

Digitalizācijas radītie izaicinājumi un iespējas senioriem, kas dzīvo vieni

#

Līdzpētnieki: Gunta Ernestsone, Dzintra Mellakaula, Inta Orste, Jānis Orste, Aksilda

Petrevica, Lilija Rupeika, Lūcija Sarkane

Pētnieki: Ilze Mileiko, Līna Orste, Artūrs Pokšāns

Kontakti: s30454@lu.lv

2023



#

[**Saturs**](#_yq8w0j49atq6) **1**

[**1. Ievads**](#_sfcciwd62rn1) **2**

[**2. Metodoloģija**](#_qms4j96pgvsp) **3**

[**3. Sociālais konteksts un reģionālā reforma**](#_gaj92in5i0m4) **4**

[**4. Dzīvošana vienam un digitalizācija**](#_h4bp5y8i15e) **8**

[4.1 Dzīvošana vienam](#_7jucem8z8ehu) 8

[4.2. Digitālo rīku lietošanas ieguvumi un grūtības](#_tuoo5ovk0479) 11

[4.3. Pakalpojumi un rīki](#_o0n1z8djxs5k) 12

[4.3.1. Telefons](#_d9lnm9jy3vm9) 12

[4.3.2. Dators](#_6eocl7krghwp) 13

[4.3.3. Televīzija](#_lmj0la7552nj) 13

[4.3.4. Interneta banka](#_7e1appoaliye) 14

[4.3.5. VID](#_aolxguxn7gx8) 15

[4.3.6. E - veselība](#_p9sejnqy3dly) 16

[4.3.7. Atbalsta poga](#_nku8yu3uxyyd) 16

[4.3.8. Mana balss](#_nt70sein6i5c) 17

[4.3.9. Izklaide](#_g829lwr1vdd6) 17

[4.3.10. Interneta veikali](#_q7sbtqe4xvga) 18

[4.4. Digitālo prasmju apgūšana](#_4hmnw1o8opjs) 19

[**5. Atbalsts un palīdzība**](#_3g8qk2dcpv6e) **20**

[5.1. Bērni un radi](#_u0tk1l411km7) 20

[5.2. Kaimiņi un draugi](#_c60r6jl5l51b) 21

[5.3. Kolēģi](#_6vtwdz1es8y6) 22

[5.4. Kandavnieki un NVO](#_5nq0h97wh6qp) 22

[5.5. Pašvaldība](#_h9ykri9uga3l) 24

[5.5.1. Sociālais dienests](#_qmvkibfxobua) 25

[5.5.2. VPVKAC](#_8jy5r5p669h9) 27

[5.5.3. Bibliotēka](#_jo7k4stz543u) 28

[5.6. Dažādas valsts iestādes](#_vwaqdvhal50) 29

[5.7. Ārsts](#_p276is9bfsos) 29

[**6. Ieteikumi un secinājumi**](#_xwvw0i8ynmh9) **32**

[6.1. Valsts institūcijas](#_bch1enq5kj3v) 32

[6.2. Pašvaldības institūcijas](#_sp9viqgi257t) 33

[6.3. Uzņēmumi](#_oyav9lq717fv) 34

#

# 1. Ievads

Ziņojums ir viens no starptautiska projekta “Vieni bet kopā? Vientuļi dzīvojošo senioru digitālā (ne)vienlīdzība, rūpes un starppaudžu attiecības” (turpmāk - EQualCare) rezultātiem. Projektu īsteno Latvijas Universitāte (LU) sadarbībā ar Hankas Ekonomikas vadības un organizācijas skolu (Somija), Linnēusa universitāti (Zviedrija) un Frankfurtes Gētes universitāti (Vācija). Projekts ir daļa no Eiropas Komisijas iniciatīvas (JPI) “Vairāk gadu, labākas dzīves” (angļu val. *More Years, Better Lives*), kuru finansē nacionālās pētniecības padomes: Somijas akadēmija, federālā Izglītības un zinātnes ministrija (Vācija), Izglītības un zinātnes ministrija (Latvija), un Zviedrijas Veselības, darba dzīves un labklājības pētniecības padome. [[1]](#footnote-0)

Projekta galvenā ideja saistīta ar faktu, ka digitalizācija maina attiecības starp cilvēkiem, un saistībā ar to mainās arī izpratne par rūpēm un attiecības starp paaudzēm. Projekta kontekstu veido Covid-19 pandēmija, kas veicinājusi to, ka vairāk senioru sākuši lietot dažādas digitālās tehnoloģijas, lai sazinātos ar tuviniekiem, draugiem vai izmantotu noteiktus pakalpojumus. Vienlaikus digitālie rīki un to izmantošana rada arī jaunas nevienlīdzības formas un arī specifiskus izaicinājumus, ko nepieciešams risināt, īpaši senioram dzīvojot vienam.[[2]](#footnote-1) Kandavas seniori norāda, ka viens no izaicinājumiem, kas mainījis senioru dzīvi Latvijā, ir saistīts ar reģionālo reformu un tās radītajām izmaiņām un pakalpojumu digitalizāciju.

**Pētījuma kopējais mērķis** ir izprast esošo un vēlamo politiku attiecībā uz digitalizāciju un rūpēm par senioriem, kuri dzīvo vieni, lai caur sadarbību un kopradi ar senioriem un senioru organizācijām samazinātu esošo nevienlīdzību dažādās ar digitalizāciju saistītās jomās.

Šis ziņojums atbild uz trīs pētījuma laikā izvirzītiem jautājumiem:

(1) Kā novadu reforma ietekmējusi senioru, kuri dzīvo vieni, dzīvi novadā?

(2) Kā seniori, kas dzīvo vieni, lieto digitālās tehnoloģijas un kādas grūtības tas rada?

(3) Kādi ir senioru, kuri dzīvo vieni, atbalsta punkti un kā digitalizācija tos ietekmē?

# 2. Metodoloģija

Pētījumā izmantota līdzdalīgas rīcības izpētes (angļu val. *participatory action research*, turpmāk PAR) pieeja. Tas nozīmē, ka seniori tiek iesaistīti senioru pētniecībā, ļaujot viņiem pašiem formulēt un pētīt sev aktuālās problēmas. Pieeja izvēlēta, jo ļauj iegūt zināšanu bāzi par digitālām tehnoloģijām gados vecāku cilvēku, kas dzīvo vieni, dzīvē, bet vēl svarīgāk, veicina senioru kolektīvu rīcību un sadarbību, lai padarītu redzamus un mainītu procesus, kas nepieciešami starppaaudžu attiecību atbalstam. Šis atbalsts vajadzīgs, lai vecāka gadagājuma cilvēki, kas dzīvo vieni, ilgāk saglabātu savu neatkarību.

Lai pieeju realizētu, EQualCare pētījumā tika brīvprātīgi iesaistīti 7 līdzpētnieki (6 sievietes un 1 vīrieti), kuri dzīvo Kandavā un tās apkārtnē un kuri ir vecumā no 60 gadiem. Līdzpētnieki sadarbībā ar LU pētniekiem definēja sev aktuālos jautājumus un pētījuma problēmas, kas saistītas ar EQualCare mērķi, veica to izpēti un apkopoja rezultātus. Katrs no iesaistītajiem līdzpētiniekiem tika apmācīts pētījuma veikšanā (problēmas formulēšanā, intervijas instrumentārija izstrādē, intervēšanā, datu apstrādē un apkopošanā). Pētnieku grupai bija vairākas tikšanās, kurās pētnieki un līdzpētnieki savstarpēji dalījās ar idejām, runāja par pētījuma procesu un pieredzi, iegūtajiem datiem un vēlamo analīzi, kopīgi apsprieda un uzlaboja pētījuma ziņojumu un vienojās par labāko prezentēšanas stratēģiju. Senioru ieteikumi iespēju robežās tika ņemti vērā. Apspriežot pētījuma ziņojuma melnrakstu, senioriem bija būtiski norādīt, ka šis ziņojums reprezentē senioru, kas dzīvo vieni, dzīvi Kandavā un tās apkārtnē neilgi pēc administratīvi teritoriālās reformas (2022. gada maijs - augusts), pastāv iespēja, ka daži no aspektiem ir mainījušies, piemēram, notikusi samierināšanās ar reģionālo reformu, daļa senioru pārvākušies pie bērniem vai notikušas citas izmaiņas. Tomēr tas nenozīmē, ka ziņojumā paustās attieksmes vai senioru vajadzības saistība ar dzīves kvalitāti vai digitalizāciju nav vērā ņemamas.

Līdzpētnieki kopā veica 22 intervijas (ierakstu garums - 538 min) ar senioriem, kuri dzīvo vieni. Pētījumā izmantoti arī citi dati: 5 intervijas (ierakstu garums - 260 min) ar ekspertiem, kuri strādā ar senioriem, un apmācību procesā veikto diskusiju transkripti un protokoli ar līdzpētniekiem, kur pārrunāti novērojumi lauka darba procesā (ierakstu garums - 436 min). Visi iegūtie dati tika kategorizēti datorprogrammā atlas.ti. Datu apstrādes procesā tika identificētas 22 apakštēmas (dzīves kvalitāte, transports, ceļš, atbalsts no bērniem utt), kas grupētas trīs lielajās tēmās (reģionālā reforma, senioru dzīve un digitalizācija, atbalsts). Lielās tēmas veido darba struktūru un atbild uz izvirzītajiem pētnieciskajiem jautājumiem. Pētījuma ziņojuma melnraksts tika apspriests un precizēts atbilstoši senioru skatījumam.

# **3.** **Sociālais konteksts un reģionālā reforma**

Šajā nodaļā aplūkots, **kā novadu reforma ietekmējusi seniorus, kas dzīvo vieni.**  Lai arī projektā izvirzīts šaurāks pētnieciskais jautājums, tomēr pētījuma dati runā par plašāku kontekstu, kas attiecas ne tikai uz senioriem, bet visiem novadā dzīvojošajiem.

Pirms reģionālās reformas Kandavas novadā dzīvoja 9064 cilvēki. Administratīvās reformas rezultātā Kandavas novads tika apvienots ar agrāko Tukuma, Engures un Jaunpils novadu. 2021. gada 1. jūlijā izveidoja jaunu Latvijas pašvaldību - Tukuma novads. Jaunajā Tukuma novadā iedzīvotāju skaits 2022. gadā bija 27258.[[3]](#footnote-2) 2020. gadā vecuma grupā virs 65 gadiem 15,9% no visām Latvijas mājsaimniecībām bija viena cilvēka mājsaimniecība, turklāt pilsētās šādu mājsaimniecību proporcija ir augstāka (16.5%) nekā laukos (14.2%).[[4]](#footnote-3) Tātad seniori, kas dzīvo vieni, novadā, ir salīdzinoši liela grupa. Vienlaikus dzīves situācijas šiem senioriem var būt ļoti atšķirīgas, tāpat kā nepieciešamais atbalsts.

Jau pirms novada reformas Kandavas novadā bija atšķirības starp iespējām, kas pieejamas lauku un pilsētas teritorijā dzīvojošajiem iedzīvotajiem, tomēr, novadam palielinoties, atšķirības tikai pieauga. Projekta līdzpētnieki, runājot par novadu, atpazīst atšķirības infrastruktūras attīstībā (tās novecošana, atjaunošana) dažādās novada vietās, ceļu kvalitātē (īpaši uzsverot atšķirības pilsētas un lauku teritorijās un ziemas un vasaras mēnešos), interneta un citu pakalpojumu (veikals, aptiekas, ārsts) pieejamībā. Lauku teritorijas raksturotas kā nabadzīgākas, ar sliktāku pakalpojumu pieejamību un lielāku sabiedrības novecošanos (jaunie aizbrauc).

Kā norāda Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija, reģionālā reforma veikta, lai samazinātu Latvijā esošo pašvaldību skaitu, veicinātu to spēju ekonomiski attīstīties, nodrošināt tām likumos noteikto autonomo funkciju izpildi un sniegt iedzīvotājiem kvalitatīvus pakalpojumus par samērīgām izmaksām.[[5]](#footnote-4) Reformas rezultātā tiek norādīti potenciālie finansiālie ieguvumi - samazinot pakalpojuma izmaksas uz vienu cilvēku, iespējas mazināt nevienlīdzības starp pilsētām un laukiem, labāk attīstīt transporta un pakalpojumu sistēmu. Tātad reģionālā reforma veikta, lai dažādas reģionālās atšķirības mazinātu. Seniori atzīst, ka transporta un pakalpojumu attīstība ir ļoti aktuāla novadā. Tomēr vienlaikus pētījuma dati liecina, ka seniori, kuri dzīvo vieni, izjūt šo reģionālo reformu atšķirīgi, jo izmaksas par pakalpojumiem, kas jāsedz senioriem pašiem, var palielināties un attīstītie pakalpojumi var būt nebūt pieejami visiem.

Būtiski norādīt, ka Kandavas iedzīvotājiem novada centra statuss bija svarīga daļa no viņu lokālās identitātes, tāpēc reģionālā reforma intervijās netiek skatīta kā ieguvums, bet zaudējums. Iepriekšējais novads raksturots izmantojot apzīmējumus “kopības sajūta”, “savējie”, savukārt jaunais novads - “tāls”, “atsvešināts”, “nesaprotams”. Pārrunājot šo aspektu ar līdzpētniekiem pēc pusgada seniori atzīst, ka laika gaitā ar reģionālajām izmaiņām ir samierinājušies, tomēr joprojām redz zaudējumus. Tomēr, ja ignorē emocionālos jaunā novada raksturojumus, novadu apvienošana rada arī virkni praktiskas dabas jautājumus, kas ietekmē senioru ikdienas dzīvi un vairumā gadījumu saistīti ar esošo infrastruktūru un pakalpojumu pieejamību un ērtību.

Runājot par pakalpojumiem un reģionālo reformu, seniori min vairākus aspektus, kas viņus satrauc saistībā ar pakalpojumu pieejamību un ērtību:

**(1) Pakalpojumu saņemšana jaunajā novadā ir tālāk no mājām un ir grūtāk pieejama.** Reforma paredzēja pakalpojumu centralizāciju un izmaksu samazināšanu, ko iedzīvotāji neizjūt kā savu ieguvumu, jo viņiem pakalpojumu klāsts samazinājās, bet izmaksas individuāli pieaugušas. Administratīvi teritoriālās reformas dēļ senioriem bijušajā Kandavas novadā vairs nav pieejami pakalpojumi, kas bija pieejami pirms reformas, jo tie pārvirzīti uz jauno novada centru - Tukumu. Intervijās tiek minēts, ka nesenā laikā ne tikai pašvaldības, bet arī citi pakalpojumi pārcelti uz lielākām pilsētām. Tas viņus satrauc.

