

Objektu attālināta higiēnas stāvokļa jeb pašnovērtējuma rīka „Solārija pakalpojuma sniegšanas vietas pašnovērtējums” izvērtējums (pilotprojekts)

Laikā posmā no 2020. gada septembra līdz 2020. gada oktobrim solāriju pakalpojumu sniegšanas vietas veica pašnovērtējumu, izmantojot Veselības inspekcijas (turpmāk – Inspekcija) izstrādātu pakalpojuma sniegšanas vietas attālinātu higiēnas izvērtējumu saskaņā ar Ministru kabineta 15.01.2019. noteikumiem Nr.13 „Prasības kosmētiskā iedeguma pakalpojuma sniegšanai” (turpmāk – MK13 noteikumi). Dalībai šajā pilotprojektā tika izvēlēti 72 objekti, kuros tiek sniegti solārija pakalpojumi (piemēram, skaistumkopšanas saloni, sporta klubi, viesnīcas), un kur Inspekcijas kontrole bija veikta pirms 3 un vairāk gadiem, kā arī jauni objekti, kur plānveida kontrole vēl nebija veikta (informācija no saņemtajiem paziņošanas iesniegumiem).

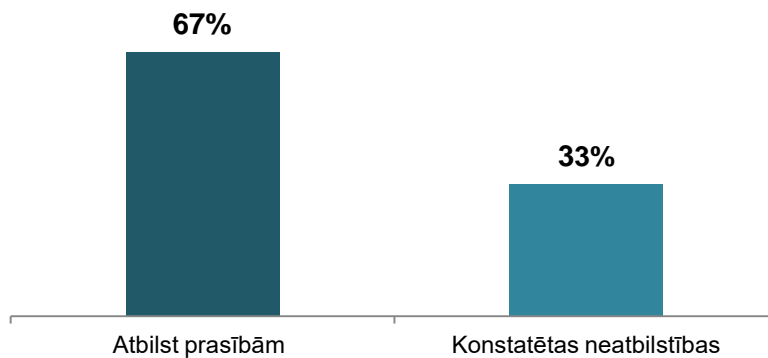
Tika izstrādāta pašnovērtējuma anketa, kas sastāvēja no 12 jautājumiem, kas saistīti ar MK13 noteikumu prasību izpildes izvērtēšanu objektā atvērtā tipa formā, kur objekta pārstāvim bija jāapraksta konkrētā procesa norise (piemēram, par telpu un iekārtu uzkopšanu, sauļošanās plāna izstrādi utt.). Savukārt 4 jautājumi anketā bija vispārīgi informācijas iegūšanai un identificēšanai par pakalpojuma sniedzēju (piemēram, objekta adrese, kontaktinformācija saziņai, solārija iekārtu skaits).

Objektiem tika izsūtīts informatīvs e-pasts ar uzaicinājumu piedalīties pašnovērtējumā, ar mērķi izvērtēt MK13 noteikumos noteikto higiēnas prasību ievērošanu solārija pakalpojumu sniegšanā un secīgu analīzi par savu darbību, lai apzinātos pozitīvos aspektus un nepieciešamos uzlabojumus. Uzaicinājumam atsaucās un anketu aizpildīja 27 solārija pakalpojumu sniedzēji (no tiem trijos objektos Inspekcijas plānveida kontrole vēl nebija veikta), savukārt 12 pakalpojuma sniedzēji informēja Inspekciju, ka solārija pakalpojumi salonā vairs netiek sniegti vai darbība ir pārtraukta.

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 MK13 noteikumu prasībām. Jāņem gan vērā, ka Inspekcijas attālināts vērtējums par solāriju pakalpojumu sniedzēju veikto pašnovērtējumu netiek uzskatīts kā Inspekcijas oficiāls slēdziens par konkrētā objekta higiēnas stāvokli.

Izvērtējot pašnovērtējuma anketās sniegtās atbildes, tika konstatēts, ka 18 (67%) objektos prasību izpilde notiek saskaņā ar MK13 noteikumiem, bet 9 (33%) objektos atsevišķu prasību izpilde nenotiek saskaņā ar MK13 noteikumiem, turklāt no tiem 2 bija objekti, kuros Inspekcijas plānveida kontrole vēl nebija veikta (skat. 1.attēlu).

