejumi/>

Normatīvie akti

Likumi

- Likums "Par Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām". <https://likumi.lv/ta/id/205248>
- Invaliditātes likums.
<https://likumi.lv/ta/id/211494>

Ministru kabineta noteikumi

- Ministru kabineta 2014. gada 23. decembra noteikumi Nr. 805 "Prognozējamas invaliditātes, invaliditātes un darbspēju zaudējuma noteikšanas un invaliditāti apliecinoša dokumenta izsniegšanas noteikumi"
<https://likumi.lv/ta/id/271253>
- Ministru kabineta 2021. gada 18. maija noteikumi Nr. 316 "Noteikumi par asistenta, pavadoņa un aprūpes pakalpojumu personām ar invaliditāti"
<https://likumi.lv/ta/id/323301>
- Ministru kabineta 2012. gada 9. oktobra noteikumi Nr. 695 "Kārtība, kādā piešķir un finansē asistenta pakalpojumu izglītības iestādē"
<https://likumi.lv/ta/id/252140>
- Ministru kabineta 2014. gada 10. novembra noteikumi Nr. 698 "Noteikumi par pabalstu par asistenta izmantošanu personām ar I grupas redzes invaliditāti"
<https://likumi.lv/ta/id/270262>
- Ministru kabineta 2022. gada 2. novembra noteikumi Nr. 682 "Kārtība, kādā persona saņem valsts finansētus profesionālās rehabilitācijas pakalpojumus un profesionālās piemērotības noteikšanas pakalpojumu"
<https://likumi.lv/ta/id/336971>
- Ministru kabineta 2011. gada 4. janvāra noteikumi Nr. 9 „Noteikumi par individuālo rehabilitācijas plānu personai ar prognozējamu invaliditāti un personai ar invaliditāti”
<https://likumi.lv/ta/id/224135>
- Ministru kabineta 2010. gada 28. decembra noteikumi Nr. 1208 „Noteikumi par psihologa pakalpojuma apjomu personai līdz 18 gadiem, kurai pirmreizēji noteikta invaliditāte un kura dzīvo ģimenē, kā arī tās likumiskajam pārstāvim, un pakalpojuma saņemšanas kārtību”
<https://likumi.lv/ta/id/223858>
- Ministru kabineta 2021. gada 20. aprīļa noteikumi Nr. 250 "Kārtība, kādā Latvijas Neredzīgo biedrība un Latvijas Nedzirdīgo savienība sniedz sociālās rehabilitācijas pakalpojumus un nodrošina tehniskos palīg līdzekļus – tiflotehniku un surdotehniku"
<https://likumi.lv/ta/id/322623>
- Ministru kabineta 2019. gada 3. decembra noteikumi Nr. 578 "Noteikumi par sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu no valsts budžeta līdzekļiem sociālās rehabilitācijas institūcijā"
<https://likumi.lv/ta/id/311143>
- Ministru kabineta 2021. gada 21. decembra noteikumi Nr. 878 "Tehnisko palīg līdzekļu noteikumi"
<https://likumi.lv/ta/id/328672>

Ceļa kartes

Atbalsts pilngadīgai personai 1

ATBALSTS PILNGADĪGAI PERSONAI AR INVALIDITĀTI



FINANSIĀLAIS VALSTS ATBALSTS

1 Invaliditātes pensija – apmērs atkarīgs no personas uzkrātā apdrošināšanas stāža, pensijas minimālie apmēri

Vispārējā gadījumā	Ja invaliditāte no bērnības
I inv.gr. – 302,40 EUR/mēn.	I inv.gr. – 361,60 EUR/mēn.
II inv.gr. – 264,60 EUR/mēn.	II inv.gr. – 316,40 EUR/mēn.
III inv.gr. – 189,00 EUR/mēn.	III inv.gr. – 226,00 EUR/mēn.