*Pētniece: Tādā ziņā reforma un Kandava ir ļoti interesants gadījums, jo pašvaldība ir pārvirzījusies uz Tukumu. Kā tas ietekmē?*

*Līdzpētniece A: Ietekmē slikti.*

*Līdzpētniece B: Ietekmē slikti. Es nepārtraukti kaut kur zvanu un dusmīgi saku – kāpēc mums vairs nav šitas? (Diskusija, 2022.06.20.\_4)[[6]](#footnote-5)*

Attālums no Kandavas līdz Tukumam ir 30 km, no Zemītes līdz Tukumam 28 km utt., kas cilvēkam ar savu automašīnu nav daudz, bet cilvēkam bez tās pakalpojumu var padarīt nepieejamu. Tiem, kas dzīvo laukos, bez sava transporta, lai dotos saņemt pakalpojumu Tukumā, var nākties saskaņot vairāku sabiedrisko transportu attiešanas laikus, ko vēl nākas saskaņot ar pakalpojumu darba laikiem, kas ne vienmēr ir iespējams vai izdodas tikai iespringstot. Senioriem svarīgi arī transporta pieejamības fiziskie aspekti - vai var paši viegli tikt līdz pieturai, vai var iekāpt un izkāpt no tā utt.

Viena no līdzpētniecēm dalījās savā pieredzē saistībā ar pārtikas sagādi, dzīvojot ārpus apdzīvotām vietām. Lai no savas dzīvesvietas nokļūtu līdz pārtikas veikalam, viņa saskaņo 2 dažādu maršrutu autobusu atiešanas sarakstus, lai no savas mājas nonāktu Talsos vai Tukumā. Šī kombinācija gan ir iespējama vienreiz nedēļā, kad iet autobuss no Cēres caur Oksli. Lai arī Kandava un Cēre ģeogrāfiski ir tuvākās apdzīvotās vietas, kurās ir pārtikas veikali, tomēr šīs vietas ir salīdzinoši nesasniedzamas retās sabiedriskā transporta kustības dēļ. Līdzpētniece norāda, ka reizēm izlīdzas ar vienu autobusu, bet tad gan no pieturas līdz mājās ir jānoiet 2 km, kas ir sarežģītāk vecam cilvēkam, ja jānes pirkumu maisi, un, vecumam pieaugot, grūtības tikai palielināsies. Attālums un ceļu kvalitāte (īpaši ziemā un pavasarī, rudenī, kad ceļu klāj sniegs, kas ne visur tiek tīrīts, un/vai dubļi) padara tālāk lokalizētus pakalpojumus grūti pieejamus vai nepieejamus vispār. Tātad attālums līdz pakalpojumam, ceļu kvalitāte (dažādas sezonās) un sabiedriskā transporta organizācija ir centrālās asis, kas nosaka pakalpojuma pieejamību. Tomēr ne mazāk svarīgas ir arī izmaksas, ko rada transporta izdevumi īpaši nabadzīgākajiem iedzīvotājiem. Tas liecina, ka nevienlīdzība starp laukiem un pilsētām tikai palielinās, ceļot individuālās izmaksas lauku iedzīvotājiem.

**(2) Pakalpojumi tiek slēgti pavisam.** Dažādus seniorus satrauc pakalpojumu zaudēšana. Būtisks zaudējums, par ko satraucas seniori jau vasarā - ziemā pilsētā sniegu vairs nav paredzēts centralizēti tīrīt, tā būs īpašnieku pašu atbildība, un, to nedarot, īpašnieki varēs tikt sodīti. Ceļu tīrīšana satrauc ne tikai īpašniekus, bet arī tos, kas pārvietojas pa pilsētu savā ikdienā, uzskatot, ka tas būtiski negatīvi ietekmēs vecāko iedzīvotāju dzīvi, kas ziemā nejūtas stabili. Interviju laikā ziema vēl nav pienākusi, bet seniori domā par to, kā būs. Seniori uzskata, ka reģionālās reformas rezultātā samazināti ir arī medicīnas pakalpojumi, piemēram, kāju aprūpe cilvēkiem ar diabētu, nav droši vai vēl var pieteikt transportu, kas nogādā pie ārsta, ja var, tad kā. Tiek slēgtas banku filiāles un pasta nodaļas, kas arī ir būtiski punkti dažādu pakalpojumu saņemšanā.

**(3) Pakalpojumi tiek digitalizēti,** lai būtu lētāki un vieglāk pieejami. Tam vajadzētu būt risinājumam gan attālumam, gan sliktajam ceļam dažādos laika apstākļos. Tā, piemēram, intervijās norāda, ka pašvaldības rēķinu apmaksa turpmāk būs pieejama tikai tiešsaistē. Tomēr neskatoties uz labo ieceri, tam var būt pretējs efekts, jo ne visā novada teritorijā ir pieejams interneta pārklājums, ne visi to lieto ierobežoto prasmju vai resursu trūkuma dēļ. Seniori atrod, kam palūgt palīdzību rēķinu apmaksā, bet tas rada psihoemocionālas grūtības un padara seniorus, kas dzīvo vieni, atkarīgus no tiem cilvēkiem, kam ir pieejamas tehnoloģijas un prasmes tās lietot.

Pašvaldība mēģinājusi izveidot infrastruktūru, lai nodrošinātu interneta pārklājumu, tomēr mobilo tīklu operatori nav izradījuši interesi, jo vietās, kur nav pārklājuma, ir pārāk maz iedzīvotāju, tāpēc nav izdevīgi veikt kādus uzlabojumus. Valsts ir informēta, bet nav nekā rīkojusies. Seniori skaidro, ka ar katras kases, pasta nodaļas un bibliotēkas slēgšanu attālums līdz rēķinu maksāšanai, pakalpojumu pieteikšanai un saņemšanai palielinās. Daļēji pašvaldības un valsts iestāžu pakalpojumu pieejamības nodrošināšana ir nonākusi privāto uzņēmumu pārziņā, piemēram, rēķinu maksāšanu var veikt dažos pārtikas veikalos. Iespējams privāto pakalpojuma sniedzēju skaitu šiem pakalpojumiem var palielināt.

Pašlaik, lai sniegtu digitālo atbalstu, valsts kopā ar pašvaldībām nodrošina valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centru (VPVKAC) darbību, kur var veikt rēķinu apmaksu cilvēki, kam nav pieejamas digitālās tehnoloģijas.

**(4) Pakalpojumu saņemšana jaunajā novadā ir neskaidra.** Seniori, kas lieto dažādus sociālos pakalpojumus, nav pārliecināti**,** kur griezties pēc palīdzības jaunajā novadā, kas viņiem pienākas, ar ko var konsultēties neskaidrību gadījumā. Piemēram, daļai nav skaidrs, kā norēķināties par pašvaldības sniegtajiem pakalpojumiem un īpašuma nodokli. Seniori min gadījumus, kad, zvanot pašvaldībai, tiek pārvirzīti pie citiem pašvaldības darbiniekiem vairākas reizes, lai noskaidrotu sev interesējošo jautājumu.

*Pie ceturtā [darbinieka pēc kārtas] es esmu ļoti dusmīga, jo mani ir aizsūtījuši pie ceturtā, kurš man tūlīt atbildēs, ka viņš par šo jautājumu neko nezina. Pie piektā [darbinieka] es jau sāku lamāties – kā Jūs domājatt, ja es tūlīt nenomaksāšu savu [maksājumu], jo es nezinu, uz kurieni un kas ir jānomaksā, jo neviens man nevar pateikt konta numuru, uz kuru man jāpārsūta nauda. Tad piektais – kā Jūs domājat, ja es nenomaksāšu savu maksājumu, tad jūs man piesūtīsiet ar soda naudu, jo pēc tāda un tāda datuma ir soda nauda. Tā ka jūs man tagad nevar pateikt, tad jūs no manis noteikti soda naudu noplēsīsiet, jo šobrīd Jūs nevarat pateikt. Un šitādā veidā. Tu jau esi uzkacināts. Tas ir desmitais zvans. (K\_D\_220620\_4)*

Svarīgi, lai pašvaldība seniorus informētu, kāds ir saņemamo pakalpojumu grozs, kur pašvaldībā var griezties, kādos gadījumos, kāda ir jaunā pakalpojumu saņemšanas un nodokļu nomaksas kārtība. Informējot ir jāņem vērā, ka daļa iedzīvotāju nelieto internetu. Tas var būt specifisks informatīvs izdevums par novadā pieejamajiem dažādiem pakalpojumiem cilvēkiem saprotamā valodā, ko izdod reizi gadā vai atkārtoti tad, kad pakalpojumi mainās.

# **4.** **Dzīvošana vienam un digitalizācija**

## 4.1 Dzīvošana vienam

Šajā apakšnodaļā aplūkots, **kā seniori skata, kas ir dzīvošana vienam, un ar kādām ikdienas grūtībām saskaras un kādus ieguvumiem atpazīst šādā dzīvē.**

Pētījumā intervētajiem cilvēkiem ir dažādi stāsti, kāpēc viņi dzīvo vieni: šķīrušies, miris dzīvesbiedrs, bērni pārcēlušies uz citu pilsētu vai valsti, tā arī nekad ģimeni nav izdevies izveidot, vēlēšanās dzīvot savās mājās. Līdzpētnieki uzskata, ka seniorus, kuri dzīvo vieni, var iedalīt divās grupās: tajos, kam ir atbalsta personu loks (draugi, radi, kolēģi), un tajos, kuriem nav. Tas būtiski ietekmē palīdzības apjomu, kas senioram ikdienā pieejams. Piemēram, varētu teikt, ka daļa senioru, kuriem ir atbalsta personu loks, drīzāk periodiski dzīvo vieni, jo nereti pie seniora brīvdienās atbrauc radinieki un atved ēdienu, palīdz veikt lielākos ikdienas darbus un tad dodas atkal prom. Šādai dzīves formai ir dažādi iemesli: rūpes par citiem radiniekiem (vecākiem vai bērniem), darbs citā pilsētā u.c. Datu analīze liecina arī laika posmā dzīvošana vienam var būt atšķirīga. Kāds īsu savas dzīves daļu dzīvo viens, cits - ilgstoši. Līdzpētniece stāstīja, ka pašas ģimenē dzīvošana vienam vai kopā ar kādu ir sezonāla - vasarās gados vecāka radiniece dzīvo pie iepriekš minētās līdzpētnieces.

Intervijas liecina, ka neatkarīgi no situācijas, seniori vēlas palikt savās mājās pēc iespējas ilgāk, saglabājot savas tiesības lemt par sevi paši, noteikt savu dzīves ritmu. Seniori, kas dzīvo vieni, labu dzīvi raksturo kā tādu, kurā viņiem ir laba veselība un spēj tikt galā ar sevi un savām vajadzībām paši, spēj rūpēties par citiem un vidi sev apkārt. Pārceļoties pie bērniem vai uz dzīvi institūcijās, šī autonomija tiek zaudēta, tomēr seniors var paļauties uz to, ka saņems palīdzību, piemēram, telefona atjauninājumu iepazīšanā vai saistība ar konsultācijas pieteikšanu pie ārsta. No otras puses, vecākiem ievācoties pie bērniem vai bērniem ievācoties pie vecākiem, senioriem varētu radīt sajūtu, ka zūd neatkarība, patstāvība. Ja arī seniors dzīvo kopā ar radiniekiem, ir ļoti svarīgi radīt apstākļus un ievērot to, ka seniors tiek iesaistīts lēmumu pieņemšanā par paša dzīves telpu un laiku, ja arī tas tiek dalīts ar citiem kopīgā mājsaimniecībā.

Pētījuma dati liecina, kas senioram, dzīvojot vienam, **dzīves kvalitāte** ir atšķirīga, jo ir atkarīga no (1) tā, vai senioriem ir bērni un citas atbalsta personas, (2) veselības stāvokļa, (3) ienākumiem, (4) seniora vecuma, (5) dzīvesvietas attāluma no administratīvā centra, (6) spējas patstāvīgi pārvietoties, (7) tā, vai ir savs personīgais transporta līdzeklis utt.

*Man liekas, ka senioru dzīve Latvijā ir ļoti atšķirīga, ka ir tie seniori, kuri dzīvo lielās pilsētās, dzīvo laukos, viņiem ir katram savas problēmas, un atšķirīgi ir arī laukos dzīvojošie seniori, jo arī tur gan viņu iepriekšējais darbs, gan dzīves pieredze, ja. Ir ļoti dažādi, kā atbildēt, kāda ir senioru dzīve… nu, ļoti atšķirīga un ļoti daudzveidīga… viegla, grūta… vienai ļoti grūta, otrai ļoti viegla. Citi varbūt par to nemaz nav domājuši, viņi tikai dzīvo (Intervija ar sievieti, 2022.06.18\_3)*

Pētījumā tika intervēti gan seniori, kas pakļauti lielai nabadzībai, gan tādi, kas ir apmierināti ar savu finansiālo stāvokli un dzīves apstākļiem. Pārsteidzoši, ka neatkarīgi no situācijas vairumā gadījumu cilvēki savu dzīvi vērtēja kā labu, izceļot dažādus sev svarīgus aspektus: skaists dārzs, bērni un mazbērni, iespējas priecāties, aizbraukt uz teātri vai aiziet uz peldbaseinu, mājdzīvnieki, makšķerēšana u. c.

Tomēr, neskatoties uz ieguvumiem, dzīvošana vienam novecojot rada arī **grūtības,** ar ko seniori saskaras ikdienā. Intervijās minētas:

1)**Ierobežotas iespējas nokļūt** **uz veikalu, pie ārsta, aptieku, tirgu u. c.** Īpaši aktuāli tas ir gadījumos, ja senioram nav sava auto vai veselības dēļ ar to vairs nevar pārvietoties, vai seniors dzīvo tālāk no centra. Daļa senioru cenšas pārvietoties ar sabiedrisko transportu vai velosipēdiem, tomēr arī tas nav vienmēr iespējams, sevišķi pieaugot seniora vecumam. Piemēram, senioriem ar kustību ierobežojumiem var būt fiziski grūti iekāpt sabiedriskajā transportā.

