



SOS BĒRNU  
CIEMATI  
LATVIJA



Sabiedrības integrācijas fonds



Kultūras ministrija

Projektu Nr. 2019.LV/NVOF/IAS/014/21 "Ārpusģimenes aprūpes atbalsta centru darba izvērtējums un priekšlikumi rīcībpolitikas plānošanai, ieviešanai un uzraudzībai bez vecāku gādības palikušu bērnu aprūpes uzlabošanai ilgtermiņā" finansiāli atbalsta Sabiedrības integrācijas fonds no Kultūras ministrijas piešķirtajiem Latvijas valsts budžeta līdzekļiem.

# ČEHIJA

29.10.2019

*L. Skutāne*





- Atbalsta sistēma audžuģimenēm tika izveidota **2014.gadā**.
- Čehijā atbalsta centru pakalpojumi valsts līmenī **netiek atzīti par sociālajiem pakalpojumiem**.
- Sociālo pakalpojumu monitoringa **pieeja tika izstrādāta krietni pirms** atbalsta centru pakalpojuma izveides valstī.
- Atbalsta centru **pakalpojumu kvalitātes standartu izpildes kontroles process** ir attīstījies no sociālo pakalpojumu kontroles sistēmas.
- Valsts ir atbildīga par bērnu sociālo aizsardzību un **pašvaldības sociālais darbinieks ir gadījums vadītājs bērna lietā** un ir atbildīgs par bērna individuālā attīstības plāna izstrādi. Atbalsta centra pienākums **atbalstīt audžuģimēni**, lai tā varētu izpildīt bērna individuālās attīstības plānu.



- Sociālā darbinieka konsultācijas (sociālā darbinieka slodze - 15 audžuģimenes),
- Aizvietošanas pakalpojums (14 brīvdienas gadā),
- Ikgadējās obligātās apmācības 24 stundas gadā,
- Psihologa konsultācijas (gan audžuģimenei, gan bērnam),
- Citu speciālistu pakalpojumi.



## **Noteiktas 16 kritēriju grupas, 38 kritēriji** *(17.12.2012 Regulation No.473/2012):*

1. Atbalsta centra mērķi un darba metodes (2 kritēriji)
2. Tiesību un aizsargāto interešu aizsardzība (2 kritēriji, no kuriem viens ir ar 3 apakškritērijiem)
3. Telpas un vides apstākļi (1 kritērijs)
4. Izpratne par atbalsta centra sociālās un tiesiskās aizsardzības sniegumu un darbībām (3 kritēriji)
5. Atbalsts saskarsmes nodrošināšanai ar bērna bioloģisko ģimeni (2 kritēriji)
6. Personāls (3 kritēriji)
7. Personāla atlase un apmācība (3 kritēriji)
8. Darbinieku profesionālā pilnveide (4 kritēriji)
9. Darba procesi un metodikas (3 kritēriji)
10. Vienošanās par audžuģimeni (4 kritēriji)
11. Informācijas sniegšana (3 kritēriji)
12. Rīcība pārmaiņu gadījumos (1 kritērijs)
13. Sociālās un tiesiskās aizsardzības izpildes dokumentācija (1 kritērijs)
14. Sūdzību iesniegšana un izskatīšana (1 kritērijs)
15. Rīcība riska un ārkārtas situācijās (1 kritērijs)
16. Sociālās un tiesiskās aizsardzības izpildes kvalitātes uzlabošana (2 kritēriji)



- **Rīcība riska un ārkārtas situācijās**
  - Atbalsta centram ir rakstiski noteikta procedūra rīcībai riska un ārkārtas situācijās, kā arī procedūras, kas piemērojamas šādu situāciju risināšanai. Atbalsta centrs pierādāmā veidā ir iepazīstinājis darbiniekus ar šiem noteikumiem. Mērķa grupa labi pārzina šos noteikumus.
- **Sociālās un tiesiskās aizsardzības izpildes kvalitātes uzlabošana**
  - Atbalsta centram ir rakstiskai formulēta sistēmai, lai regulāri pārskatītu kvalitātes standartu ievērošanu, kā arī notiek pielietotās kvalitātes kontroles metodes novērtēšana.
  - Atbalsta centram ir izstrādāti iekšējie noteikumi, lai iegūtu atgriezenisko saiti no mērķa grupas, pašvaldības, citiem sadarbības partneriem - fiziskām, juridiskām personām un valsts institūcijām.