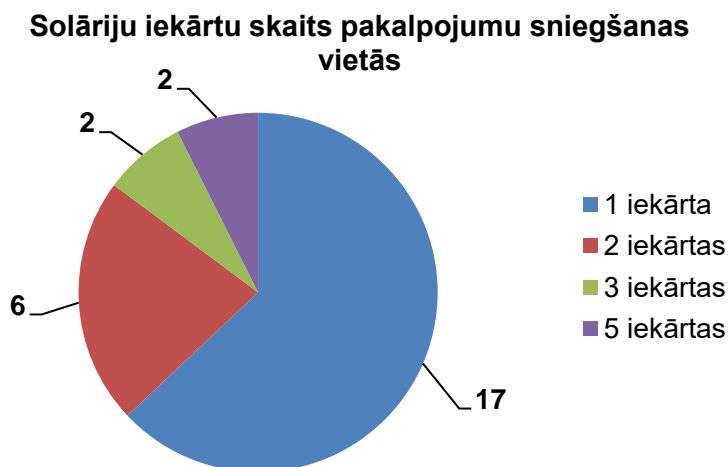
Informācija par solāriju pakalpojumu sniedzējiem, kas aizpildīja pašnovērtējumu



1.attēls. Prasībām atbilstošu solāriju pakalpojumu sniedzēju īpatsvars.

Apkopojot objektu sniegtās atbildes par solāriju iekārtu skaitu un vidējo klientu skaitu dienā, lielākajā daļā objektu (17) ir pieejama 1 solārija iekārta, 6 objektos ir 2 iekārtas, divos objektos – 3 iekārtas, un 5 solārija iekārtas bija divos objektos (skat. 2.attēlu).

Lielāko daļu objektu (14) vidēji apmeklē līdz 3 klientiem dienā, taču mēdz būt arī tādas dienas, kad solārijs netiek apmeklēts. 11 objektos dienā ir vidēji 3-10 klienti un divos objektos solāriju apmeklē vairāk kā 10 klienti dienā. Šeit gan jāmin, ka klientu skaits ir pamatā atkarīgs arī no solāriju iekārtu skaita un atsevišķos objektos no sezonālītātes, kā tika norādīts pašnovērtējuma anketās (biežāk solārijs tiek apmeklēts ziemas sezonā). Vairāk klienti ir tajos objektos, kuros ir vismaz 2 solārija iekārtas, t.sk., kas specializējas tieši uz solārija pakalpojumu sniegšanu.



2.attēls. Solāriju iekārtu skaits solārija pakalpojumu sniegšanas vietās.

Tālāk konspektīvā veidā ir apkopotas objektu sniegtās atbildes un komentāri par MK13 noteikumu prasību izpildi:

	MK13 noteikumu prasība	Objektu sniegtie komentāri par izpildi
1.	Solārija pakalpojumu sniedz tikai pilngadīgām personām	Prasības izpildē netiek minētas problēmas, konfliktsituācijas vai maldināšanas gadījumi. Ir izvietota informācija par attiecīgo ierobežojumu redzamā vietā (pie sienas, uz galda, apmeklējuma uzskaites kartē), šaubu gadījumā tiek lūgts uzrādīt dokumentus vai „jaunākie” klienti to dara paši bez darbinieka aicinājuma.
2.	Pakalpojuma sniedzējs mutiski informē klientu par saūļošanās solārijā nosacījumiem un UV starojuma lampu radītajiem riskiem veselībai	Par prasībām mutiski tiek informēti pirmreizējie klienti, informācija ir izvietota arī rakstiskā veidā (pie sienas, apmeklējuma kartē). Mazajos salonos, t.sk. kur nav daudz klientu, objekti nenorāda problēmas konkrētās prasības izpildē. Problēmsituācijas rodas lielajās solāriju studijās (vismaz 5 solārija iekārtas), jo ir daudz klientu, kuri nevēlas klausīties saūļošanās solārijā nosacījumus un iespējamus riskus veselībai, t.sk. uzskata, ka šāda informācijas sniegšana ir uzbāzīga. Problēmas rodas arī situācijā, jo vienam darbiniekam ir grūti apvienot uzkopšanas darbus pēc katra klienta un apkalpot jaunus klientus atbilstoši MK13 prasībām (informēšana, aptaujas anketas, uzskaites kartes) – veidojas rindas un klienti dodas prom, nesot objektam zaudējumus.
3.	Reizi 6 mēnešos katrs klients aizpilda aptaujas anketu	Objektos ar mazu klientu plūsmu prasība ir viegli kontrolējama un izpildāma. Trīs objekti anketēšanu objektā nebija ieviesuši vai tas tika darīts retāk kā reizi pusgadā. Divi objekti norādīja, ka salīdzinoši bieži ir bijuši gadījumi, kad klienti atsakās aizpildīt anketas. Citas problēmas no objektiem prasības izpildē netika minētas.
4.	Katram klientam tiek izsniegta apmeklējuma uzskaites karte	Visiem objektiem ir ieviestas apmeklējuma uzskaites kartes atbilstoši MK13 noteikumu prasībām, taču 3 objekti tās izsniedz tikai patstāvīgajiem klientiem, ka arī daļa klientu, kas solāriju apmeklē tikai vienu reizi, nevēlās izveidot apmeklējuma uzskaites kartes. Salīdzinoši bieži problēmsituācijas rodas lielajās studijās gadījumos, kad klienti uzskaites kartes pazaudē vai izmet, un ir neapmierināti, ka tā atkāroti jāaizpilda.
5.	Katram klientam tiek izstrādāts saūļošanās plāns	Gandrīz visi objekti izstrādā saūļošanās plānu, bet ne visi (3 objekti) to dara rakstiski, jo minētais plāns ir jāpievieno apmeklējuma uzskaites kartei. Kā problēmu norāda, ka daļa klientu nevēlas, lai tiek izstrādāts rakstisks plāns, jo viss ir izrunāts jau mutiski, kā arī klienti nezina, vai un kad vēlreiz apmeklēs solāriju.
6.	Katram klientam ir nodrošinātas UV starojuma aizsargbrilles, salvetes/ citi līdzekļi kosmētikas noņemšanai	Objekti veiksmīgi nodrošina prasības izpildi un problēmas netiek minētas.