*Man ir mugursoma ziemā, vasarā nevar. Vasarā es esmu iegādājusies ratiņsomu. Ritenis man arī ir, bet ar to riteni patreiz es nebraucu, es nezinu. Es te kritu diezgan, tā spēcīgi, bet par laimi nekā nebija. (Intervija ar sievieti, 2022.08.14\_3)*

2) **Nabadzība.** Dzīvojot vienam visus izdevumus nākas apmaksāt pašam. Intervijās seniori, kas dzīvo vieni, pauž bažas, vai, ceļoties cenām, varēs apmaksāt komunālos maksājumus, nopirkt malku, segt medicīniskos izdevumus, sevišķi zobu labošanu, operāciju veikšanu, zāles. Atsevišķos gadījumos pētījuma līdzpētnieki ir identificējuši gadījumus, kad seniori nespēj nopirkt sev zāles vai pārtiku, vai apmaksāt medicīniskas manipulācijas, vai apmaksāt rēķinus naudas trūkuma dēļ. Jaunāki seniori, kas dzīvo vieni, ja tas ir iespējams, cenšas ilgāk strādāt algotu darbu, lai palielinātu savus ienākumus. Daļa audzē pārtiku dārzos vai audzē mājlopus, lai papildinātu savus pārtikas vai ienākumu avotus. Citiem palīdzību sniedz bērni vai mazbērni. Pensiju apmērs īpaši vecākajiem senioriem ir ļoti mazs, tas saistīts ar pensiju sistēmu, un tās izmaiņām vairāku desmitgažu laikā. Nabadzība ir cēlonis arī senioru ierobežotai pieejai digitālajiem rīkiem. Tika identificēti arī cilvēki, kam nav radio, TV, ledusskapja un pat gultas. Daļā gadījumu līdzpētnieki organizēja palīdzību, lai senioru vajadzības risinātu. Tas liecina, ka sociālā palīdzība šo grupu ne vienmēr sasniedz. Savukārt, senioru morālās vērtības liek viņiem vispirms apmaksāt rēķinus un tikai pēc tam parūpēties par pārtikas vai medikamentu iegādi.

3) **Nespēja paveikt ikdienas darbus**: nopļaut zāli, sakraut malku, aizbraukt uz veikalu, notīrīt sniegu, atnest ūdeni, izvest atkritumu konteineru, tīrības uzturēšana utt. Jo seniors kļūst vecāks, jo mājsaimniecības uzturēšana kļūst grūtāka. Tas liek iesaistīt tuviniekus gan fizisku darbu darīšanā, gan arī finansiālu izdevumu segšanā, kas saistīti ar mājsaimniecības uzturēšanu. Daļa senioru mēģina tikt galā paši, ievērojot stingru pašdisciplīnu, katru dienu veicot nelielu daļu no vajadzīgā. Vientuļu senioru gadījumā svarīga loma ir kaimiņiem un sociālajam dienestam, lai pamanītu brīdi, kad seniors pats vairs netiek galā ar ikdienas darbiem. Vairākās intervijās norādīts, ka seniori labprāt noalgotu kādu, kurš par nelielu samaksu veiktu kādu darbu, saskaldītu malku vai nopļautu zāli, bet nav, kam prasīt.

4) **Risināt sadzīves krīzes situācijas:** veikt remontdarbus saistībā ar elektrību vai kanalizāciju, saplīsušu televizoru vai telefonu.

5) **Pielāgoties dzīvei vienam**, īpaši gadījumā, ja dzīvesbiedrs nesen nomiris. Nākas saprast, kā risināt tos uzdevumus, ko pirms tam veica otrs dzīvesbiedrs. Tas rada nepieciešamību apgūt jaunas prasmes - iepirkties, gatavot ēst, veikt nelielus remontdarbus.

6) **Vajadzība ar kādu parunāties**. Šīs vajadzības ir identificējuši pētījuma līdzpētnieki vai eksperti, ar ko runājām, bet nepiemin intervētie seniori.

7) **Nespēja samaksāt rēķinus**, jo tie pieejami tikai digitālā vidē. Senioram var nebūt pieejams internets, internetbanka vai prasmes, lai veiktu rēķinu apmaksu elektroniski.

Interviju analīze ļauj identificēt arī vairākas bailes, ar ko ikdienā sastopas seniori, kas dzīvo vieni:

* Bailes, ka viņus apkrāps vai piemuļķos.
* Bailes, ka nomirs un neviens viņus neatradīs.
* Bailes, kas notiks ar viņiem svarīgām lietām (grāmatām, māju, kaķiem u.c) pēc viņu nāves.
* Bailes būt par apgrūtinājumu citiem.
* Bailes lietot digitālos rīkus.

Lai arī bieži pētījuma dalībnieki atzīst, ka dzīvošana vienam nav vienkārša, tomēr viņi cenšas nesūdzēties un par savām grūtībām īpaši nevēlas runāt, atzīstot, ka pārsvarā cenšas tikt galā paši saviem spēkiem, palīdzību lūdzot tikai īpašos gadījumos. Lepnums un nerunāšana par savām grūtībām ir arī viens no pētījuma ierobežojumiem, kas neļauj atklāt līdz galam grūtību daudzveidību un apjomu, ar ko saskaras seniori, kas dzīvo vieni.

## 4.2. Digitālo rīku lietošanas ieguvumi un grūtības

Šajā nodaļā tiek aplūkots, **kā seniori, kas dzīvo vieni, lieto digitālās tehnoloģijas, kādus ieguvumus vai grūtības tas rada**. Senioru attieksme pret digitalizāciju ir ļoti atšķirīga. No vienas puses, daļa senioru digitalizācijas procesā saskata virkni ieguvumu: iespēja sazināties ar cilvēkiem dažādas pasaules malās, iepirkties internetā, attālināti nomaksāt rēķinus, skatīties TV, klausīties mūziku, lasīt ziņas. No otras puses, seniori digitalizāciju raksturo, kā procesu, kurā trūkst laipnuma un kas atņem viņiem tiešu kontaktu ar pakalpojuma sniedzēju, piespiedu kārtā maina viņu ikdienu un pakalpojumu lietošanas paradumus un rada bailes, diskomfortu, ierobežojumus un padara daļu pakalpojumu nepieejamus. Specifiskas situācijas ir dažādu lietotņu atjaunināšanas, kas senioriem rada lielu stresu. Valsts un pašvaldību iestādēm, atjaunojot savus digitālos pakalpojumus, būtiski šo apstākli ņemt vērā.

Digitālo pakalpojumu lietošanu ierobežo senioru **bailes.** Nereti seniori izjūt **bailes kļūdīties**, bailes salauzt vai radīt sev vai citiem kaitējumu, lietojot digitālas ierīces. Daļa šīs sajūtas pārvar un uzsāk lietot digitālās tehnoloģijas, bet daļa tās nelieto vai lieto ierobežotas digitālo rīku funkcijas.

Otras bailes, ar ko seniori saskaras, ir **bailes tikt apkrāptiem internetā.** Liela daļa informantu publiskajā vai paziņu vidē ir saskārušies ar gadījumiem, kad seniorus mēģināts apkrāpt: saņēmuši mulsinošus e-pastus, krāpnieciskus zvanus, personiski pazīst cilvēkus, kas zaudējuši naudu krāpnieku dēļ, dzirdējuši par šādiem gadījumiem arī TV. Šī tēma ir klātesoša daudzās intervijās. Daļa senioru baidās, ka viņu zināšanas nav pietiekošas, lai pasargātu sevi no šādiem gadījumiem. Savukārt, citās var redzēt, ka seniori demonstrē attapību un zināšanas par drošību internetā vai sniedz rekomendācijas viens otram, kā no krāpniekiem izvairīties.

*Vakar dēlam atsūtīja īsziņu, mēs visi lasījām un smējāmies – aizejiet un apakšā ir links, uz kuru jāaiziet. Mēs pilnīgi smējāmies – nu, durdoms pilnīgi, kurš tad šitā darīs?! Bet tagad domāju – kāpēc gan nē? Jums pienāk īsziņa, ka Jūsu kontā vajag kaut ko atjaunot. (Diskusija, 2022.08.02\_1)*

*Kad es tagad SEB banku taisu vaļā, es dikti uzmanīgi skatos. (Diskusija, 2022.08.02\_1)*

Vairākās intervijās un diskusijās seniori min piemērus nevis tiešai krāpšanai, bet situācijām, kad senioru zināšanu trūkums par digitālām tehnoloģijām izmantots neizdevīgu līgumu slēgšanai vai dažādu preču pārdošanai. Lai izvairītos no krāpniecības, var identificēt dažādas senioru stratēģijas: (1) nelietot tehnoloģijas, (2) nelietot pakalpojumus, kas saistīti ar naudas pārskaitījumiem, (3) domāt par drošību un apzināties riskus (pārbaudīt mājaslapu drošību, informēt vienam otru) u.c. Vienlaikus biežā tēmas aktualizēšana intervijās liecina, ka senioriem tas ir būtiski.

Senioru, kas dzīvo vieni, **nabadzība** būtiski ierobežo digitālo pakalpojumu lietošanu, jo apgrūtina digitālo rīku iegādi; arī interneta cenas ir lielas attiecībā pret pensijas apmēru. Joprojām ir vietas, kur fiziski **internets nav pieejams** arī gadījumos, kad ir pieejamas digitālās ierīces.

*Eksperte: Jā, pilsētā noteikti ir labs, bet teritorijas pagastos Valdeķu centrs, 5 km no Kandavas, tur ir liels kultūras nams un tur nav nekādu, nezinu kāpēc, bet tāda bedre, kur ne mobilie sakari, ne arī internets, un arī telefoniem tur nav zonas, neviens operators tur neņem. Vēl ir Cēres pagasts, kur arī nekas neņem.*

*Pētniece: Tur tikai pensionāriem vai nevienam nav?*

*Eksperte: Nē, nu, tur jau arī viesu nami, tie visvairāk uztraucas par to, Kangari ir Cēres pusē un Indānu lauku sēta citā pusē. Tas ir ļoti apgrūtinoši, ka viņi nevar. Internets tur ir kaut kādās vietā, bet nu mobilos sazvanīt gandrīz nekad nevar. (Eksperta intervija, 2022.05.18\_p.p)*

Līdz ar to arī digitāla pašvaldības komunikācija, rēķinu nomaksa šajās teritorijās nav iespējama.

## 4.3. Pakalpojumi un rīki

Intervijās ar senioriem, kas dzīvo vieni, minēti dažādi digitālie pakalpojumi (internetbanka, zvani, youtube, ziņu lapas u.c.) un rīki (telefons, dators, planšete un TV), ko seniori izmanto:

### 4.3.1. Telefons

Mobilie telefoni bija visiem intervētajiem senioriem, turklāt daļai bija viedtālruņi. Tomēr senioriem, kas dzīvo vieni, ļoti atšķiras telefona lietošanas paradumi. Salīdzinoši lielai daļai senioru, kas dzīvo vieni, ir tā saucamais *podziņtelefons*, kas tiek lietots zvaniem un īsziņām. Daļa senioru māk tikai zvanīt un lasīt īsziņas, bet ne atbildēt uz tām. Tas saistīts gan ar fizioloģiskiem faktoriem, gan atbalsta iespējam.

*Viņš parastajā taustiņu telefonā māk tikai piezvanīt un atbildēt, bet nemāk konstatēt, kas viņam ir zvanījis. Vai tu man zvanīji? Nē. Viņš neatpazīst pat tādā līmenī. Īsziņas neprot aizsūtīt. Varbūt kādreiz īsziņas izlasa, bet man nav pārliecība, ka viņš manas īsziņas izlasa. (Diskusija, 20 22.06.20\_3)*

Ir arī tādi seniori, kas aktīvi lieto skārienjūtīgos telefonus: skatās ziņas internetā, lieto sociālos tīklus, meklē informāciju internetā, lieto *WhatsApp* un citas aplikācijas saziņai ar saviem tuviniekiem, maksā rēķinus telefonā.

Saziņas lietotnes biežāk lieto tie seniori, kam bērni dzīvo citās pilsētās vai valstīs, jo tas ļauj radiniekus ne tikai dzirdēt, bet arī redzēt. Kā īpaša priekšrocība tā minēta pandēmijas kontekstā, kad iespējas satikties bija ierobežotas. Regulāra komunikācija ar tuviniekiem palīdz senioriem novērst vientulības sajūtu un būt klātesošam tuvinieku dzīvēs.

### 4.3.2. Dators

Liela daļa senioru vispār nelieto datoru, jo to neprot vai nevar atļauties finanšu līdzekļu trūkuma dēļ. Tomēr daļai senioru ir pieejams dators, ko iegādājušies paši vai dāvinājuši radinieki. Dažiem (gados jaunākiem strādājošiem senioriem) ir pat vairākas viedierīces - telefons, dators, televizors, planšete.

*Līdzpētniece: Kādas digitālas ierīces Jums ir mājās un kā jūs tās izmantojiet?*

*Pētījuma dalībniece: Dators, telefons, televizors.*

*Līdzpētniece: Kā datoru Jūs izmantojiet?*

*Pētījuma dalībniece: Datoru es izmantoju tikai dažas reizes, kad man ir jānomaksā rēķini, kādreiz ieeju arī e-pastā, bet vairāk arī ne. (Intervija ar sievieti, 150101\_001)*

Seniori lieto datorus dažādi: skatās filmas, lasa ziņas, lieto sociālos tīklus un spēlē spēles, raksta e-pastus, maksā rēķinus. Daļa rēķinu nomaksai izvēlas tikai datoru, jo tam ir lielāks ekrāns un mazāka iespējamība kļūdīties.

Lai arī vairumā gadījumu seniori, kas lieto datoru, saskata ieguvumus no tā, tomēr vienā no intervijām tiek aktualizēts arī tā saucamais *datoratkarības* jautājums, norādot, ka arī seniori var internetu un datoru lietot pārmērīgi bieži, kas var radīt sociālu izolēšanos un mazkustību.

### 4.3.3. Televīzija

Intervijas liecina, ka daļa senioru, kuri dzīvo vieni, izmanto virszemes digitālo televīziju, kas darbojas caur internetu. Vairumā gadījumu, kad seniors lieto internettelevīziju, tas ir risinājums, ko piedāvājuši seniora radinieki - bērni vai mazbērni. Reizēm seniori līgumu slēguši paši, jo tas piedāvāts telefonzvanā no pakapojuma sniedzēja. Tomēr ne vienmēr šis piedāvājums ir izdevīgs vai piemērots senioriem. Reizēm seniors maksā pakalpojuma sniedzejam par 50 kanāliem, bet reāli skatās 3. Seniori paši nespēj šīs problēmas risināt. Intervijās tiek atzīts, ka arī gadījumos, ja ar TV apraidi vai pultīm rodas problēmas, tās risina radinieki.

*Lai var pajautāt, ko tālāk... ar TV, ja pēkšņi nerāda, man tā bija - raustījās, tur un raustījās, nav signāla un nav, un pēc kāda laika nav un nav, un es zvanu, un kas tur noticis, es sazvanu mazdēlu, un viņš atnāk un pasaka, ka nav TV vaina, bet nav signāla no torņa. (Intervija ar sievieti, 2022.08.10\_0009)*

### 4.3.4. Interneta banka

Digitalizācijas rezultātā arvien vairāk maksājumu tiek veikti digitālā vidē. Ja agrāk pakalpojumus varēja apmaksāt pastā, tad tagad pasts ir slēgts. Arī lai saņemtu pensijas, ir nepieciešams bankas konts, kam var pieslēgt internetbankas opcijas.Daļā interviju internetbanka raksturota kā ērta, jo to var lietot mājās jebkurā laikā. Cilvēkiem ir izveidojušies savi internetbankas lietošanas paradumi. Daļa ir nokārtojusi, ka komunālie un mobilo sakaru maksājumi internetbankā tiek veikti automātiski, tad ikdienā mazāk jānodarbojas ar rēķinu nomaksu.