2 Valsts sociālā nodrošinājuma pabalsts personai, kurai nav tiesību uz invaliditātes pensiju

Personai ar invaliditāti, kura strādā	
Vispārējā gadījumā	Ja invaliditāte no bērnības
I inv.gr. – 232,40 EUR/mēn.	I inv.gr. – 264,60 EUR/mēn.
II inv.gr. – 199,20 EUR/mēn.	II inv.gr. – 226,80 EUR/mēn.
III inv.gr. – 166,00 EUR/mēn.	III inv.gr. – 189,00 EUR/mēn.

Personai ar invaliditāti, kura NEstrādā	
Vispārējā gadījumā	Ja invaliditāte no bērnības
I inv.gr. – 302,12 EUR/mēn.	I inv.gr. – 343,98 EUR/mēn.
II inv.gr. – 239,04 EUR/mēn.	II inv.gr. – 272,16 EUR/mēn.
III inv.gr. – 166,00 EUR/mēn.	III inv.gr. – 189,00 EUR/mēn.

3 Kopšanas pabalsts personai ar ļoti smagu invaliditāti

Vispārējā gadījumā	Ja invaliditāte no bērnības
213,43 EUR/mēn.	413,43 EUR/mēn.

4 Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai personai, kurai ir apgrūtināta pārvietošanās un VDEĀVK izsniegusi atzinumu par medicīniskām indikācijām vieglā automobiļa speciālai pielāgošanai un pabalsta saņemšanai transporta izdevumu kompensēšanai – 105,00 EUR par katru sešu mēnešu periodu

5 Pabalsts asistenta pakalpojuma izmantošanai personai ar I invaliditātes grupu sakarā ar redzes traucējumiem 17,07 EUR/nedēļā



6 Apdrošināšanas atlīdzība un kaitējuma atlīdzība

- ja personai noteikta invaliditāte ar vismaz 25% darbspēju zaudējumu saistībā ar nelaimes gadījumu darbā vai arodslimību, tad piešķir **apdrošināšanas atlīdzību**
- ja personai invaliditāte noteikta saistībā ar Černobiļas atomelektrostācijas avārijas sekas likvidēšanu, tad papildus invaliditātes pensijai piešķir arī **kaitējuma atlīdzību**

Abos gadījumos apmērs ir individuāli atšķirīgs.

Avots: Labklājības ministrija, <https://www.lm.gov.lv/lv/media/29852/download?attachment>

VALSTS ATBALSTS PAKALPOJUMU VEIDĀ

- 1** Sociālās integrācijas valsts aģentūras (SIVA) sniegtie **profesionālās rehabilitācijas** pakalpojumi - cilvēkam ar invaliditāti jaunas profesijas apgūšana vai profesionālo zināšanu un prasmju pilnveidošana Jūrmalas profesionālajā vidusskolā vai SIVA Koledžā
- 2** Dažādi Nodarbinātības valsts aģentūras **aktīvās nodarbinātības pasākumi** personai ar invaliditāti
- 3** **Asistenta pakalpojums** pašvaldībā un augstskolā vai koledžā personai ar I vai II invaliditātes grupu
- 4** **Atbalsta personas lēmuma pieņemšanā pakalpojums** personai ar I vai II invaliditātes grupu, ar garīga rakstura traucējumiem
- 5** **Surdotulka pakalpojumi** personai ar dzirdes traucējumiem, izglītības programmas apguvei un saskarsmes nodrošināšanai
- 6** **Tehniskie palīg līdzekļi**
- 7** **Ilgstoša sociālā aprūpe** – ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumi institūcijās personām ar smagiem un ļoti smagiem garīga rakstura traucējumiem (I un II invaliditātes grupa)
- 8** **Pusceļa māja** – pārejas posms no ilgstošas sociālās aprūpes uz patstāvīgu dzīvi



Avots: Labklājības ministrija, <https://www.lm.gov.lv/lv/media/29852/download?attachment>