7.	Uzgaidāmajā telpā un solāriju telpās ir izvietota informācija par solārija UV lampu radītajiem riskiem veselībai un saūļošanās solārijā nosacījumiem	Lielākā daļa objektu veiksmīgi nodrošina prasības izpildi un informācija ir sagatavota un izvietota atbilstoši MK13 prasībām, problēmas netiek norādītas. Vienā objektā šāda rakstiska informācija nebija nodrošināta, savukārt citā – bija izlikta tikai uzgaidāmajā telpā (jābūt arī solārija telpā).
8.	Telpu, solārija iekārtas, UV starojuma aizsargbrilles un aprīkojumu tīra saskaņā ar izstrādātu telpu un aprīkojuma tīrīšanas un dezinfekcijas plānu	Objekti ir ziņoši un atbildīgi prasības izpildē attiecībā uz telpu un iekārtu uzkopšanu un dezinfekciju, t.sk. plāna izstrādi. Problēmas prasības veiksmīgā nodrošināšanā netiek minētas.
9.	Solārija iekārtas apgādātas ar darba stundu uzskaites un saūļošanās laika mērītājiem, ventilācijas sistēmu un automātisko atslēgšanās sistēmu	Objektos solārija iekārtas ir aprīkotas atbilstoši noteikumiem un ir darba kārtībā. Problēmas prasības veiksmīgā nodrošināšanā netiek minētas.
10.	Solārija iekārtas radītais maksimālais efektīvais UV starojuma līmenis nepārsniedz 0,3 W/m ²	Prasība, lai UV starojuma līmenis nepārsniedz 0,3 W/m ² ir spēkā no 01.01.2011. Šo gandrīz 10 gadu laikā gan objekti, gan izplatītāji ir pielāgojušies prasības izpildei un tā tiek veiksmīgi nodrošināta, ko apliecina lampu ražotāja deklarācija vai cita izsniegta dokumentācija. Problēmas izpildē netiek minētas.
11.	Tiek veikti ieraksti par solārija iekārtu lampu maiņu, to nolietojuma pakāpi, kā arī jebkurām tehniskajām pārbaudēm	Kopš 01.04.2019., kad noteikumos vairs nav noteikts, ka informācija jāfiksē reizi mēnesī, bet, kad reāli šādi darbi tiek veikti (kas pēc būtības arī ir pareizi), prasības izpilde objektiem problēmas nesagādā.
12.	Darbinieki, kam nav medicīniskā izglītība, ir noklausījušies apmācību programmu “Kosmētiskā iedeguma pakalpojumam noteiktās higiēnas prasības”	6 objektos atsevišķiem darbiniekiem nebija izieti higiēnas minimuma kursi vai bija beidzies apliecības termiņš. Attiecīgie darbinieki pieteikti <i>online</i> kursiem vai tas tiks izdarīts, tiklīdz būs šāda iespēja apmeklēt kursus klātienē (Covid-19 noteikto ierobežojumu dēļ). Problēmas prasības veiksmīgā nodrošināšanā netiek minētas.

Analizējot objektu sniegtos komentārus par MK13 noteikumu prasību izpildi, Inspekcija secina, ka problēmas izpildē rodas situācijās, kas prasa aktīvu klienta iesaistīšanos, t.i., tiek prasīts salīdzinoši ilgs klienta laika patēriņš, lai varētu saņemt vēlamu pakalpojumu kā, piemēram, nepieciešams noklausīties darbinieka sniegto informāciju par UV starojuma riskiem veselībai, izstrādāt saūļošanās plānu, aizpildīt aptaujas anketu un noformēt klienta apmeklējuma uzskaites karti.