*Līdzpētnieks: Pensiju arī saņem caur bankas kontu?*

*Pētījuma dalībnieks: Jā. Atnāk īsziņa telefonā un viss.*

*Līdzpētnieks: Te prasīts – kādā kārtībā nomaksā ikmēneša maksājumus? Kā tas ir - automātiski?*

*Pētījuma dalībnieks: Banka visu atskaita. Tikko ienāk nauda, viņa atskaita visus manus rēķinus.*

*Līdzpētnieks: Vārdu sakot, tu ar banku es novienojies, ka tādus regulāri maksā. (Intervija ar vīrieti, 2022.08.06\_0006)*

Kā interneta bankas trūkums norādīts, ka tā var būt grūtāk saprotama senioriem, mainīga, savukārt, atbildes iegūšana par neskaidro no bankas e-pastā var prasīt ilgu laiku.

*Līdzpētniece: Tad man ar banku bija gadījums. Man vajadzēja atvērt jaunu maksājumu, veidot, bet man leca virsū kaut kāds, kas man jau bija atvērts, es nevarēju saprast. Es tur ņēmos, ņēmos un nekādi nevarēju izveidot. Tad piezvanīju uz banku, tur nevar sagaidīt. Es domāju negaidīt un uzrakstīju. Viņi man atbildēja, es nezinu, pēc kaut kādām trim vai četrām dienām. Es jau rakstīju, ka man vajag steidzīgi, es nevaru gaidīt, jo man vajag zināmā laikā, jāsamaksā par to darījumu. Es domāju, ka tas arī, ja es nevaru sazināties, ja kaut kas noiet [greizi], un tu nevari izdarīt, ko tev vajag izdarīt, arī tas tagad ar tām bankām ir. Kādreiz es esmu zvanījusi, un man ļoti ātri tūlīt ir atbildēts, bet tagad bija… Vai tik tiešām viņi tur tik maz strādā vai…*

*Pētnieks: Jums ir bijis līdzīgi?*

*Līdzpētnieks: Jā, ja banku vajag sazvanīt, piemēram, man ir SEB banka, gaidi, gaidi – nekā, un tā arī nesagaidi. (Diskusija, 2022.06.20\_1)*

Tomēr daudzi seniori internetbanku neizmanto vispār, jo baidās kļūdīties, veicot maksājumus, un tāpēc ir uzticējuši savu internetbankas pārvaldību bērniem vai mazbērniem. Šo lēmumu seniori pamato ar zināšanu trūkumu vai veselības problēmām, piemēram, redzes vai atmiņas pasliktināšanos.

*Es nudien neprotu lietot internetu tā, kā tas būtu vajadzīgs, un es priecājos, ka es, mans vīrs ar to tiek galā, jo es ik pa laikam baidos no tāda brīža, ka man nāksies to darīt, un es tur absalūti neko nesajēdzu, jo es vienmēr nervozēju, kad es piesēžos pie šīm lietām. Es esmu neuzmanīga, pavirša pret cipariem. Es bieži kaut ko sajaucu, samaisu, jo ir problēmas arī ar redzi, un man, nu, tiešām jābūt uzmanīgai ar visiem cipariem, un es nevaru atcerēties secību, kādā visas tās manipulācijas ir jādara. (Intervija ar sievieti, 2022.06.18\_0003)*

Daļā gadījumu seniori, kuri paši nelieto internetbanku, iet katru mēnesi rēķinus maksāt uz bibliotēku, kur tiek sniegts atbalsts internetbankas izmantošanā. Tomēr bieži tiek meklētas citas alternatīvas, piemēram, veikals Maxima, kur iespējams apmaksāt daļu rēķinu (tas ir maksas pakalpojums), vai tiek lūgta palīdzība radiem, draugiem, kaimiņiem. Šai grupai internetbanka ir uzspiesta lieta, no kā nevar izvairīties, bet ko nevar arī pilnvērtīgi lietot. Palīdzības lūgšana rada senioriem nepatīkamas sajūtas un draudus privātumam.

Būtiski, ka internetbanka darbojas kā barjera arī saziņai ar valsti, jo daļai elektronisko pakalpojumu var pieslēgties tikai tie, kam ir internetbanka.

### 4.3.5. VID

Vairākās intervijās VID interneta platforma un saziņa ar VID minēta, kā ļoti sarežģīta, nesaprotama, un tāpēc deklarāciju aizpildīšanā tiek pieļautas kļūdas. Tiek norādīts, ka arī valoda, kas lietota šajā vietnē, senioriem nav saprotama.Lai arī daļa senioru norāda, ka kaut kā jau tiek ar deklarāciju galā, tomēr vairumam ir vajadzīga palīdzība.

*Viens tantuks man te bija apņēmīgs gados, viņš taisa deklarāciju, pats taisīs pie tā datora, bet tur arī bija galīgi garām, tur bija jālabo. (Eksperta intervija, 2022.06.06\_0090)*

Vairākos gadījumos intervijās minētas personas, kas palīdz deklarāciju iesniegšanā. Šīs paziņas ir sistēmu sapratušas un palīdz iesniegt nodokļu deklarācijas arī citiem saviem vienaudžiem. Veidojas savdabīgas VID lietošanas atbalsta kopienas. Tomēr vajadzība pēc šādas palīdzības liecina arī par lietotājam nedraudzīgu pakalpojuma dizainu.

### 4.3.6. E - veselība

Seniori norāda, ka bieži izmanto e-receptes, ko var atjaunot, pa telefonu sazinoties ar ārstu, kas ir ērti. E-veselības platformas dēļ senioriem vairs nav nepieciešams doties pie ģimenes ārsta tikai tāpēc vien, lai saņemtu recepti medikamentiem. Ne visi seniori atpazīst to, kā digitālu risinājumu. Vienā gadījuma minētas grūtības pieslēgties saviem veselības datiem, bet vienā norādīta kritika, ka pieejama tikai ierobežota informācija.

Viens pētījuma dalībnieks stāstīja, ka e-veselības tehnisko problēmu dēļ nebija iespējams iesniegt slimības lapu, un tāpēc arī nesaņēma pabalstu. Cits norādīja, ka e-veselībā ir pieejama informācija tikai par analīzēm, kas veiktas pēdējos 3 gados. Būtu noderīgi, ja platformā būtu pieejama visa ar izmeklējumiem un ārstēšanu saistītā informācija. Bijušas problēmas arī saņemt nodokļu atmaksu par medicīnisko pakalpojumu izmantošanu, jo arī VID elektroniskā deklarēšanas sistēma (EDS) ir sarežģīta.

*Nu jau e-veselībai netieku klāt divus mēnešus pēc kārtas. Es mēģinu pieslēgties, un man saka “atvainojiet, kļūda”. Un arī viss tas noformējums, kā kaut kas tā, nu, un, ja ir kaut kas jauns pārlikts, tad ir grūti orientēties… [..] Ir divu mēnešu garumā un līdz ar to es slimības lapu, to pabalstiņu saņemu vēlāk, un arī VID nevar tikt iekšā, un neņem vērā ārstu izrakstītos čekus, sviež ārā. “Lūdzu, atkārtojiet”, kļūda, kļūda, kļūdu, un līdz ar to es vēl neesmu iesniegusi deklarāciju. Es mēģināju to darīt ar meitas palīdzību, trīs reizes darīju, un visu laiku met atpakaļ čekus, nevaram piereģistrēt. (Intervija ar sievieti, 2022.07.28\_0003)*

Vairākos gadījumos intervijās seniori kritizē savus ģimenes ārstus, jo pacientiem pašiem nākas atrast speciālistu pakalpojumus internetā. Gribētu, lai speciālistus atrast palīdz ārsts. Tomēr, pārrunājot situāciju, tika konstatēts, ka arī daļa ārstu paši ir pensijas vecumā, tāpēc šāds papildus uzdevums viņus tikai apgrūtinātu, savukārt, jaunus ģimenes ārstus piesaistīt lauku teritorijām ir grūti.

### 4.3.7. Atbalsta poga

Atbalsta poga ir digitāls pakalpojums senioriem, kas ļauj izsaukt palīdzību gadījumos, ja tā nepieciešama. Senioram tiek piešķirta fiziska poga, ko viņš var piespiest gadījuma, ja viņam kļūst slikti, savukārt pakalpojuma sniedzējs saņem signālu un nekavējoties dodas pie seniora. Intervijās neviens seniors pakalpojumu nepieminēja, bet par to runāja speciālisti un pētnieki. Speciālisti norāda, ka šāds pakalpojums novadā darbojas, tomēr nav droši, cik populārs tas ir senioru vidū. Pašvaldībai nav informācijas, cik pakalpojuma lietotāju ir, jo to var apmaksāt gan pašvaldība, gan privātpersonas, bet nodrošina “Sarkanais krusts”.

Apspriežot pētījuma ziņojumu, tika atklāts, ka seniori vispār nav informēti par šo pakalpojumu, nezina, kas to nodrošina, cik tas maksā, lai arī ir tā mērķa grupa. Iespējams būtu vērts senioru biedrībai uzaicināt “Sarkanā krusta” pārstāvjus, lai tie izstāsta, ko šis pakalpojums ietver, tas ļautu informēt aktīvākos pašvaldības seniorus, kas savukārt var informēt citus seniorus par pakalpojumu tos apmeklējot NVO aktivitāšu laikā. Pakalpojuma lietošana ļautu daļai senioru ilgāk saglabāt autonomiju, zinot, ka saņems palīdzību, ja vajadzēs.

### 4.3.8. Mana balss

Tikai vienā gadījumā minēts internets, kā iespēja būt pilsoniski aktīvam. Proti, iespējas sekot Manabalss.lv aktivitātēm un balsot par iniciatīvām, kas saskan ar cilvēka vērtībām un pārliecībām. Vienīgā līdzpētniece, kas piemin šo platformu, gan atzīst, ka aktīvi seko līdzi likumdošanai. Tas var nozīmēt, ka šīs iespējas seniori neizmanto pietiekoši aktīvi.

### 4.3.9. Izklaide

Intervijās tiek pieminēta arī izklaide internetā, piemēram, *Facebook* un *draugiem.lv*. Vairums intervēto norāda, ka paši sociālajos tīklos informāciju ievietot nemāk, vienlaikus atzīst, ka citi vienaudži to dara aktīvi. Kā trūkums tiek norādīts, ka sociālajos tīklos var pavadīt daudz laika, pašam nemanot.

*Man arī iefeisoja manas meitenes, bet es tik tiešām neesmu atkodusi, kā tur liek. Bet es redzu, pēc tā, kas tur liek, ka tur ļoti daudz liek mana vecuma un vēl vecāki cilvēki. Un ļoti intensīvi liek. (Eksperta intervija, 2022.05.18\_mv)*

Atsevišķos gadījumos tiek pieminētas arī datorspēles, kas, no vienas puses, ļauj senioriem izklaidēties un novērst domas, no otras puses, rada bažas, ka var rasties atkarība.

*Dators ir brīnišķīgs, bet tas nav vienīgais. Un ir atšķirība, vai tu tajā datorā atrodi spēlīti un histēriski spēlē, jo ļoti daudzi, arī tā sieviete spēlē spēlītes, es nezinu kādas. Es tik tiešām, ja neskaita zivtiņu barošanu akvārijā, kas kādreiz bija tāds variants Draugos, [neko neesmu spēlējusi]*. *(Eksperta intervija, 2022.05.18\_mv)*

Seniori izklaidei izmanto arī ziņu portālus, kur var iepazīties ar jaunumiem (gan valsts, gan pašvaldības līmenī), klausās mūziku vai skatās filmas, pārsūta viens otram apsveikumus dzimšanas dienās un veic citas aktivitātes. Lai arī izklaide ir svarīga cilvēka ikdienas sastāvdaļa, kas ļauj novērst domas un sekot līdz dažādām norisēm, tomēr digitālo tehnoloģiju lietošana izklaides nolūkiem senioru intervijās tiek vērtēta, kā mazāk atbalstāma.

Līdzpētnieki, kuri paši lieto digitālas tehnoloģijas (pārsvarā viedtālruņus), uzskaitīja vairākus ieguvumus, lietojot sociālos tīklus. Tie seniori, kuri prot izmantot *WhatsApp* vai *Facebook* nereti šos rīkus izmanto, lai stiprinātu savas saiknes vietējā kopienā, sekojot līdzi tam, kādi pasākumi un citi jaunumi ir novadā, kā arī sniedzot palīdzību viens otram.

*Jā, [sociālo tīklu lietošana] motivē, un tu esi sociāli aktīvs, tu zini, kas tev tavā apvidū notiek, jo šie te saaicinātie draugi katrs kaut ko iesaka, tu uzliec to aktuālāko informāciju, kas ir tavā apvidū. Tur nerādās, ka tu skaties ziņās pa televīziju, tur, piemēram, par Liepāju, par Ventspili, Valmieru, bet tur vairāk apgrozās šīs personiskās bildes informācija, arī pasākumi, jo vairs jau tā afišas nav tik aktuālas pie tiem stabiem [..] Jā, tur visi ir lietas kursā - tur būs tas un tas, tur atbrauks tāds un tāds autoveikaliņš varēs nopirkt to un to. [..] Kāds ir kaut ko pamanījis, viņš ir ieteicis, tas nozīmē, ka no taviem tiem draugiem viņš ir ieteicis, tu atkal to redzi. (Eksperta intervija, 2022.06.06\_0091)*

Ieguvums ir arī tas, ka sociālajos tīklos var uzturēt saikni arī ar radiem un draugiem, kuri nedzīvo tuvākajā apkārtnē. Ir iespējams sazināties specifisku domubiedru lokā, piemēram, ar bijušajiem klasesbiedriem. Tātad sociālie rīki senioriem līdzīgi kā citām sociālajām grupām ir ne tikai izklaides vieta, bet arī attiecību veidošanas un uzturēšanas rīks.

