

Objektu attālināta higiēnas stāvokļa jeb pašnovērtējuma rīka „Dienesta viesnīcu pašnovērtējums” izvērtējums (pilotprojekts)

Laikā posmā no 2022. gada septembra līdz 2022. gada oktobrim dienesta viesnīcu pakalpojumu sniegšanas vietas veica pašnovērtējumu, izmantojot Veselības inspekcijas (turpmāk – Inspekcija) izstrādātu pakalpojuma sniegšanas vietas attālinātu higiēnas izvērtējumu saskaņā ar Ministru kabineta 11.04.2000. noteikumos Nr. 137 „Higiēnas prasības dienesta viesnīcām” (turpmāk – Noteikumi Nr. 137). Daļībai šajā pilotprojektā tika izvēlēti 8 objekti, kas piedāvā dienesta viesnīcas pakalpojumus, un kur Inspekcijas kontrole bija veikta pirms 3 un vairāk gadiem, kā arī jauni objekti, kur plānveida kontrole vēl nebija veikta.

Tika izstrādāta pašnovērtējuma anketa, kas sastāvēja no 14 jautājumiem, kas saistīti ar Noteikumu Nr. 137 prasību izpildes izvērtēšanu objektā atvērtā tipa formā, kur objekta pārstāvim bija jāapraksta konkrētā procesa norise (piemēram, par telpu un iekārtu uzkopšanu, sanitāro telpu aprīkojumu utt.). Savukārt 4 jautājumi anketā bija vispārīgi informācijas iegūšanai un identificēšanai par pakalpojuma sniedzēju (piemēram, objekta adrese, kontaktinformācija saziņai, īrnieku skaits).

Objektiem tika izsūtīts informatīvs e-pasts ar uzaicinājumu piedalīties pašnovērtējumā, ar mērķi izvērtēt Noteikumos Nr. 137 noteikto higiēnas prasību ievērošanu dienesta viesnīcas pakalpojumu sniegšanā un secīgu analīzi par savu darbību, lai apzinātos pozitīvos aspektus un nepieciešamos uzlabojumus. Anketu aizpildīja visas 8 dienesta viesnīcas, kas tika uzaicinātas pašnovērtējuma veikšanai (no tām piecos objektos Inspekcijas plānveida kontrole vēl nebija veikta).

Pašnovērtējuma anketās sniegto atbilžu izvērtēšanu Inspekcija veica pēc tā, cik precīzi, izsmeļoši un saprotami bija norādītas atbildes uz anketā uzdotajiem jautājumiem un vai tās bija saskaņā ar Noteikumu Nr. 137 prasībām. Jāņem gan vērā, ka Inspekcijas attālināts vērtējums par dienesta viesnīcu veikto pašnovērtējumu netiek uzskatīts kā Inspekcijas oficiāls slēdziens par konkrētā objekta higiēnas stāvokli.

Izvērtējot pašnovērtējuma anketās sniegtās atbildes, tika konstatēts, ka 7 dienesta viesnīcās izpilde notiek saskaņā ar Noteikumiem Nr. 137, bet vienā objektā tika konstatēta prasības neatbilstība saskaņā ar Noteikumiem Nr. 137.

Pilotprojekta pašnovērtējumā piedalījās 4 dienesta viesnīcas no Latgales, 3 – no Vidzemes un 1 – no Zemgales reģiona. Apkopojot objektu sniegtās atbildes par dienesta viesnīcas īrnieku skaitu, trijos objektos īrnieku skaits variē no 50 – 100 personām, savukārt četros objektos īrnieku skaits ir vairāk par 100. Tikai vienā dienesta viesnīcā bija mazāks skaits īrnieku kā pārējās, vidēji 44 personas. Maksimālais īrnieku skaits vienā istabiņā lielākajā daļā dienesta viesnīcu ir līdz četriem īrniekiem, bet divās – 2 īrnieki.