Pēc objektu sniegtajām atbildēm Inspekcija novēroja, ka problēmsituācijas lielākoties rodas tajās pakalpojuma sniegšanas vietās, kur solārijs tiek piedāvāts kā blakus pakalpojums – peldbaseinos un sporta klubos. To iespējams var saistīt ar klienta spontānu vēlmi apmeklēt solāriju pēc peldēšanas vai sporta nodarbības un ne vienmēr šādi klienti pakalpojumu izmantos atkārtoti vai regulāri, tādēļ visas „formalitātes” pirms plānotā solārija apmeklējuma, kas turklāt būtiski aizņem laiku, savā ziņā rada klientā aizkaitinājumu.

Konfliktsituācijas rodas arī specializētajās solāriju studijās, kur klientu pieplūdums dienā ir liels un pirmreizējo klientu apkalpošana prasa vairāk laika, kā rezultātā veidojas rindas un klientu neapmierinātība.

Minētās problēmas ar klientiem iespējams var izskaidrot ar situāciju, ka konkrētās prasības ir salīdzinoši jaunas (stājās spēkā 01.04.2019.) un klienti vēl nav pie tām pieraduši, jo līdz šim kopš Latvijā ir pieejami solārija pakalpojumi, savā ziņā vienīgais dokuments un „formalitāte”, kas bija jānokārto, bija klienta apmeklējuma uzskaites karte, turklāt informēšana par riskiem notika rakstiskā veidā (plakāti pie sienas un apmeklējuma uzskaites kartē). Līdz ar to iepriekš solārija pakalpojumu klients vienmēr varēja saņemt ļoti īsā laikā.

Iespējams šī pašreizējā neapmierinātība no klientu puses ir uzskatāms kā īslaicīgs „pārejas posms”, lai pielāgotos jaunajai kārtībai, jo līdzīga situācija gan no klientiem, gan pakalpojumu sniedzējiem bija vērojama no 2011. gada, kad spēkā stājās prasība, ka UV starojuma līmenis nedrīkst pārsniegt $0,3 \text{ W/m}^2$, kā rezultātā iedeguma veidošanās process prasīja daudz ilgāku laiku nekā iepriekš. Taču šobrīd attiecīgā prasība ir absolūta norma un nesagādā problēmas ne no klientu, ne pakalpojumu sniedzēju puses.

Kopumā no pašnovērtējuma anketās sniegtajām atbildēm 33% objektu tika konstatētas dažāda veida neatbilstības MK13 noteikumu prasībām. Jāuzsver, ka pārsvarā šīs neatbilstības ir uzskatāmas par atsevišķiem gadījumiem kā kļūda aiz neuzmanības vai nezināšanas un lielākoties saistītas ar prasībām, kas stājušās spēkā salīdzinoši nesen (01.04.2019.). Tikai vienā gadījumā kādā objektā tika fiksētas 4 neatbilstības noteikumu prasībām, turklāt divas no tām bija atkārtotas (t.i. tās pašas problēmas tika fiksētas iepriekš veiktā plānveida kontrolē uz vietas). Konkrētajā gadījumā būtu rekomendējama Inspekcijas kontrole uz vietas, lai vēlreiz pārrunātu Ministru kabineta noteikumos atrunātās higiēnas prasības un iespējamus risinājumus to veiksmīgā īstenošanā.

Analizējot situāciju kopumā, Inspekcija atzinīgi novērtē objektu īstenotos pasākumus veselībai drošu un higiēnas prasībām atbilstošu solāriju pakalpojumu nodrošināšanā saskaņā ar MK13 noteikumiem un pozitīvi vērtē objektu drosmi atzīt nepilnības, kas uzlabojamas.

Inspekcija gan uzskata, ka klātienes pārbaudi rekomendējams veikt arī tajos objektos (33), kas pašnovērtējuma procesam neatsaucās. Kā vienu no šķēršļiem var minēt datorlietošanas prasmes un datorā pieejamās programmas, jo daļai objektu pašnovērtējuma aizpilde *word* formātā likās pārāk sarežģīta. No Inspekcijas puses būtu nepieciešams apsvērt iespēju pašnovērtējumu pielāgot aptaujas formā www.google.com (vai citā līdzīgā) platformā. Tādā veidā anketa būtu aizpildāma arī no viedierīcēm, kam ir pieejams interneta pieslēgums (piemēram, telefona vai planšetes), palielinot Inspekcijas uzraudzības objektu atsaucību.

Inspekcija secina, ka pašnovērtējums ir veiksmīgi izmantojams kā pakāpenisks plānveida kontroļu aizvietošanas rīks. Inspekcijas klātienes kontrole noteikti būtu joprojām vēlama un nepieciešama jaunajos objektos, jo tas palīdz ne tikai nodrošināt veiksmīgu MK13 noteikumu prasību izpildi un tālāku sadarbību, bet arī dod iespēju Inspekcijai pārliecināties par jauno objektu drošību un atbilstību prasībām.