### 4.3.10. Interneta veikali

Tikai dažās intervijās tikai pieminēti interneta veikali un iepirkšanās internetā, bet tas bija plaši apspriests jautājums līdzpētnieku diskusijās. Tomēr savas atrašanās vietas dēļ seniori Kandavā ir diezgan ierobežoti tajā, ko var saņemt ar piegādi mājās. Tie parasti ir veikali, kas tirgo saimniecības preces un apģērbu, zāles, bet ne pārtiku. Lai arī seniori saskatītu vajadzību pēc iespējas pasūtīt pārtiku vai jau gatavu ēdienu ar piegādi uz mājām, šādu pakalpojumu pandēmijas laikā piedāvāja tikai viena vietējā kafejnīca, kas piegadāja senioriem pārtiku no veikala un arī kafejnīcas ēdienu, ko varēja pasūtīt pa telefonu. Līdzpētnieki paši to nebija izmantojuši, pamatojot to ar ieradumiem ēst un gatavot mājās, izvēlēties preci aplūkojot. Arī intervijās tas pieminēts netika. Kafejnīcas pārstāve norādīja, ka, ja pandēmijas laikā kāds internetveikalu izmantoja, tad tagad pakalpojumu vietējie iedzīvotāji izmanto maz, bet seniori nekad. Līdz ar to attīstīt pārtikas internetveikalu, domājot par senioriem, pašlaik nav lietderīgi. Arī vietējā aptieka piedāvā iespēju pasūtīt zāles uz mājām, bet tas ir maksas pakalpojums un seniorus tas biedē, tāpēc to izmanto reti.

Stāstot par iepirkšanos internetā, seniori runā drīzāk par atsevisķiem iepirkšanās gadījumiem, nevis regulāru parādību savā ikdienas dzīvē. Šādas iespējas biežāk izmanto salīdzinoši jaunāki seniori ar labāku digitālo pratību. Līdzpētniece ar lielāku pieredzi pirkumu veikšanā internetā arī zināja, kā pārbaudīt internetveikala drošību, norādot, ka seko atsauksmēm, rūpīgi izvērtē preču attēlus un valstis, no kurienes prece nāk, biežāk iepērkas tajos, ar ko ir bijusi jau pieredze un ir izveidojusi PayPal kontu. Tomēr viņa atzīst, ka tādi nav visi seniori.

Kā ieguvumus pirkumiem internetā seniori saskata to, ka var iegadāties preces, kas nav uz vietas pieejamas, ir ļoti smagas, piemēram, siltumnīca vai veļas mašīna, jo tas atrisina arī piegādes jautājumu. Intervijās un diskusijās seniori norādījuši, ka ir iegādājušies siltumnīcu, apģērbu, apavus, biļetes uz koncertiem un teātriem. Cilvēku pieredze ir bijusi atšķirīga - daļa ir apmierināti ar visu iegādāto, citi vairāk šo iespēju neizmanto, jo atsūtītās preces kvalitāte nav bijusi laba. Tas liecina, ka katra pieredze veido senioram vēlmi šo darbību atkārtot vai nē.

## 4.4. Digitālo prasmju apgūšana

Seniori, kas dzīvo vieni, apguvuši, kā lietot digitālos rīkus ļoti dažādi, visbiežāk, strādājot darbavietās, kur digitālās prasmes ir vajadzīgas, pašmācības ceļā vai ar radinieku palīdzību (visbiežāk bērnu, mazbērnu), apgūstot kādas specifiskas prasmes, piemēram, sociālo tīklu, tai skaitā S*kype*, *Youtube* lietošanu, ziņu lasīšanu ziņu portālos. Būtiski, ka tie, kas lieto digitālos rīkus vieniem mērķiem, daudz drošāk tos lieto arī citiem mērķiem, piemēram, ir gatavi apgūt pašapkalpošanās kases u. c.

Intervijās ir identificējamas norādes, ka Kandavas novadā senioriem ir bijušas iespējas apgūt digitālas prasmes. Intervijās ar ekspertiem un diskusijās tika minēti kursi pieaugušo izglītības centrā, senioru apmācības bibliotēkā, sadarbībā ar mobilo tīklu operatoriem organizētie kursi senioriem par interneta izmantošanu.

*Kaut kad viņiem bija, es nezinu, vai to ir organizējis pie skolas, pie vidusskolas kaut kā, vai tas ir kaut kā šīs te, nu, tas ir izglītības pārvaldes tie kursi, tādiem cilvēciņiem. Tur var gan valodu apgūt, gan datorprasmes, un ir viena daļa, kuri ir apmeklējuši, jā, un tad…Ir jau tādi, es gāju kursos, es izveidoju sev e-pastu, jā. (Eksperta intervija, 2022.06.06\_0090)*

Seniori, kuri dzīvo vieni, intervijās mācības nepieminēja. Biežāk bija apguvuši zināšanas darbā vai ar radinieku palīdzību.

Eksperti intervijās norāda, ka senioriem, iespējams, ir vajadzīgas papildus apmācības digitālo rīku lietošanā, jo tehnoloģijas visu laiku mainās. Viena no intervētajām ekspertēm norāda, ka pašlaik aktuāli ir ne tikai apmācīt seniorus datoru lietošanā, bet arī tajā, kā viņi var efektīvāk izmantot savus mobilos telefonus. Vajadzīgās zināšanas un prasmes, ko izdevies identificēt: e-pasta un internetbankas lietošana, saziņa ar VID, internetveikala drošības pārbaudīšana, elektroniska saziņas veikšana ar valsts un pašvaldības institūcijām, ārstu atrašana internetā u. c.

Vairāki eksperti arī norāda, ka zināšanas neko daudz neatrisinās, ja senioram nebūs pieejams digitālais rīks un internets, turklāt apmācības var prasīt ilgāku atbalstu, lai jaunās zināšanas un prasmes tiktu praktiski pielietotas un nostiprinātas. Senioru, kuri dzīvo vieni, gadījumā digitālo rīka pieejamība var būt nepārvarama pašu spēkiem, ierobežotas rocības dēļ.

# **5.** **Atbalsts un palīdzība**

Šajā nodaļā aplūkots, **kā seniori, kuri dzīvo vieni, saņem atbalstu gan saistībā ar ikdienas grūtībām, gan digitalizāciju un digitālo rīku lietošanu**. Intervijās ir identificēti dažādi palīdzības un atbalsta punkti. Visbiežāk kā atbalsts, ko saņem seniori, kas dzīvo vieni, minēti bērni, mazbērni un citi radi, tad kaimiņi un draugi un tad kandavnieki, vietejās NVO, valsts un pašvaldību institūcijas un ārsti. Tomēr būtiski norādīt, ka arī paši seniori ir atbalsta sniedzēji, viņi palīdz mazbērnu pieskatīšanā, sniedz atbalstu kaimiņiem, palīdz piegādāt pārtiku, nomaksāt rēķinus, nogādāt pie ārsta, informē par jaunumiem, veic labdarību un aktīvi iesaistās vietējās kopienas dzīvē, sadrabojoties ar NVO un pašvaldības pārstāvjiem.

## 5.1. Bērni un radi

Bērni un mazbērni visbiežāk senioriem sniedz plašu atbalstu gan ikdienas vajadzību risināšanā (pārtikas, zāļu piegāde, vadāšana, darbu veikšana uc), gan atbalstu digitālo jautājumu risināšanā: ikmēnēša rēķinu, kā arī specifisku nodokļu maksāšanā, datora un viedtālruņu iepazīšanā, tehnisku problēmu labošanā, interneta, tā skaitā, televīzijas pieslēgšanā.

*Telefonā pa retam it kā kaut kādas problēmas, nu ar datoru reizēm ir, kad es ne to pogu nospiežu, tad ir tā, ka es telefonā nofotogrāfēju, ko viņš prasa, es angļu valodu nesaprotu un tad aizsūtu bildi mazdēlam, un tad viņš man telefoniski komentē, ko man darīt, lai novērstu problēmu. (Intervija ar sievieti, 2022.07.30. 0002-0009)*

Seniori nereti apzinās, ka elektroniski pieteikt un saņemt pakalpojumus ir ērtāk. Lai arī viņi uzskata, ka paši nespēs tieši izmantot šīs iespējas, viņi tās izmanto ar tuvinieku starpniecību. Bērni, kuri dzīvo kādā citā Latvijas vai pasaules vietā, mēdz apmaksāt savu vecāku interneta pieslēgumu un mācīt lietot viedtālruņus, lai varētu sazināties videozvanos. Vēlme sazināties var būt motivators apgūt digitālo rīku lietošanu. Tajā pašā laikā, no bērniem, iespējams, iztrūkst atbalsts praktisko ikdienas lietu kārtošanā, kur digitālās ierīces nevar līdzēt, piemēram, nogādāt pārtiku uz viensētu, kura ir tālu no pārtikas veikala. Ir arī gadījumi, kad bērni apciemo senioru vismaz reizi nedēļā. Tad arī tiek veikta praktiska atbalsta sniegšana, ja tā ir nepieciešama.

Seniori norāda, ka lielu daļu sev nepieciešamā atbalsta ikdienā saņem no saviem radiniekiem, tomēr arī viņi paši apzinās, ka sniedz atbalstu saviem bērniem un mazbērniem, lai arī par to runā mazāk. Seniori atraduši mājsaimniecības uzdevumus, kurus var uzņemties un kuri rada prieku, piemēram, mazbērnu pieskatīšana. Mazbērnu pieskatīšana senioriem, kas dzīvo vieni, ir kaut kas, kas notiek viļņveidīgi, kad ir vajadzība, vasarās vai mazbērniem slimojot. Dzīvojot kopā, tā kļūst par regulārāku ikdienas daļu. Viena no līdzpētniecēm saka, ka domā vairāk piedalīties sava pieaugušā bērna ģimenes ikdienas dzīvē, tomēr uzsver, ka vēlas turpināt dzīvot atsevišķi. No vienas puses, tā ir attiecību tuvināšana, kontakta uzturēšana, bet, tajā pašā laikā, savas neatkarības, patstāvības uzsvēršana. Līdz ar to savstarpēja palīdzība un atbalsts ir veids, kā tiek uzturētas savstarpējās radniecības attiecības, kur digitālais atbalsts ir tikai viens no daudziem atbalsta veidiem, kas riņķo radinieku starpā.

Būtiski norādīt, ka ne visiem senioriem, ir šāds atbalsts. Vismaz 3 no intervētajiem senioriem norāda, ka viņiem nav tuvu radu, tie miruši, dzīvo tālu vai pašiem ir vajadzīgs atbalsts. Vairāki seniori intervijās norādīja, ka neprasa šādu palīdzību radiniekiem, jo nevēlas tos apgrūtināt, grib tikt galā paši. Viņi meklē citu risinājumu.

Senioru dzīves garumam palielinoties, var būt situācijas, kad jaunāki seniori (60 gadi) rūpējas arī par saviem vecākiem (80-90 gadi). Viens no pētījuma dalībniekiem uzskata, ka sabiedrība sagaida, lai šādās situācijās jaunākie seniori pamet savas darbavietas un uzņemas rūpes par saviem vecākiem. Tomēr uzskata, ka Latvijā tas nav iespējams, jo to neļauj senioru finansiālā rocība un vecuma pensijas aprēķināšanas kārtība. Tāpēc senioram, kas rūpējas par citiem senioriem, var nākties saskaņot rūpes par radiniekiem ar pašu algoto darbu. Tas var radīt izdegšanu un veselības riskus.

## 5.2. Kaimiņi un draugi

Bieži vien situācijās, kurās bērni vai mazbērni nevar palīdzēt, jo dzīvo tālu no seniora, galvenās atbalsta personas ikdienā ir kaimiņi. Tomēr atbalsts ir kaimiņa izvēle, kas balstās labās attiecībās, tam nav jākļūst par kaimiņa atbildību. Senioriem, kuri dzīvo viensētās, kaimiņi ir tie, kas piedāvā seniorus aizvest uz pārtikas veikalu vai arī atvest pārtiku, palīdz ar zāles pļaušanu, sniega šķūrēšanu, ar elektrības vai santehnikas problēmām, sagādā sadzīvē nepieciešamus priekšmetus, sazinās ar sociālo dienestu saistībā ar atbalstu malkas iegādē u. c. Kaimiņi ir arī tie, pie kuriem vērsties pēc palīdzības saistībā ar digitālajiem pakalpojumiem.

*Laukos mums dzīve ir tāda, veikals mums 7 km no mājām, aptieka arī nav uz vietas, nu tad ir dārziņš senioriem vasarā, ziemā var pastaigāties. Mums ir tā, ka autobuss iet tikai vienreiz nedēļā uz pilsētu. Tad ir labi, ja ir labi kaimiņi, ar ko var sarunāt un tikt līdz veikalam, aptiekai līdz ārstam un līdz veikalam, jo tādas privilēģijas mums nav, ka vari kur tikt, arī autobuss mums, ja nav, ka tu aizbrauc, un tad var tikt atpakaļ. Bērniem arī ir savi darbi un iešanas un nevar izbraukāt un izvadāt. Kaut kā ir pašiem galā jātiek.(Intervija ar sievieti, 2022.07.30. 0002-0009)*

Tomēr ne visiem senioriem ir personiskas un labas attiecības ar saviem kaimiņiem, tāpēc arī šis atbalsts nav pašsaprotams. Seniori arī norāda, ka pašam senioram ir pret kaimiņiem jāizturas laipni, lai saņemtu atbalstu, un jāsniedz atbalsts pretī, ja to var.

Seniori, kuri dzīvo pilsētā, arī paļaujas uz kaimiņu palīdzību, ja bērni dzīvo citur. Pēc līdzpētnieces stāstītā vienas daudzdzīvokļu mājas iemītnieki viens otram iedod savu dzīvokļu atslēgas, lai var palīdzēt ārkārtas situācijās, piemēram, ja sen nav dzirdēts, ka seniore blakus dzīvoklī pārvietojas, tad kaimiņi aiziet pārliecināties, vai seniorei viss kārtība ar veselību, ka kaķi ir pabaroti, ka dzīvoklis nav applūdis, kamēr seniors nav mājās u. c. Kaimiņienes arī palīdz viena otrai ar rēķinu apmaksu internetbankā.

Līdzpētniece norāda, ka senioriem, kuriem nav bērnu, ļoti svarīgi ir arī draugi. Pat svarīgāki nekā tiem, kuriem ir bērni. Saistībā ar draugiem vairāk tiek pieminēts emocionālais atbalsts, ko var gūt telefonzvanā. Tajā pašā laikā, citi norāda, ka liela daļa draugu, vecumam pieaugot, ir miruši vai arī ar veselības problēmām, kas liedz satikties.

*Es viņam jautāju – tev taču draugi bija bez jēgas? Viņš saka – kādi vairs draugi, visi, kas bija manā vecumā, vai ir aizgājuši vai, ja viņš ir dzīvs, tad viņš ir tāds pats kā es. Kur aiziet, ko darīt? Varbūt viņš mani nav aizmirsis, bet viņš nav fiziski spējīgs atnākt. (Diskusija, 2022.08.18.\_1)*

## 5.3. Kolēģi

Līdzpētnieki un pētījuma dalībnieki kā atbalsta personas minēja arī bijušos vai esošos kolēģus, kas var sniegt dažāda veida atbalstu ikdienas dzīvē un digitālo prasmju apgūšanā, tai skaitā rēķinu apmaksāšanā.