Tālāk konspektīvā veidā ir apkopotas dienesta viesnīcu sniegtās atbildes un komentāri par Noteikumu Nr. 137 prasību izpildi:

	Noteikumu Nr.137 prasība	Objektu sniegtie komentāri par izpildi
1.	Prasības ūdensapgādei un kanalizācijai	Visas dienesta viesnīcas norādīja, ka ūdensapgāde ir pieslēgta pilsētas centrālās ūdensapgādes sistēmai. Ir pieejams tekošs karstais un aukstais ūdens, kur tas noteikts kā obligāts (piemēram, tualetes telpas, virtuve, dušas telpas). Ūdens atbilst dzeramā ūdens obligātajām nekaitīguma prasībām. Problēmas prasības izpildē netiek norādītas, sūdzību gadījumi no īrniekiem nav minēti.
2.	Ievērotas prasības ventilācijai un apgaismojumam	Dienesta viesnīcās, kurās uzstādītas mākslīgās ventilācijas sistēmas, tās ir darba kārtībā. Tiek izmantota arī dabīgā ventilācija, atverot logus. Mākslīgais apgaismojums darbojas, spuldzītes nav izdegušas. Problēmas prasību izpildē vai īrnieku sūdzības netiek norādītas. Divas dienesta viesnīcas attiecīgo prasību izpildi pašnovērtējumā nebija aprakstījušas.
3.	Ievērotas prasības gaisa temperatūrai telpās un apkurei	Dienesta viesnīcas norāda, ka ievēro Noteikumos Nr.137 noteiktās prasības gaisa temperatūrai telpās, taču viens objekts informē, ka auksts ir tikai pirms apkures sezonas sākuma. Kādā citā viesnīcā bija saņemtas sūdzības no īrniekiem par aukstām telpām, jo sakarā ar ģeopolitisko situāciju, apkure tika pieslēgta novēloti.
4.	Ir iekārtotas un aprīkotas telpas atbilstoši Noteikumu Nr. 137 prasībām	Dienesta viesnīcas atbildēs norāda, ka telpas iestādē ir iekārtotas un aprīkotas atbilstoši saskaņā ar prasībām: dzīvojamās telpas, personāla telpas, koplietošanas: virtuves, dušas un tualetes telpas, t.sk. attiecīgie piederumi. Saimniecības telpas: dažāda inventāra un piederumu novietošanai; gultas veļai un piederumiem; uzkopšanas inventāram; īrnieku personīgās veļas mazgāšanai un žāvēšanai. Viena iestāde informē, ka nav ierīkota koplietošanas virtuve. Citas problēmas prasības izpildē netiek norādītas.
5.	Ir izstrādāti iekšējās kārtības noteikumi	Visām dienesta viesnīcām ir izstrādāti iekšējās kārtības noteikumi, darbinieki un īrnieki tiek iepazīstināti ar parakstu, noteikumi ir visiem vizuāli pieejami. Iekšējās kārtības noteikumi regulāri tiek atjaunoti.
6.	Ir ievērotas prasības dzīvojamām telpām	Prasības attiecībā uz dzīvojamām telpām visas dienesta viesnīcas ievēro, t.i., tās nav ierīkotas pagrabstāvā, neizmitina vienā telpā vairāk par 4 personām, privātās sanitārās telpas un virtuves ir aprīkotas ar atbilstošām iekārtām. Problēmas prasības izpildē netiek norādītas.
7.	Prasības, ja iestādē ir ierīkota koplietošanas virtuve	Dienesta viesnīcas norāda, ka ievēro Noteikumu Nr.137 prasības koplietošanas virtuvēm – ir attiecīgs aprīkojums (ledusskapji, plītis, trauki utt.), izlietne ar tekošu auksto un karsto ūdeni. Visas iekārtas ir darba kārtībā, tīras, nav nolietojušās, t.sk. telpu apdare. Problēmas prasības izpildē netiek norādītas. Viena iestāde gan informē, ka nav ierīkota koplietošanas virtuve.