VALSTS ATBALSTS DAŽĀDU ATVIEGLOJUMU VEIDĀ

- 1** Neapliekamais minimums pensijai – **1000,00 EUR/mēnesī** (t.sk. invaliditātes pensijai)
- 2** Iedzīvotāju ienākuma nodokļa papildu atvieglojums:
 - personai ar I un II invaliditātes grupu – **154,00 euro/mēnesī**
 - personai ar III invaliditātes grupu – **120,00 euro/mēnesī**
- 3** Veselības aprūpes pakalpojumi – atbrīvojums no pacienta līdzmaksājuma **personām ar I un II invaliditātes grupu** un bezmaksas ģimenes ārsta apmeklējums personai ar **I invaliditātes grupu**
- 4** Bezmaksas starppilsētu sabiedriskais transports:
 - personai ar I un II invaliditātes grupu
 - personai, kura pavada personu ar I invaliditātes grupu
- 5** Atbrīvojums no transportlīdzekļa ekspluatācijas nodokļa par vienu personas ar invaliditāti īpašumā esošu transportlīdzekli
- 6** Samazināta civiltiesiskās atbildības obligātās apdrošināšanas (OCTA) prēmijas maksa par 40%
- 7** Stāvvietu izmantošanas karte:
 - personai ar I invaliditātes grupu sakarā ar redzes traucējumiem
 - personai ar invaliditāti, kurai ir kustību un gaitas traucējumi un VDEĀVK ir izsniegusi atzinumu par medicīniskām indikācijām vieglā automobiļa speciālai pielāgošanai un pabalsta saņemšanai transporta izdevumu kompensēšanai
- 8** Atbrīvojums no Ceļu satiksmes drošības direkcijas maksas pakalpojumiem:
 - par atļauju piedalīties ceļu satiksmē ar vieglo automobili, kas aprīkots ar speciālu vadību
 - par vieglā automobiļa tehnisko ekspertīzi pēc tā pārbūves, ja pārbūve saistīta ar speciālas vadības sistēmas uzstādīšanu
 - par transportlīdzekļa tehnisko apskati vieglajam automobilim, kas aprīkots ar speciālu vadību
 - pirmreizējs bezmaksas teorētiskais un vadīšanas eksāmens pēc apmācības kursa pabeigšanas SIVA
- 9** Elektroenerģijas maksas atvieglojumi personai ar I invaliditātes grupu
- 10** Elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanas, atjaunošanas vai jaudas palielināšanas izmaksu finansēšana
- 11** Studiju un studējošā kredīta dzēšana, ja pēc kredīta izmaksas uzsākšanas persona ieguvusi I vai II invaliditātes grupu
- 12** Patentmaksas atvieglojumi – personai ar I un II invaliditātes grupu
- 13** Ieejas maksas atvieglojumi vai atbrīvojumi dažādos valsts un pašvaldību muzejos
- 14** Dažādu valsts nodevu atvieglojumi – pilns atvieglojumu saraksts pieejams: <http://www.lm.gov.lv/lv/personam-ar-invaliditati/atvieglrojumi-personam-ar-invaliditati>





VALSTS FINANSIĀLAIS ATBALSTS

Ģimenei, kurā aug bērns ar invaliditāti



Piemaksa pie ģimenes valsts pabalsta par bērnu ar invaliditāti – **160,00 EUR/mēn.**



Pabalsts transporta izdevumu kompensēšanai bērnam, kuram ir apgrūtināta pārvietošanās – **105,00 EUR** par katru sešu mēnešu periodu



Bērna ar invaliditāti kopšanas pabalsts – **413,43 EUR/mēn.**

Ģimenei neatkarīgi no bērna invaliditātes



Ģimenes valsts pabalsts:

- par vienu bērnu – **25,00 EUR/mēn.**
- par diviem bērniem – **100,00 EUR/mēn.**
- par trim bērniem – **225,00 EUR/mēn.**
- par četriem un vairāk bērniem – **100,00 EUR/mēn.** (par katru bērnu)

Avots: Labklājības ministrija, <https://www.lm.gov.lv/lv/media/29855/download?attachment>