Daļa senioru, kuri dzīvo vieni, uztur draudzīgas attiecības, ik pa laikam satiekas, kopā svin jubilejas, tomēr ne vienmēr seniori var uzturēt šādus kontaktus. Pēc pāris senioru komentāriem var secināt, ka kolēģus bieži vien vieno prieki un grūtības, ar kurām saskaras darbavietā, tomēr, kad nav šī vienojošā elementa - tā pati darbavieta, tad arī zūd iemesls draudzīgam sarunām vai pat kontakta uzturēšanai.Kontaktu uzturēšanu ierobežo arī tas, ka kolēģi vai nu maina darbu, vai aiziet pensijā. Vēl jo vairāk, ja arī bijušie kolēģi ir vienā vecumā, ar vecumu saistītās veselības problēmas, kas arī ir kopīgas, kļūst par šķērsli kontakta uzturēšanai. Ar vieniem nav kontakta, jo trūkst vienojošu problēmu, ar citiem nav kontakta, jo problēmas ir tās pašas.

## 5.4. Kandavnieki un NVO

Vairums no līdzpētniekiem un pētījuma dalībniekiem viens otru pazīst, kā arī ietilpst plašākā paziņu lokā, kas izveidojies ap Kandavu. Tajā ir gan bijušie kolēģi, kaimiņi, skolotāji un skolēni, domubiedri, NVO u. c. Daži arī aktīvi organizē izklaides vai atbalsta pasākumus gan kādas organizācijas paspārnē, gan arī neatkarīgi.

Līdzpētniece stāstīja, ka biedrības Kandavā uztur kontaktu arī ar bijušajiem kandavniekiem, kuri dzīvo ārzemēs. Bijušie kandavnieki vāc naudu vai sagādā dāvanas, kuras nosūta uz Kandavu, un tad vietējās organizācijas sadarbībā ar pašvaldību tās nogādā senioriem, kuri dzīvo vieni. Pandēmijas laikā šajā procesā vairāk iesaistījās arī vietējie iedzīvotāji, kas iegādājās dāvanas, pārtiku kā arī higiēnas pakas, ko nogādāja arī cilvēkiem bijušā Kandavas novada teritorijā. Caur šo iniciatīvu tika izveidots arī vietējs e-veikals, kas nodrošināja preču piegādi uz mājām. Tomēr pēc pandēmijas beigām tas netika izmantots.

Labs piemērs kopienas sadarbībai un neatkarīgi rīkotam pasākumam ir regulāri braucieni uz teātri, kas norisinās jau 20 gadus, kurā piedalās gan seniori, kuri jau ir pensijas vecumā, gan arī tie, kas vēl nav. Šķiet, ka seniori neoficiāli izvēlas vienu “organizatoru”, un tad gaida, ka un kad tiks organizēti pasākumi. “Organizators” biļetes jau vairākus mēnešus iepriekš iegādājas elektroniski un rezervē transportu, kam visi laicīgi vāc naudu. Lai arī šim “organizatoram” ir gandarījums par organizētajiem braucieniem, tomēr vietām tas var mīties arī ar papildus brīvprātīgā darba slodzi. Ja pasākumi nenotiek, tad tiek izdarīts spiediens uz “organizētāju”, lai pasākumi notiktu. Toties šādi pašorganizējoties nav jāraksta atskaites pašvaldībai.

Daudziem senioriem svarīgs atbalsta punkts un veids, kā piedzīvo kopienu, ir senioru biedrība. Tajā ir būtiska palīdzības organizācija. Biedrībā ir vairāki brīvprātīgi *gruporgi*. Gruporgs ir senioru biedrības biedrs, kurš ir atbildīgs par noteiktas teritorijas senioru apsveikšanu jubilejās, kā arī iesaisti dažādos pasākumos un pakalpojumos. Šis cilvēks pārliecinās, ka senioriem tiek nodrošināti pakalpojumi, kas uz viņiem attiecas. Piemēram, gruporgi pārliecinās, ka seniori ir saglabājuši iesnieguma veidlapu jubilejas pabalsta saņemšanai. Reizēm arī aiznes veidlapu līdz sociālajam dienestam, ja seniors pats to nevar. Biedrības gruporgi ir pārliecināti, ka nereti ir vienīgie, kas apciemo daļu senioru, kas vieni dzīvo attālākos nostūros. Sociālajam dienestam ir dati par to, kur dzīvo seniori, bet tos nedod biedrībai datu aizsardzības dēļ. To līdzpētnieki uzskata par absurdu situāciju, jo tad viņiem nākas apsekot katru māju pašiem, lai kādam atbalsts un palīdzība netiktu liegta. Savukārt, pašvaldības darbiniekiem ir pienākums datu drošības regulu ievērot.

*Tā ir tā pārprastā datu aizsardzība. Realitātē tā datu aizsardzība ļauj cilvēkam nomirt vecam, vientuļam. (Diskusija, 2022.08.02.\_1)*

Biedrības pārstāvji uzskata, ka dara labu darbu, tomēr pēc reģionālās reformas, lai biedrības biedri varētu apsveikt savus seniorus jubilejās, ir jāsaraksta sarežģītas atskaites un līgumi, kas iepriekš nebija jādara. Atskaitīšanās par naudu liek zaudēt prieku par padarīto un demotivēt darboties.

*Izrādās pašreizējā momentā, lai to mēs varētu darīt, katram, [...] ir jānoslēdz patapinājuma līgums ar savu mašīnu, jānorāda katru dienu, cik viņš nobrauc, no kurienes līdz kurienei, cik ilgu laiku. Patapinājuma līgums aizliedz izmantot savu privāto mašīnu savām darīšanām. Tiklīdz tu uzraksti patapinājuma līgumu, tad tava mašīna vairs nav tava. (Diskusija, 2022.08.02.\_1)*

Dati liecina, ka Kandavā un ap to ir spēcīga vietējā kopiena, kas organizējas dažādos veidos un sniedz viens otram atbalstu arī tajos gadījumos, ja viņu vidū nav radniecīgas saites. Tomēr iespējams ar pašvaldības atbalstu brīvprātīgā darba koordinēšanā var vēl veicināt savstarpējā atbalsta sniegšanu kopienas ietvaros.

## 5.5. Pašvaldība

Runājot par pašvaldības sniegto atbalstu, var identificēt dažādus palīdzības punktus, kas intervijās vērtēti atšķirīgi. No vienas puses, daudzi seniori nevēršas pēc palīdzības pašvaldībā, jo uzskata, ka pašam nevajag vai pašam jāmāk tikt galā, no otras puses, gaida atbalstu no pašvaldības, arī to neprasot. Vienlaikus daži seniori pieļauj iespēju, ja kādreiz palīdzību vajadzēs, tad to prasīs. Laikā, kad pašvaldība bija fiziski tuvāk, atbalstu prasīt bija vieglāk, jo cilvēki, kas strādāja pašvaldībā, bija pazīstami. Tagad pašvaldība ir tālu, pašvaldības darbinieki nepazīstami, to atbildības neskaidras. Daļa senioru gribētu kopīgas sapulces ar jauno pašvaldības vadību, lai var personīgi iepazīties un pārrunāt novadā aktuālo, tas varētu mainīt senioru skatījumu uz jauno pašvaldības vadību.

*Ā, kā novada reforma...es to sajūtu tā, ka sajūtu to, ka man ir zuduši citi.....un pārliecība un sajūta saņemt palīdzību, ja man tā būtu vajadzīga tādēļ, ka tas ir tālu un tie cilvēki, kuri man varētu to palīdzību sniegt, man ir sveši, un es pēc iespējas tālāk atbīdītu to lūgumu [...] ja palīdzība būtu jālūdz, tad tas būtu nepatīkamāk un grūtāk izdarāms nekā Kandavas novadā. (Intervija ar sievieti, 2022.06.18.\_0003)*

Vienlaikus pašvaldība nodrošina gan finansiālu, gan sociālu atbalstu sava novada senioriem. Viena no sociālā dienesta darbiniecēm, kura iepriekš strādājusi citur, norāda, ka Kandavā ir salīdzinoši liels dažādu pakalpojumu grozs senioriem. Pašvaldība katru gadu atvēl finansējumu senioru fiziskām aktivitātēm, rokdarbnieku un amatnieku izstādēm, kā arī attīstības nodaļā raksta projektus, atbalsts tiek arī senioru biedrībai. Daļa aktivitāšu novadā notiek pēc senioru pašu iniciatīvas.

Būtisks atbalsts, ko intervijās novērtē seniori, kas dzīvo vieni, ir malkas sagādāšana, tomēr tas tiek sniegts tikai dažiem. Pašvaldības pārstāvji norāda, ka ierobežoto līdzekļu situācijā, sniedz maksimālo iespējamo atbalstu, jo vajadzības ir arī citām sociālajām grupām. Palielinoties pašvaldības apmēram, vajadzības tikai pieaugušas.

Pašvaldības vadības pārstāvis intervijā norāda, ka seniori darbojas arī kā atbalsts pašvaldībai, jo regulāri ziņo par problēmām novadā (ceļa segums, apgaismojums, nepieciešama palīdzība), kas ļauj tās savlaicīgi risināt. Pašvaldības darbinieki nespēj visam izsekot paši. Savukārt, seniori vēlētos, lai pašvaldība viņos ieklausās vairāk.

Būtiska diskusiju tēma intervijās ir pašvaldības dāvana/pabalsts senioriem dzimšanas dienā. Seniori uzskata, ka forma, kurā seniors piesakās savā dzimšanas dienā uz pabalstu, ir aizvainojoša, un pašvaldībai vajadzētu atrast citu veidu, kā nosaukt šo *dāvanu* senioram.

*Pašvaldība sūta paziņojumus, ka naudiņa jāsaņem, bet viņa saka, ka mani pilnīgi aizvaino, un es nemaz nebūtu gājusi, ja nebūtu bērni pierunājuši. Viņa saka – kāpēc jālūdz pabalsts savā 75 gadu jubilejā? Tas ir apsveikums, bet tur rakstīts, ka Jums jāraksta iesniegums, lai saņemtu pabalstu 75 gadu jubilejā! (Diskusija, 2022.08.18.\_1)*

Vairums pētījuma dalībnieku lasa Tukuma novada avīzi, bet norāda, ka avīzē trūkst informācijas par norisēm bijušajā Kandavas novadā. Agrāk Kandavas novada avīzē esot bijis saraksts ar pašvaldības pakalpojumiem, kā arī pašvaldības darbinieku kontaktinformācija, bet tagad visu iesaka meklēt internetā, bet mājaslapa ir mulsinoša un tajā ir grūti atrast vajadzīgo, turklāt ne visi lieto internetu. Seniori uzskata, ka pašlaik avīze burtiski pārpublicē tiesību aktus, kas atsaucas uz citiem tiesību aktiem juridiskā valodā un nav *parastam* cilvēkam viegli uztverama. Vairumam pētījuma dalībnieku šāda avīzes forma neapmierina, jo tā nav saistīta ar viņu dzīvi. Pētījumā identificēta tikai viena sievietēm, kas Tukuma novada avīzi lasa regulāri digitālā formā, tomēr viņa pati sevi īsti neuzskata par seniori, jo strādā algotu darbu un ir aizņemta vēl ar citām lietām. Citi seniori, kuri lasa novada avīzi, to lasa drukātā veidā.

Seniori norāda, ka Kandavā ir aktīva kultūras dzīve, tomēr pasākumu biļetes ir dārgas un senioriem ne vienmēr pieejamas. Seniori vēlētos, lai pašvaldībā pieejamajiem kultūras pakalpojumiem, ir speciālas atlaides pensionāriem.

### 5.5.1. Sociālais dienests

Daži intervētie seniori norāda, ka Kandavas novadā esot saņēmuši lielāku atbalstu no sociālā dienesta, jo dienesta darbinieki paši piedāvājuši palīdzību un regulāri atbraukuši apraudzīt. Šobrīd sociālais dienests šķiet svešāks, seniori neredz, ka sociālie darbinieki interesētos par senioriem tā, kā tas notika Kandavas novadā. Senioriem nav personīgi pazīstami jaunie darbinieki, un tie specializējas noteiktu jautājumu risināšanā. Dažiem senioriem radies priekšstats, ka arī palīdzības pieteikšana kļuvusi sarežģītāka, jo prasa apjomīga dokumentu skaita sagatavošanu. Vienlaikus vairums norāda, ka sociālo palīdzību nav prasījuši, prasīt nav gatavi, jo vēlas patstāvīgi rūpēties par savām ikdienas vajadzībām.

Viena pētījuma dalībniece stāstīja par situāciju, kad pašai bija paredzēta operācija kādā no Rīgas slimnīcām, bet nebija personiskās automašīnas, ar kuru nokļūt Rīgā. Viņa griezās pēc atbalsta pie sociālā dienesta, kuri nodrošināja transportlīdzekli, tomēr šis atbalsts tiek vērtēts kā kaut kas apkaunojošs. Lai lūgtu atbalstu sociālajam dienestam, senioram ir emocionāli jāsagatavojas, jo tā tiek uztverta kā personiska neveiksme. Tas iezīmē paaudžu atšķirību: jaunā paaudze ir gatava saņemt palīdzību, vecākā cenšas tikt galā pati, jo tā ir radusi, un tas ir goda jautājums. Tas apgrūtina arī palīdzības sniegšanu un personu, kurām vajag atbalstu, identificēšanu.

Sociālais dienests uztur kopienu centrus - vietas, kur seniori var satikties, var izmantot dušas, veļas mazgājamās mašīnas. Tomēr, kā norāda sociālā dienesta darbiniece, pandēmijas ierobežojumu iespaids uz pulcēšanos joprojām ir jūtams (intervija veikta 2022. gada pavasarī) un līdz ar to kopienas centra lietotāju skaits samazinājies. Neviens pētījuma dalībnieks šo centru nepieminēja.

Dažos gadījumos manāmas situācijas, kad seniors nav sociālās palīdzības sniedzēju redzeslokā dažādu birokrātisku iemeslu dēļ. Tā, piemēram, pētījumā identificēts gadījums, kur kāds vīrs (79 gadus vecs) katru dienu iet stundu pēc avota ūdens gan ziemā, gan vasarā. Intervijā noradīts, ka pašvaldība nevar palīdzēt, jo māja tiek uzskatīta par bezsaimnieka īpašumu, tāpēc pašvaldība nedrīkst labot aku, kas atrodas pie seniora mājām. Pētījuma dalībnieki vēlētos atrast citu risinājumu, piemēram, pašvaldība varētu senioram piegādāt dzeramo ūdeni traukos kā sociālo palīdzību, jo uzskata par netaisnīgu situāciju, kad mūsdienu Latvijā cilvēkam nav pieejams dzeramais ūdens, nemaz nerunājot par apgrūtināto higiēnu.

