



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.

ISO KVALITĀTES VADĪBA

(International organization for standardization – ISO)

29.10.2019

L. Skutāne





- Visizplatītākie standarti gan **publiskajā**, gan **privātajā** sektorā - **ISO 9000** kopas standarti saistībā ar kvalitātes vadību.
- MK noteikumi Nr. 338 *Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem* 2.7.punkts: “*sociālo pakalpojumu sniedzējs vismaz reizi trijos gados veic iekšējo pašnovērtējumu par nodrošināto sociālo pakalpojumu kvalitāti un atbilstību normatīvajos aktos noteiktajām prasībām, ja nav ieviesta un uzturēta kvalitātes vadības sistēma ISO 9001*”

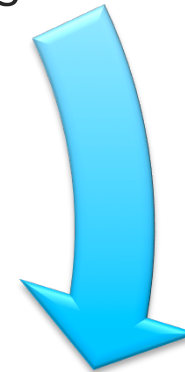


ISO standartu pamatā Deminga cikls

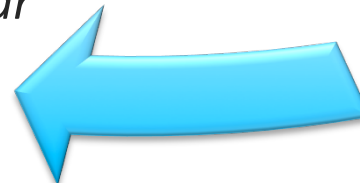
Rīkojies jāveic darbības, lai uzlabotu rezultātu vai novērstu problēmas, t.i., process ir jāsāk no sākuma



Plāno jānosaka mērķi un rīcības virzieni, ar kuru palīdzību šos mērķus sasniegt



Dari jāievieš vai jārealizē process



Pārbaudi jāveic monitorings un izvērtēšana, pretstatot padarīto un rezultātus ar mērķiem





- Noteiktas prasības organizācijas:
 - resursu nodrošināšanai,
 - cilvēkresursu vadībai,
 - darba videi.
- Orientēts uz klientu.
- Pieprasa nepārtrauktu uzlabošanu.
- Organizācijā ir konkrēts darbinieks, kas veic kvalitātes vadītāja pienākumus.
- Ieviešanai ir laukietilpīgs process.
- Grūtības ieviešanā rada ievērojams dokumentācijas apjoms.
- Paredz ārējo auditu - tam nepieciešami ievērojami finanšu resursi.



- Organizācijai jāizpilda vismaz 6 obligātās prasības un tām jābūt dokumentētām:
 - dokumentu vadība;
 - pierakstu vadība;
 - iekšējais audits;
 - neatbilstoša pakalpojuma vadība;
 - korektīvās darbības;
 - preventīvās darbības.
- Standartam raksturīga iezīme - dokumentu un pierakstu vadība - saistās ar “birokrātiju”.



- **Saskaņā ar ISO pieeju, audits ir:**
 - Sistēmisks process
 - Audita neatkarīgums
 - Procesa dokumentēšana
 - Audita pierādījumi
 - Audita konstatējumi
 - Audita slēdziens
- **Audita mērķis** – reālā stāvokļa noviržu noteikšana, salīdzinot to ar vēlamo stāvokli. Balstoties uz īstenoto noviržu analīzi, tas kļūst par līdzekli, kā uzturēt nepārtrauktus uzlabošanas procesus.