- Atbalsta centru kontroles funkciju pilda **inspektori no atbildīgās valsts aģentūras** (dažkārt komandā ar ārējiem ekspertiem).
- Inspektori **1 rezi 2 gados veic padziļinātu atbalsta centru izpēti**:
  - Sākotnēji pieprasa nosūtīt dokumentus, kuru izpēte veic pirms klātienes vizītes atbalsta centrā;
  - Klātienes vizīte atbalsta centrā (parasti aizņem 2-3 darba dienas) – intervē darbiniekus, audžuģimenes un arī bērnus;
  - Inspektori pieprasa no atbalsta centriem pierādījumus, ka darbs atbilst katram no normatīvajā regulējumā noteiktajiem kvalitātes standartiem.
- Inspektori savā pārbaudē **fokusējas uz klientu tiesību ievērošanas** un nodrošināšanas aspektiem katrā no kvalitātes kritērijiem.
- Atbalsta centri kopumā valsts pārbaudes vērtē atzinīgi. Pārbaude dod pašam atbalsta centram **iespēju iedziļināties katrā no standartiem** un vērtēt sava darba izpildes atbilstību standartam, tajā skaitā no audžuģimeņu un bērnu tiesību aspekta.



- Pēc audita tam tiek sastādīts **ziņojums**, vērtējot visu standartu ievērošanu atbalsta centra darbībā - kvalitātes standarts tiek salīdzināts ar praktisko izpildi.
- Pieeja paredz, ka par katra kritērija izpildi ir iespējams piešķirt **0 vai 1** punktu, kas beigās tiek summēti. Tā ir arī galvenā grūtība šajā sistēmā.
- Ja tiek konstatēti daudzu kritēriju vērtējumi ar 0 punktiem, atbalsta centrs par šādiem pakalpojuma kvalitātes trūkumiem var saņemt **sodu**, ko piemēro atbildīgā institūcija pašvaldības līmenī.
- Atbalsta centra pārbaudes rezultāti tiek **publicēti un ir publiski pieejami** – caurspīdīga sistēma mērķgrupai lēmuma pieņemšanai par sadarbību; motivējošs faktors atbalsta centriem.



- Paralēli atbildīgās valsts aģentūras inspektoru īstenotajai kontroles funkcijai atbalsta centru kontroli reizi 2 - 3 gados veic arī **vietējo pašvaldību atbildīgie departamenti**, kas izsnieguši atbalsta centram darbības licenci un vēlāk pārbauda, vai centrs savā darbībā ievēro visus licences noteikums.
- Pašvaldība pārbauda, vai atbalsta centrs savā darbībā ievēro pamata noteikumus, piemēram, ir izveidoti un uzturēti visi nepieciešamie dokumenti, vai pakalpojums ir drošs, vai personālam ir normatīvajā regulējumā noteiktā izglītība utt.





- Valsts noteiktie **kvalitātes standarti paredz**, ka visiem atbalsta centriem regulāri ir jāpārvērtē savi pakalpojumi un to kvalitāte, tomēr netiek noteikts veids, kādā tas darāms. Atbalsta centram ir **jānodrošina pierādījums**, ka pakalpojumu kvalitāte tiek regulāri pārskatīta.
- Čehijas SOS bērnu ciemati īsteno ES finansētu projektu, lai izstrādātu savus iekšējos kvalitātes standartus atbalsta centru pakalpojumiem:
  - Tiek aptaujāti un intervēti centra darbinieki pat to, kas viņu izpratnē ir pakalpojumu kvalitāte un kā to nodrošināt;
  - Tiek organizētas fokusgrupas ar mērķgrupas pārstāvjiem, lai noskaidrotu, ko viņi sagaida no atbalsta centra, kas viņus neapmierina;
  - Tiek intervēti sadarbības partneri (pašvaldību sociālie darbinieki) – kā viņi redz centru un tā pakalpojumus, ko sagaida, kā gatavi sadarboties u.tml.
- Visa savāktā informācija no intervijām, aptaujām un fokusgrupām tiek apkopota un **veidots pārmaiņu procesa plāns**, kam sekos plāna ieviešana.
- Būtiska loma informācijas ievākšanā – to veica ārējie eksperti, nevis atbalsta centra darbinieki.