*Pētījuma dalībnieks: Ūdens nav. Nomazgāties var. Es tur bedrīti pie caurtekas izroku, lai kaut kas ir tīrāks, bet arī tāds duļķains. Ar to man jāskalo drēbes. Dzeramajam ūdenim es eju pakaļ. Ziemā sanesu ūdeni bačokā.*

*Līdzpētniece: Uz kurieni tu ej pakaļ dzeramajam ūdenim?*

*Pētījuma dalībnieks: Uz mežu, pāri lielajam aplokam, uz Ežu pusi. Tur mežā ir avotiņš. Es viņu zinu, kamēr es te dzīvoju. Spēcīgs avots.*

*Līdzpētniece: Un ziemā?*

*Pētījuma dalībnieks: Ziemā tāpat.*

*Līdzpētniece: Tas tev prasa cik ilgu laiku aiziet?*

*Pētījuma dalībnieks: Prom un atpakaļ stunda. (Intervija ar vīrieti, 2022.08.23.\_0029)*

Sociālais darbinieks var būt atbalsts digitalizācijā, jo reizēm palīdz nokārtot lietas, ko var veikt tikai elektroniski, tomēr par to intervētā sociālā darbiniece izvērsti nestāstīja. Bieži vien sociālajiem darbiniekiem jāpalīdz sagatavot iesniegumu, piemēram, invaliditātes apliecības saņemšanai. Ārstniecības pakalpojumi jāpiesaka zvanot, bet slimnīcu nav iespējams sazvanīt, turklāt slimnīcu darbinieki reizēm lūdz pieteikumu sūtīt e-pastā. Sociālie darbinieki nereti ir tie, kas senioru vietā piesakās ārsta pierakstam elektroniski. Kā norāda sociālā darbiniece, viņi mēdz palīdzēt arī ar uzdevumiem, kas neietilpst viņu tiešajos darba pienākumos, piemēram, uzstādīt pareizo kanālu televizorā, jo nevar tik stingri novilkt robežu starp to palīdzību, kuru paredzēts sniegt un kuru nav paredzēts.

*Pētniece: Es savukārt tā iedomājos, nu, Jūs teicāt, ka sociālā dienesta uzdevums tomēr nav tur mācīt digitālās prasmes, bet varbūt tomēr.....praksē nākas, piemēram, tie darbinieki, kuri nāk klātienē pie cilvēkiem uz mājām, varbūt viņiem ir…*

*Eksperts: Nu, ir jau tieši tāpat citreiz, kad tas ir noticis, arī televizoru palīdz remontēt, iestatīt jaunas programmas. [..] Nu, jā tieši tā, nu tas cilvēciskais faktors ir, cilvēks strādā, jo tur nevar nolikt tā, ka šito nē, šito jā, kaut ko viņš jau tomēr… (Eksperta intervija, 2022.06.06\_0091)*

Tas liecina, ka sociālie darbinieki mēģina sniegt atbalstu savu iespēju robežās. Savukārt, ir situācijas, kad tiek sagaidīts specifisks atbalsts no socialā dienesta, bet formālās procedūras neļauj sniegt senioram un kopienai vēlamo risinājumu.

### 5.5.2. VPVKAC

VPVKAC ir digitālās palīdzības vieta cilvēkiem, kam tā vajadzīga. Digitalizācijas kontekstā tas skatīts kā risinājums pakalpojuma pieejamības nodrošināšanai. To skaita palielināšana un digitālie aģenti ir valsts plānotā statēģija digitālās nevienlīdzības mazināšanai, tomēr tikai daži no intervētajiem senioriem bija informēti par šāda centra esamību. Tas pieejams lielākās apdzīvotās vietās, tātad saglabājas transporta jautājums. Savukārt, arī tie seniori, kas zināja par valsts un pašvaldības vienoto klientu apkalpošanas centra esamību, nezināja, kādus pakalpojumus tajā var saņemt. Tādad nepieciešams sabiedrību informēt ne tikai par centru, bet arī tā pakalpojumiem sabiedrībai saprotamā valodā.

Intervijā VPVKAC pārstāve norādīja, ka pārsvarā apkalpo seniorus, kuriem mājās nav digitālo rīku. Tomēr ierobežota informācija par klientiem traucē lietotājus labāk raksturot. Visticamāk, tie ir seniori, kuriem nav bērnu vai mazbērnu vai viņu atbalsta. Pandēmijas laikā sarucis VPVKAC klientu skaits, jo, iespējams, daļa klientu paši apguvuši nepieciešamās prasmes vai arī atraduši citas atbalsta personas.

Tie seniori, kuri apmeklē VPVKAC, reti izmanto VPVKAC klientiem pieejamos datorus. Tā vietā viņi drīzāk palūgs darbiniekiem pieteikt pakalpojumu vai, piemēram, uzrakstīt iesniegumu. Seniors ar eID karti, kurš juridiski var elektroniski pieteikt, saņemt un apmaksāt pakalpojumus, praktiski to nemāk, tāpēc nepieciešamās darbības veic VPVKAC darbiniece. Ir situācijas, kad seniors, kuram ir eID karte, apmaksā pakalpojumu tā seniora vietā, kuram nav eID kartes. Arī citās situācijās, piemēram, Covid-19 sertifikāta kārtošanas sakarā kaimiņi pašvaldībā vēršas seniora vārdā.

Iespējams, ka varētu būt atšķirības starp to, kur, kādēļ un kādā veidā sievietes un vīrieši meklē un saņem atbalstu. Novērots, ka ir lielākā iespējamība, ka VPVKAC palīdzību izmantos sievietes un ka viņas arī būs gatavākas pašas mācīties pieteikt pakalpojumus vai apmaksāt rēķinus. Tas nozīmē, ka pēc laika šāda palīdzība vairs nebūs vajadzīga.

### 5.5.3. Bibliotēka

Kandavas bibliotēkā lielākā daļa apmeklētāju ir seniori. Viņi bibliotēku nereti apmeklē, lai pārbaudītu savu e-pastu, izdrukātu dokumentus vai saņemtu palīdzību rēķinu apmaksāšanā. Seniori, norāda, ka vietējā bibliotēkā digitālo palīdzību prasīt vieglāk, jo bibliotekāre ir pazīstama un tāpēc vieglāk pieejama salīdzinot ar VPVKAC. Vienā no intervijām tika norādīts, ka Tukuma VPVKAC pandēmijas laikā brauca uz apdzīvotām vietām un izdrukāja vakcinācijas sertifikātus. Bibliotēkā to varēja izdarīt tikai tiem senioriem, kuriem bija piekļuve internetbankai. Bibliotekāre uzskata, ka daļai senioru nav pieejas datoram un internetam, ja viņi nevar nokļūt līdz bibliotēkai.

*Vienkāršākais veids bija mūsu pagasta bibliotēkā. Cilvēki nāk uz bibliotēku, un mums bibliotekāre visu šito kārto – visas lietas ar VID, arī maksājumus. Vai tas ir viņu pienākumus – es nezinu. Es pat neesmu viņai pajautājusi. (Diskusija 2022.06.20.\_1)*

No vienas puses, intervētā bibliotekāre norāda, ka mēdz senioriem palīdzēt ar rēķinu apmaksāšanu, tomēr, no otras puses, saka, ka “*tiem, kam tas [datorprasmes] ir nepieciešams, tie jau savā laikā to ir apguvuši*” (*Eksperta intervija, 2022.05.18\_b*). Bibliotekāres skatījumā vairumam senioru mājās ir pieejams dators un internets. Pilnīgi pretēji uzskata VPVKAC darbiniece, kas uzskata ka bibliotēkai ir liela loma reģionos interneta pieejas nodrošināšanā. Īpaši smagi apstākļi ir lauku teritorijās, kur cilvēki cieš no nabadzības, tāpēc dators nav pirmo vajadzību sarakstā.

*Bibliotēkas pieminējām, kur sabiedrība no pagasta var meklēt palīdzību un bibliotēkas cilvēki labprāt palīdz un izdara. Tā arī ir tāda sensitīva informācija, jo bibliotekārs ļoti daudz par mums uzzina. Tagad no viņu godaprāta ir ļoti daudz kas atkarīgs. Droši vien, ka visi bibliotekāri ir informēti. (Diskusija, 2022.06.20\_1)*

Vienlaikus bibliotēku sniegtais atbalsts dod bibliotekāriem piekļuvi sensitīvai informācijai par iedzīvotājiem, kas var radīt drošības riskus, jo atkarīgs no bibliotekāru godaprāta. Tomēr esošā novada iedzīvotāju pieredze bibliotēkās ir pozitīva.

## 5.6. Dažādas valsts iestādes

Seniori, runājot par valsti, piemin ļoti atšķirīgas institūcijas un pieredzes, kas traucē tās vispārināt. Vairāki seniori stāsta par savam pieredzēm, cenšoties sazināties ar slimnīcām, bankām un arī valsts iestādēm, lai pieteiktu pakalpojumus. Seniori izsakaneizpratni, kāpēc valsts pakalpojumi ir fragmentāri, ja digitalizācijā tiek ieguldīti tik lieli līdzekļi, atsaucas uz izmaksām par e-veselību. Seniori nesaprot, kāpēc nevar strādājošajiem pensionāriem pensiju pārēķinu veikt automātiski vai atskaitīt pārmaksātos nodokļs, kamēr gadījumos, ja pensionārs būs parādā valstij kaut centu, valsts iestāde ar viņu sazināsies.

Saziņas process senioriem ar valsts iestādēm ir sarežģīts un nesaprotams, jo ar telefonzvaniem šīs iestādes grūti sasniegt, bet, ja izdodas uzrakstīt elektronisku vēstuli, tad arī uz to ilgi jāgaida atbilde. Saziņa neklātienē senioriem rada aizkaitinājumu, jo seniori vēlas izjust laipnību un cilvēcību komunikācijā, kas, saņemot vispārīgu informāciju vai padomu, izpaužas viegli uztveramā valodā, kā arī elastīgā pārrunu un lemšanas procesā un individuālā risinājumā. Īpaši senioriem nepatīk saziņa ar robotiem vai digitāliem risinājumiem.

*Lieta tāda, ka manas paaudzes cilvēkiem ļoti gribās satikt, teiksim, ierēdņus jebkurā iestādē, kur tu vari cilvēcīgi parunāt un nokārtot savas lietas. Tas, ka tajā telefonā līnijas otrā galā atsaucas robots, tas liekas pilnīgi pretdabiski. Tas nav normāli, pēc maniem uzskatiem. (Intervija ar sievieti, 2022.08.12\_0006)*

Pakalpojumu digitalizēšana rada problēmas arī tāpēc, ka daļai senioru nav rīku, kuri ir nepieciešami, lai pieteiktu vai saņemtu pakalpojumu, piemēram, internetbanka.

*Es nevienu nodokli VID neesmu dabūjis atpakaļ. Man taču nav internetbankas, viņi man nevar pārskaitīt naudu. Uz rokas man viņi to naudu nedod. Tad, kad es viņiem esmu parādā, tad - jā, tad man jāiet maksāt. (Intervija ar vīrieti, 2022.07.20\_004)*

Daži izjūt netaisnību, ka tas, ka pašam nav internetbankas, rada šķēršļus finansiāla atbalsta saņemšanai, tomēr tad, kad rodas situācija, kad nepieciešams maksāt nodokļus, tad internetbankas neesamība nav šķērslis naudas pārskaitījumam.

## 5.7. Ārsts

Arī ārsts var tikt skatīts kā atbalsta persona senioriem, tomēr dažādiem cilvēkiem ir atšķirīgas gaidas no ārsta. Daļa Kandavas novada ģimenes ārsti nesniedz mājas vizītes, kas skatīts kā trūkums, bet kandavnieki var saņemt medicīnisko aprūpi mājās, jo to sniedz specifiska institūcija, kas nodrošina sistēmu likšanu un brūču pārsiešanu.

Senioru attiecības ar ārstiem atšķiras. Daļā interviju identificējama izvairīšanās no ārsta. Tā, piemēram, viena no pētījuma dalībniecēm saka, ka pie ārstiem neiet, bet zina, ka viņai ir augsts asinsspiediens. Tic, ka dzīvos ilgi, tāpēc pie ārsta nav vērts iet. Papildus palīdzība no ģimenes ārsta, viņasprāt, nav vajadzīga. Pāris līdzpētnieku un pētījuma dalībnieku izslimoja Covid-19, par to nepaziņojot savam ģimenes ārstam. Senioriem esot bijuši samērā viegli simptomi, viņi ievēroja pašizolāciju, kā arī veica paštestus, bet oficiāli nav iekļauti izslimojušo iedzīvotāju statistikā. Šajos gadījumos arī gaidītais atbalsts no ārstiem nav liels. Vienā gadījumā seniors neiet pie ārsta, jo nevar to atļauties, citā taupa, pērkot mazāk vai lētaku ēdienu, lai varētu sev nopirkt vajadzīgās zāles. Tomēr kopumā seniori ar saviem ģimenes ārstiem ir apmierināti.

Ne tikai attiecības, bet arī medicīnas pakalpojumu izmaksas ir aspekts, kas ierobežo senioru vēlmi griezties pie ārsta. Vairāki pētījuma dalībnieki un arī līdzpētnieki stāstīja par medicīniskām procedūrām, kuras ir saņēmuši paši maksājot: “*Es, ja eju, tad eju uz maksas [izmeklējumu/procedūru]*” *(K\_I\_S\_210812\_0010)*. Kā norāda viens no līdzpētniekiem, ir privātklīnikas, kuras ir pielāgojušās savu pacientu finansiālajām iespējām, piemēram, piedāvājot samaksu veikt ilgākā laika periodā pa daļām. Biežas ir situācijas, kad senioram nav iespējams pieteikt nepieciešamo pakalpojumu arī pašam maksājot. Ja maksas pakalpojumus seniori vēl akceptē, tad garās rindas uz analīzēm un procedūrām neuzskata par normālu notikumu norisi, daži uzskata, ka tā ir apzināta senioru iznīcināšana.

*Pati mēģinu, kuram tad laiks ir... visi darbā. Darbadienas laikā jau nav neviens, kas tad var, man pašai jāzvana, un tad visu dienu, zvani un zvani, un pieteikšanās nav iespējama, tāpēc, ka nevar sazvanīt. (Intervija ar sievieti, 2022.08.10\_0009)*

Medicīnas pakalpojumu pieteikšanā un veselības uzturēšanā svarīgas kļūst senioru zināšanas un prasmes interneta lietošanā, jo, kā norāda viena līdzpētniece, viņa pati labi orientējas pārlūkprogrammu lietošanā, tāpēc var atrast atsauksmes par ārstiem situācijā, kad vecākai radiniecei ir nepieciešams speciālists kādā konkrētā jomā. Tāpat viņa prot atrast, kur pakalpojumu var saņemt īsākā laika posmā, bet citiem senioriem, kuri dzīvo vieni, šāds atbalsts izpaliek.

