



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.

# Kvalitātes izvērtēšanas pieejas

29.10.2019

*L.Zīverte, I.Fecere, L.Skutāne*





## IR

- AC ir jābūt **reģistrētam** un jāsaņem attiecīga **kompetentas iestādes atļauja**. Izsniegtā atļauja kompetentajām iestādēm **regulāri jāpārskata** (105.p.)
- AC nodarbojas **ar audžuvecāku sagatavošanu, atbalstu un konsultēšanu** (120.p.)
- AC **dokumentē lietas** par aprūpē esošajiem bērniem, nodarbināto personālu un finanšu darījumiem (109.p.)
- AC **sniedz pārskatus kompetentām iestādēm** (128.p.)
- AC ir pieejams **audžuvecākiem pirms bērns tiek nodots audžuģimenē, aprūpes laikā un pēc tās** (120.p.)

## NAV

- AC jābūt **rakstiski formulētai, pamatnostādnēm atbilstoši politikai un praksei**, kā arī darbinieku uzvedības kodeksam (106.un 107.p.)
- AC **nodrošina audžuvecāku apmācības par to bērnu tiesībām, kas palikuši bez vecāku gādības, un par bērniem raksturīgo neaizsargātību īpaši smagās situācijās** (115.p.)
- AC izveido sistēmu un apmāca personālu tā, lai tas **spētu novērtēt un saskaņot bērna vajadzības ar potenciālo audžuģimeņu spējām un resursiem** (118.p.)



- **AC piedalās bērna un viņa ģimenes sagatavošanā un atbalstīšanā, paredzot bērna iespējamo atgriešanos ģimenē (49.p.)**
- **AC jāatrodas tādā vietā un/vai tās struktūrai jābūt tādai, lai pēc iespējas atvieglotu piekļuvi tā sniegtajiem pakalpojumiem (70.p.)**
- **AC apmāca savus darbiniekus, kā rīkoties izaicinošas uzvedības gadījumā, tostarp mācot konfliktu risināšanas paņēmienus un līdzekļus, kā novērst kaitējumu, ko bērns varētu nodarīt citiem vai sev pašam (116.p.)**
- **AC nodrošina jauniešiem pienācīgu pēcaprūpi un/vai uzraudzību (131.p.)**
- **AC sistemātiski un pilnīgai integrācijai gatavo bērnus patstāvīgai dzīvei i sabiedrībā (131.p.)**
- **AC nosaka konkrētajā ģeogrāfiskajā vietā nepieciešamo audžuvecāku skaitu (119.p.)**
- **AC uzklausa audžuvecāku viedokli (121.p.)**