8.	Prasības, ja iestādē ir ierīkotas koplietošanas sanitārās telpas	Dienesta viesnīcas norāda, ka ievēro Noteikumos Nr.137 noteiktās prasības koplietošanas sanitārajām telpām, t.i., ir ierīkotas atsevišķi dzimumiem, ir attiecīgās iekārtas, papildaprīkojums un to skaits (dušas, klozetpodī, plauktiņi utt.). Telpas ir tīras, nav bojājumu. Problēmas prasības izpildē netiek norādītas.
9.	Telpu un iekārtu uzkopšanas kārtība	Prasības attiecībā uz telpu un iekārtu uzkopšanu atbilst Noteikumu Nr.137 prasībām. Vismaz 2x gadā tiek mazgāti logi, durvis un lampas. Uzkopšanas inventārs ir marķēts un to izmanto atbilstoši marķējumam. Sadzīves atkritumus savāc un izmet atkritumu tvertnē vismaz reizi dienā. Ir nodrošināts nepieciešamais aprīkojums un līdzekļi uzkopšanas un dezinfekcijas darbiem. Darbinieku faktiskā rīcība sakrīt ar noteikumu prasībām. Visas telpas, aprīkojums un iekārtas ir tīras un darba kārtībā. Problēmas prasības izpildē un sūdzības no īrniekiem netiek norādītas.
10.	Gultas piederumi, veļa un dvieļi	Dienesta viesnīcas norāda, ka ievēro Noteikumos Nr.137 noteiktās prasības attiecībā uz gultas piederumiem un veļu tiek ievērotas. Iestādes, kas nodrošina īrniekiem gultas veļu, seko līdzi tās maiņas un mazgāšanas biežumam. Ne retāk kā reizi gadā tiek veikta gultu ķīmiskā tīrīšana. Problēmas prasības izpildē un sūdzības no īrniekiem netiek minētas.

Analizējot objektu sniegtos komentārus par Noteikumu Nr. 137 prasību izpildi, Inspekcija secina, ka dienesta viesnīcas, kas piedalījās pašnovērtējumā, kopumā ļoti labi tiek galā ar noteikto higiēnas prasību ievērošanu, problēmsituācijas netika norādītas, kā arī nepieciešamās izmaiņas normatīvajos aktos. Dienesta viesnīcā, kurā nebija pieejama koplietošanas virtuve, sekoja profilaktiska plānveida Inspekcijas kontrole, kuras laikā tika secināts, ka attiecīgā neatbilstība iestādē ir jau novērsta.

Analizējot situāciju kopumā, Inspekcija atzinīgi novērtē objektu īstenotos pasākumus veselībai drošu un higiēnas prasībām atbilstošu dienesta viesnīcu pakalpojumu nodrošināšanā saskaņā ar Noteikumiem Nr. 137 un pozitīvi vērtē objektu drosmi atzīt nepilnības, kas uzlabojamas.

No Inspekcijas puses būtu nepieciešams apsvērt iespēju pašnovērtējumu pielāgot elektroniskas aptaujas veidā www.google.com platformā. Tādā veidā anketa būtu aizpildāma arī no viedierīcēm, kam ir pieejams interneta pieslēgums (piemēram, telefona vai planšetes), palielinot aizpildes ērtumu un Inspekcijas uzraudzības objektu atsaucību.

Turpmāk pašnovērtējumu var izmantot gan kā pakāpenisku plānveida kontroļu aizvietošanas rīku, gan kā paškontroles iespēju jaunajiem objektiem, uzsākot darbību, kur Inspekcijas klātienes kontrole vēl nav bijusi. Jāuzsver, ka Inspekcijas klātienes kontroles izlases veidā noteikti būtu joprojām vēlamas, jo tas palīdz ne tikai nodrošināt veiksmīgu Noteikumu Nr. 137 prasību izpildi un tālāku sadarbību, bet arī dod iespēju Inspekcijai pārliecināties par objektu (īpaši jauno) drošību un atbilstību prasībām.