Tomēr ir situācijas, kad pētījuma dalībnieki ir meklējuši atbalstu veselības aprūpē, bet, lai arī atbalsts formāli pastāv, tas reāli nav bijis pieejams. Pētījuma dalībniece arī norāda uz to, ka viņai ir grūtības fiziski nokļūt pie sava ģimenes ārsta 2. stāvā, jo nevar patstāvīgi uzkāpt pa kāpnēm. Lai arī ir ierīkots pacēlājs, dalībniece norāda, ka nav neviena palīga, kurš ierīci darbinātu. Cita sieviete vērsās pēc atbalsta pie sociālā dienesta, lai segtu izmaksas jaunu briļļu iegādē, bet naudu nav saņēmusi, jo briļļu izmaksas ir bijušas pārāk zemas, lai dienests to segtu.

Citā gadījumā seniore gaidīja, ka ģimenes ārste sniegs informāciju par atbalstu, kas pienākas pēc piedzīvota insulta. Tāpat tiek gaidīt, ka ģimenes ārsts interesēsies par seniora veselības stāvokli un arī aicinās uz vizīti. Līdzīgi arī saistībā ar Covid-19 vakcīnu tika gaidīts, ka ģimenes ārsts pārliecināsies, ka ir iespējams saņemt vakcīnu, kā arī organizēs šo procedūru.

#

# **6.** **Ieteikumi un secinājumi**

## 6.1. Valsts institūcijas

Pārnesot valsts un pašvaldības pakalpojumus digitālajā vidē, valstij ir jābūt pārliecinātai, ka internets ir pieejams **visā** Latvijas un tātad arī novada teritorijā.

Valsts pakalpojumu reģionālo reformu un digitalizāciju saista ar augstāku pakalpojumu efektivitāti un pieejamību, tomēr šī pētījuma dati liecina, ka lielai daļai senioru pakalpojumi digitālajā vidē nav pieejami vispār vai ir pieejami tikai ar citu cilvēku palīdzību. Seniorus satrauc, ka, pamatojoties ar pieeju internetā, tiek slēgti pakalpojumi, kas viņiem līdz šim bija pieejami klātienē, reizēm pat aizstājot saziņā cilvēkus ar digitālajiem asistentiem.

Vietām pakalpojuma pieteikšanā internetbanka tiek izmantota kā digitālā barjera, pakalpojuma pieejamībai klātienē. Šādas situācijas vajadzētu novērst un rast risinājumu, kas padarītu pakalpojumus pieejamus arī senioriem bez interneta un digitālajām zināšanām, piemēram, pandēmijas laikā pieteikšanās rindai uz pasi bija tikai digitāli.

VPVKAC ir viens no risinājumiem, ko valsts piedāvā digitālās nevienlīdzības mazināšanai. Centru darba laiki nav saskaņoti ar lokālo sabiedrisko transportu, līdz ar to var uzskatīt, ka tas pieejams tikai pilsētu iedzīvotājiem. Iespējams, to darbiniekiem vajadzētu vismaz reizi mēnesī rīkot izbraukumus uz tālākām novada vietām, lai nodrošinātu pakalpojumus arī ārpus novada centriem. Lai būtu racionāls līdzekļu izmantojums, izbraukums iedzīvotājiem iespējams, pirms tam piesakot savu vajadzību. Pašlaik svarīga loma digitāla atbalsta sniegšanā reģionos ir vietējām bibliotēkām.

Liela daļa senioru nav informēti par VPVKAC esamību. Daļai no tiem, kas ir informēti, neskaidrs tur piedāvāto pakalpojumu saturs. Par pakalpojumu saturu nevar informēt seniorus internetā, jo pakalpojuma lietotājiem visdrīzāk tas nav pieejams, labāk izmantot lokālas avīzes, ko lasa seniori.

Valsts institūcijām, veidojot savu pakalpojumu mājaslapas, svarīgi domāt, vai pakalpojumu dizains ir viegli saprotams un uztverams arī senioriem. Intervijās kā sliktais valsts pakalpojumu piemērs tiek minēts VID mājaslapa, kas ir sarežģīta. Svarīgi, lai digitālā pakalpojuma dizains nemainās, jo seniori izmanto noteiktus pakalpojuma ceļus, un, mainoties pogu vizuālajam izkārtojumam vai noformējumam, ir apgrūtināta pakalpojuma lietošana. Ja dizains tiek mainīts, svarīgi skaidrot jaunās izmaiņas.

Iespējams, valstij, pārejot arvien vairāk uz digitālajiem pakalpojumiem, interneta un digitālo ierīču pieejamība noteiktām senioru grupām var kļūt par daļu no sociālās palīdzības.

Seniori nesaskata ieguvumus no valsts pakalpojumu digitalizācijas, jo joprojām ir pakļauti birokratijai, tā, piemēram, viņi uzskata, ka ir vērts apsvērt automātisku pensiju pārrēķināšanu strādājošajiem pensonāriem, jo uzskata, ka pašlaik šāda informācija VID ir pieejama.

## 6.2. Pašvaldības institūcijas

Reģionālās reformas rezultātā seniori piedzīvo situāciju, kad mainās lietu kārtība, daļa pakalpojumu tiek pārvirzīta uz reģiona jauno centru - Tukumu. Šo situāciju senioru izjūt kā sev nedraudzīgu, tas rada neskaidrības, trauksmi un arī neērtības. Pirmkārt, senioriem nav vairs skaidrs, kādi pakalpojumi ir pieejami un kurās vietās, tāpēc svarīgi par šiem jautājumiem viņus informēt gan avīzē, gan mājaslapā.Otrkārt, svarīgi pakalpojumu saņemšanas iespējas salāgot arī ar sabiedrisko transportu, pārskatot vai nu pakalpojumu darba laikus, vai transporta kustību.

Intervijās seniori satraucas, ka turpmāk samaksa par pašvaldības pakalpojumiem būs iespējama tikai elektroniskajā vidē, kas rada daļai sabiedrības grūtības norēķinus veikt. Pašvaldībai ir jāmeklē senioriem draudzīgus risinājumu.

Tehnoloģijas visu laiku mainās, tāpēc senioram jābūt gatavam nepārtraukti apgūt jaunas zināšanas. Interesanti, ka jau tagad seniori neformāli viens otru apmāca dažādu tehnoloģiju lietošanā un ir zināšanu resurss viens otram. Senioru biedrības var būt resurss, caur kuru šādas apmācības vai palīdzība var tikt organizēta. Tomēr svarīgi ir ne tikai nodrošināt senioriem iespēju jaunas zināšanas apgūt, bet arī respektēt gadījumus, kad seniors negrib vai nevar apgūt jaunas tehnoloģijas, jo tas rada nedrošību. Tāpēc svarīgi, veidojot pašvaldības pakalpojumus vai komunikāciju ar senioriem, šādus seniorus nediskriminēt, saglabājot tradicionālos komunikācijas vai pakalpojuma sniegšanas kanālus.

Pašvaldībai vēlams pārskatīt savu sabiedrības informēšanas stratēģiju, rēķinoties, ka liela daļa senioru nelieto sociālos tīklus vai internetu, tāpēc apkopojumu par jaunumiem vēlams ievietot arī avīzē. Esošo avīzi seniori vērtē kritiski, jo tajā tiek pārpublicēti saistošie noteikumus, kas atsaucas uz citiem noteikumiem un ko vairums nespēj izlasīt un saprast. Seniorus interesē informācija par senioriem pieejamo atbalstu pašvaldībā, pakalpojumiem un aktivitātēm ar norādēm, kur var griezties intereses gadījumā vienkāršākā valodā. Šādu informāciju vēlams atjaunot vismaz reizi gadā. Iespējams, var tikt izstrādāts speciāls informācijas materiāls senioriem novadā, kur pieejama informācija par atbalsta veidiem un vietām, kur un kā var saņemt digitālo atbalstu, kas ir digitālā atbalsta poga utt.

Pētījuma laikā seniori aktualizē vides pieejamības jautājumus, norādot, ka pastāv vietas, kuras senioriem ir grūti pieejamas. Tukuma centrs intervijās tiek atzīmēts kā vieta, kur maz pieejami soliņi, lai seniors var apsēsties, pārvietojoties pa pilsētu. Novadā tiek atzīmēti veikali, kur pie ieejas ir trepes, bet nav margas, kur seniori var pieturēties. Ja pilsētās seniori var izvēlēties doties iepirkties citur, tad citās mazākās apdzīvotās vietās šādas izvēles nav.

Vēl Kandavas seniori vēlētos vasaras laikā autobusu, kas no centra viņus nogādātu līdz peldvietai un kapiem, kas ir vienā virzienā, un pēc dažām stundām vestu atpakaļ, lai var izmantot vietējās vides sniegtās iespējas vasarā. Seniori arī novērtētu transportu, kas nogādā viņus uz senioru ballēm, ja tādas tiek rīkotas. Apspriežot ziņojuma melnrakstu, līdzpētnieki gan norāda, ka pastāv risks, ka šādu autobusu visi vēlētos, bet ne vienmēr tas tiktu izmantots, tāpēc, lai racionāli izmantotu pašvaldības resursuss, iespējams, vērts piedāvāt iespēju senioriem šādu transportu rezervēt pa tālruni reizi nedēļā, piemēram, piektdienās. Ja piesakās vismaz 3 peronas transports tiek nodrošināts, ja nē, pašvaldība neizmanto savus resursus lieki .

Specifisks ieteikums no senioriem - pārsaukt vai pārskatīt kārtību, kā saņemama dāvana jubilejās. Pašlaik to var noformēt kā pabalstu, kas daļai senioru liekas aizvainojoši. Viņi vēlētos, lai dzimšanas dienā no pašvaldības varētu saņemt dāvanu, nevis pabalstu.

## 6.3. Uzņēmumi

Seniori, kas dzīvo vieni, var būt labi klienti, tomēr šis potenciāls ne vienmēr uzņēmumos tiek novērtēts. Uzņēmējiem, rēķinoties ar senioriem, kas ir digitālo pakalpojumu lietotāji, svarīgi, veidot pārskatāmus un ērti lietojamus pakalpojuma vai mājaslapu dizainus, un izmaiņas mājaslapās laicīgi skaidrot.

Veikalu īpašniekiem novadā būtu vērtīgi padomāt arī par vides pieejamību senioriem, piemēram, izveidojot margas pie sava veikala trepēm, lai senioriem vieglāk tajā iekļūt un izkļūt.

Interviju laikā identificētas arī sliktas pakalpojumu sniegšanas prakses, kad komunikāciju uzņēmuma darbinieki, izmantojot senioru nezināšanu, pierunā viņus uz nesamērīgi dārgiem pakalpojumiem. Būtu vēlams šādu praksi uzņēmumos neveicināt, jo tas bojā uzņēmuma tēlu un veicina senioriem nevēlēšanos izmantot digitālos pakalpojumus vispār.

Pētījuma laikā identificētas situācijas, kad vietējie uzņēmumu sadarbībā ar kopienu aktīvi iesaistījusies un snieguši būtisku palīdzību senioriem, kas dzīvo vieni. Šāda sadarbība būtu atbalstāma un veicināma.

## 6.4. Vietējā kopiena

Seniori novērtē atbalstu, ko saņem no savas vietējās kopienas locekļiem, kas ir būtisks resurss gan ikdienā, gan krīžu situācijās. Ikdienā seniori paļaujas uz atbalstu no kaimiņiem un tuvējiem iedzīvotājiem, kas var palīdzēt gan ar transportu uz novada centru, gan ar atbalstu grūtāku fizisko darbu veikšanā, piemēram, sniega tīrīšanā. Nesen piedzīvotā pandēmija parādīja, ka vietējā kopiena ir arī gana atsaucīga šādās krīzes situācijās un palīdzēja senioriem, piemēram, ar pārtikas piegādēm. Vienlaikus, būtiski atzīmēt, ka šāda veida atbalsts un palīdzība ir tiešā veidā atkarīgs no individuālu kopienas locekļu spējām un tādējādi to nevar uzskatīt par stabilu ilgtermiņa atbalsta mehānismu.

Viens no veidiem, kā pašvaldība var stiprināt kopienas spēju atbalstīt seniorus, kas dzīvo vieni, ir aktīvāka brīvprātīgā darba organizēšana. Kandavas novadā jau pašlaik darbojas brīvprātīgais darbs dažādās formās, tomēr tam pašlaik trūkst koordinācijas. Iespējams, pašvaldībai ir vērts apsvērt brīvprātīgā darba organizētāju, kas palīdz kopienā koordinēt iedzīvotāju gatavību sniegt atbalstu un to vajadzību pēc palīdzības, tādējādi paplašinot atbalsta saņemšanas iespājas ne tikai senioriem, kas dzīvo vieni, bet arī citiem kopienas dalībniekiem. Pašlaik to iedzīvotāji dara, izmantojot *Facebook* vai *WhatsApp* domubiedru grupas, paši to koordinējot iespēju robežās. Brīvprātīgā darba koordināšanai būtu jābūt apmaksātam darbam.

1. Vairāk <https://jp-demographic.eu/projects/equalcare/>. Projekta numurs Nr.1.1.1.5/17/I/002, Līguma Nr. 23-11.17e/21/326 [↑](#footnote-ref-0)
2. Jau pētījuma sākumā līdzpētnieki noraida Latvija lietoto jēdzienu “vientuļie seniori”, jo uzskata, ka ne visi seniori, kas dzīvo vieni, ir vientuļi. Vientulību nosaka citi parametri: nevēlēšanās socializēties, specifiska audzināšana, intereses, sēras utt. Līdzpētnieki atpazīst, ka daļa senioru, kas dzīvo vieni, ir sociāli aktīvi un iesaistās kopienas dzīvē. Nolemts apzīmēt šo grupu seniori, kas dzīvo vieni. [↑](#footnote-ref-1)
3. https://stat.gov.lv/lv/statistikas-temas/iedzivotaji/iedzivotaju-skaits/247-iedzivotaju-skaits-un-ta-izmainas?themeCode=IR [↑](#footnote-ref-2)
4. CSP, MVE060. https://stat.gov.lv/lv/statistikas-temas/iedzivotaji/privato-majsaimniecibu-skaits/tabulas/mve060-majsaimniecibu [↑](#footnote-ref-3)
5. https://www.varam.gov.lv/lv/administrativi-teritoriala-reforma [↑](#footnote-ref-4)
6. Šeit un turpmāk citāti no sarunām un intervijām izmantoti, saglabājot runā lietotos apzīmējumus. [↑](#footnote-ref-5)