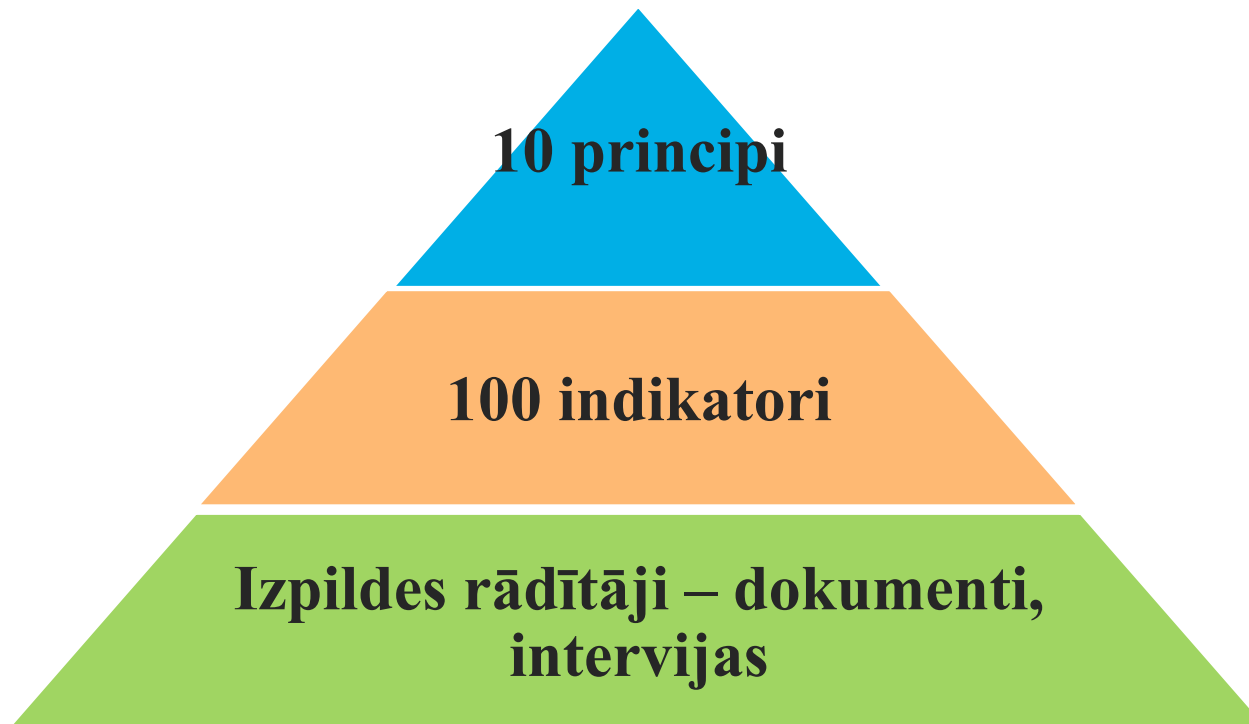


- EQUASS - Eiropas sociālo pakalpojumu kvalitātes vadības sistēma
- ES leģitimizēta kvalitātes vadības sistēma (pašizvērtējums&iekšējais audits) sociālo pakalpojumu sniedzējiem
- Apvieno sevī vispārējos kvalitātes vadības sistēmas elementus ar sociālo pakalpojumu pieeju
- Veicina – uz klientu vērstu pieeju; izpratni par pakalpojumu saņēmēju tiesībām; pakalpojumu saņēmēju iesaistīšanos pakalpojumu plānošanā un izvērtēšanā; dzīves kvalitātes paaugstināšanos; darbinieku motivāciju pilnveidot ikdienas darba kvalitāti; biznesa menedžmenta pieejas integrāciju sociālo pakalpojumu jomā – izmērāmi un pierādāmi darba rezultāti; dažādu ieinteresēto pušu ekspektāciju un vajadzību apmierināšanu (klienti, pakalpojumu sniedzēji, finansētāji, sociālie partneri, politikas veidotāji un lēmumu pieņēmēji)
- Mājas lapa - <https://equass.be/>