VALSTS ATBALSTS PAKALPOJUMU UN ATVIEGLOJUMU VEIDĀ

- 1** **Psihologa konsultācijas** (10 konsultācijas) bērnam, kuram noteikta pirmreizējā invaliditāte, kā arī bērna vecākiem vai viņa likumiskajiem pārstāvjiem
 - 2** **Uzturošās terapijas pakalpojums** bērnam ar autiskā spektra traucējumiem (AST) no 2-7.g.v.
 - 3** **Psihosociālās rehabilitācijas pakalpojums** bērnam ar AST no 2-18.g.v. un viņa ģimenes locekļiem
 - 4** **Asistenta pakalpojums** pašvaldībā un izglītības iestādē bērnam, kuram izsniegts VDEĀVK atzinums par īpašas kopšanas nepieciešamību
 - 5** **Pavadoņa pakalpojums** pašvaldībā bērnam, kuram izsniegts VDEĀVK atzinums par pavadoņa pakalpojuma nepieciešamību
 - 6** **Tehniskie palīg līdzekļi**
 - 7** **Surdotulka pakalpojumi** bērnam ar dzirdes traucējumiem izglītības programmas apguvei un saskarsmes nodrošināšanai
 - 8** Bez maksas starppilsētu **sabiedriskais transports** bērnam ar invaliditāti un bērnu pavadošai personai
 - 9** **Atbrīvojums no transportlīdzekļa ekspluatācijas nodokļa**
 - 10** **Elektroenerģijas maksas atvieglojumi**
 - 11** **Elektroenerģijas sistēmas pieslēguma ierīkošanas, atjaunošanas vai jaudas palielināšanas izmaksu finansēšana**
 - 12** **Stāvvietu izmantošanas karte, ja VDEĀVK ir izsniegusi atzinumu par:**
 - medicīniskām indikācijām vieglā automobiļa speciālai pielāgošanai un pabalsta saņemšanai transporta izdevumu kompensēšana
 - īpašas kopšanas nepieciešamību
 - 13** **Iedzīvotāju ienākuma nodokļa atvieglojums** par apgādībā esošu bērnu vai nestrādājošo laulāto, kura apgādībā ir bērns ar invaliditāti
- Visi atvieglojumi personām ar invaliditāti pieejami:**
<http://www.lm.gov.lv/lv/personam-ar-invaliditati/atvieglojumi-personam-ar-invaliditati>

Avots: Labklājības ministrija, <https://www.lm.gov.lv/lv/media/29855/download?attachment>

INVALIDITĀTES NOTEIKŠANAS KĀRTĪBA, JAUNIETIM SASNIEDZOT PILNGADĪBU

Vismaz 1 mēnesi pirms pilngadības iestāšanās jaunieša vecākiem VDEĀVK ir jāiesniedz dokumenti invaliditātes ekspertīzei

Jāiesniedz:

- iesniegums
- ārsta nosūtījums
- funkcionālo spēju pašnovērtējuma anketa
- citi dokumenti pēc nepieciešamības

Dokumentus var iesniegt:

- klātienē
- pa pastu
- elektroniski parakstīta dokumenta formā
- portālā www.latvija.gov.lv

VDEĀVK izskata iesniegtos dokumentus un pieņem lēmumu 1 mēneša laikā.

Ja nepieciešams, VDEĀVK var pagarināt izskatīšanas laiku līdz 4 mēnešiem, par to rakstiski paziņojot

Bērniem invaliditāti nosaka bez iedalījuma smaguma pakāpēs. Pilngadīgām personām izvērtē funkcionēšanas ierobežojumus un to smaguma pakāpi, nosakot darbspēju zaudējumu procentos

I invaliditātes grupa - ļoti smaga invaliditāte ar darbspēju zudumu 80-100 procenti

II invaliditātes grupa - smaga invaliditāte ar darbspēju zudumu 60-79 procenti

III invaliditātes grupa - mēreni izteikta invaliditāte ar darbspēju zudumu 25-59 procenti

Atbilstoši piešķirtai invaliditātes grupai jauniešs var pieteikties daudzpusīgam valsts un pašvaldības atbalstam

Invaliditātes likums

Ministru kabineta 23.12.2014. noteikumi Nr. 805 "Prognozējamās invaliditātes, invaliditātes un darbspēju zaudējuma noteikšanas un invaliditāti apliecinoša dokumenta izsniegšanas noteikumi"