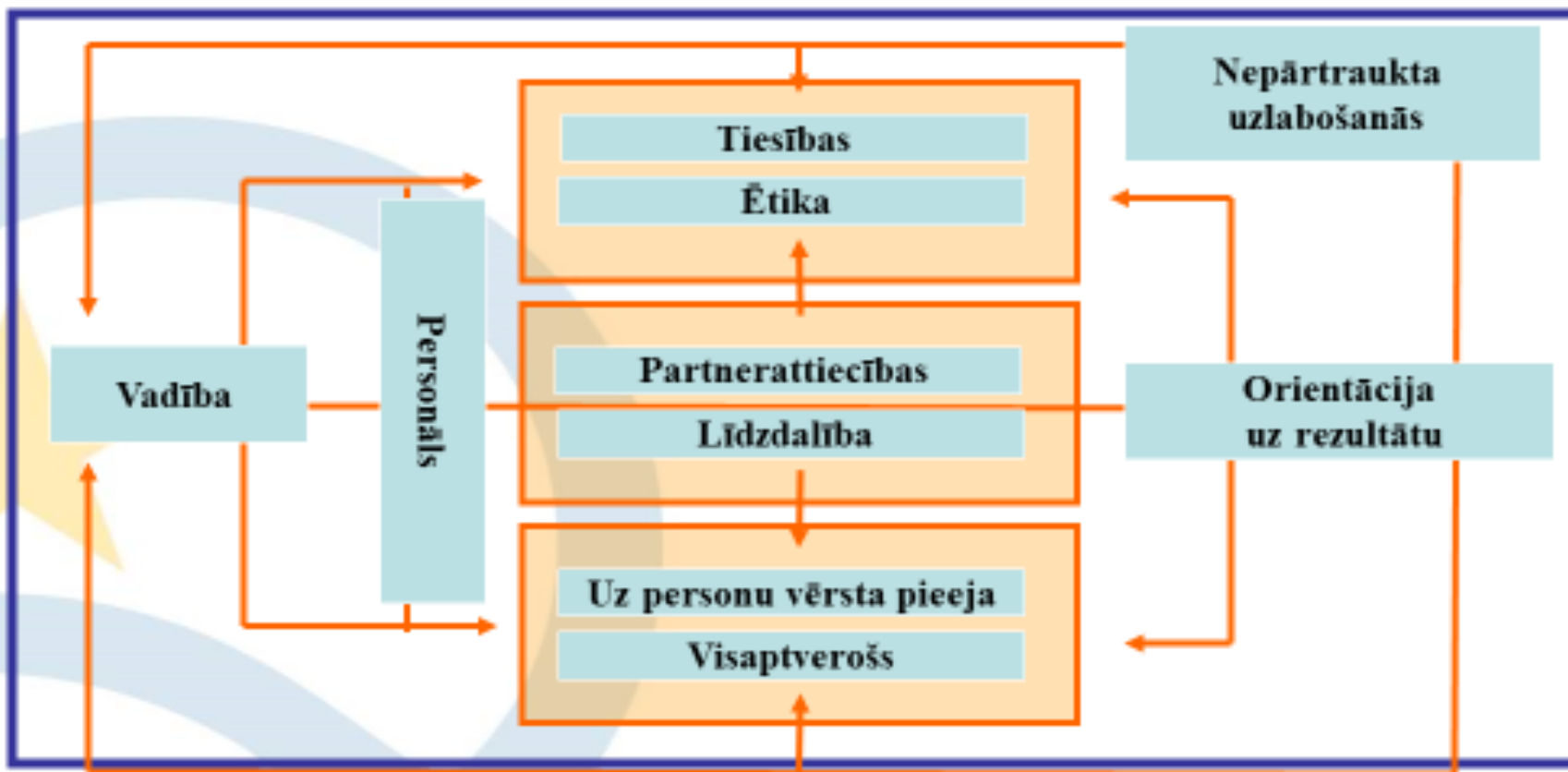
**Struktūra** : 10 kvalitātes pamatprincipi – 100 indikatori – izpildes rādītāji

**Process**: pašizvērtējums – testa audits (1-2) – gala audits un sertificēšana





## EQUASS ietvars un 10 kvalitātes principi





## Uz personu vērsta pieeja

|    |   |  |  |
|----|---|--|--|
|    | b. pakalpojumu saņēmēju vajadzību nodrošināšana ?   |  |  |
| 67 | Vai sociālā pakalpojuma sniedzējs sniedz pakalpojumus balstoties uz pakalpojuma saņēmēja vajadzībām?                |  |  |
| 68 | Vai sociālā pakalpojuma sniedzējs reģistrē pakalpojuma saņēmēja noteiktās vajadzības un vēlmes Individuālajā Plānā? |  |  |
| 69 | Vai Individuālais Plāns satur:  |  |  |
|    | a. Pakalpojuma saņēmēja vēlamās situācijas aprakstu?  |  |  |
|    | b. Vispārējos mērķus?   |  |  |
|    | c. Specifiskus, izmērāmus mērķus?   |  |  |
|    | d. metodes / paņēmienus / intervences, kas jāpielieto?  |  |  |
|    | e. konkrētu iesaistīto darbinieku sarakstu un katra atbildību par Plāna īstenošanu?                                 |  |  |
| 70 | Vai katrs Individuālais Plāns tiek saskaņots ar pakalpojuma saņēmēju / tā pārstāvi ?                                |  |  |



# VADĪBA

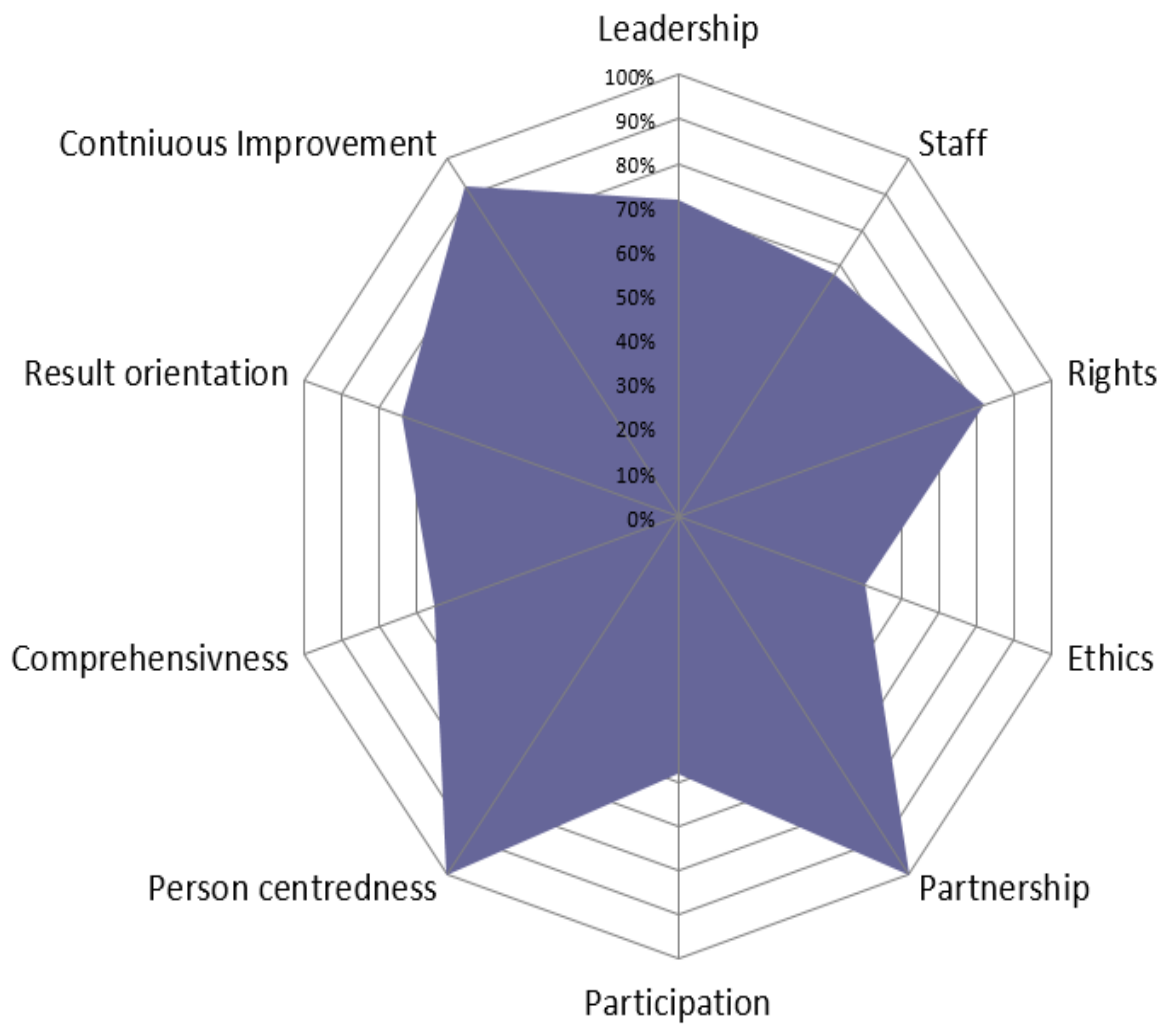
anketa\_Daiga.xlsx - Excel

Insert Page Layout Formulas Data Review View Tell me what you want to do... Linda Ziver

| C  | D   | E | F | G | I | J | K | L | M | N | O |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
|    | e. Darbinieku iesaistes un attīstības iespējām ?  | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 8  | Vai ārējās ieinteresētās puses ir informētas par organizācijas programmām un pakalpojumiem ?                        |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 9  | Vai ikgadējais plānošanas process tiek dokumentēts ?  | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 10 | Vai ikgadējais plānošanas process:  |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|    | a. Tiek ieviests ?  | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|    | b. Tiek periodiski pārskatīti ?   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 11 | Vai ikgadējam plānošanas procesam ir ciklisks raksturs:   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|    | 1. SMART (specifiski, izmērāmi, sasniedzami, reālistiski un definēti laikā)   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|    | 2. identificētas galvenās aktivitātes ?   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|    | 3. taustāmi rezultāti?  | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|    | 4. pārskatīti mērķi un uzdevumi?  | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 12 | Vai ikgadējo plānu apstiprina padome?   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 13 | Vai sociālā pakalpojuma sniedzējs apkopo sabiedrības atsauksmes par savu organizāciju un tās pakalpojumiem ?        |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 14 | Vai sociālā pakalpojuma sniedzējs var uzrādīt taustāmus rezultātus attiecībā pret sabiedrības vajadzībām un gaidām? |   | X |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 15 | Vai sociālā pakalpojuma sniedzējs iesaistās vietējā sabiedrības aktivitātēs ?                                       | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 16 | Vai sociālā pakalpojuma sniedzējs var uzskatāmi pierādīt savas organizācijas pievienoto vērtību                     | X |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

General Metodoloģija **Vadība** Personāls Tiesības Ētika Partnerība Līdzdalība Uz personu vērsta pieeja Holistiska pieeja Orientācija uz rezultātu ...







- **SOS pieredze: Valmieras BC (sertifikāts – 2016), Īslīces BC (sertifikāts)**
- Ieguvumi un atziņas:**
  - **sakārto procesus un procesu vadību organizācijā (Kvalitātes vadības rokasgrāmata)**
  - **EQUASS kā kvalitātes vadības sistēma paredz holistisku, daudzdimensionālu pieeju**
  - **iesaista darbiniekus izvērtēšanā un plānošanā**
  - **stiprina uz klientu vērstu pieeju, klienta līdzdalība, iesaiste, dzīves kvalitāte**
  - **komunikācija ar ārējiem sadarbības partneriem, iesaiste (atgriezeniskā saite, mājas lapa, gada pārskats)**
  - **pakalpojuma kvalitāte un atbilstība Eiropas kvalitātes prasībām, iespēja saņemt konsultācijas no neatkarīga jomas eksperta**
- **EQUASS sertifikāta iegūšana ir dārgs process**
- **Lietuvā un Igaunijā EQUASS ieviešanu notikusi ar valsts finansiālu atbalstu**



- Kvalitātes izvērtēšanas pieeja iestādēm, kas nodrošina bērnu labklājību (child welfare facilities)
- Mērķis ir izvērtēt pakalpojuma kvalitātes atbilstību normatīvajam regulējumam
- Fokuss uz vadības sistēmu un kā vadības sistēma funkcionē, lai nodrošinātu bērnu tiesību aizardzību un nevis uz katra atsevišķā darbinieka darba sniegumu.
- Rezultāts tiek apkopotas atbilstības / neatbilstības
- Balstās uz dokumentu analīzi, intervijām ar bērniem, darbiniekiem
- Auditu veic metodē apmācīti auditori (AudTrain apmācības)
- Latvijā to izmanto VBTAI
- Mājas lapa -  
<https://www.childrenatrisk.eu/audtrain/what-is-a-system-based-audit/>