



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.

EIROPAS SAVIENĪBAS SOCIĀLĀS AIZSARDZĪBAS KOMITEJAS METODIKA SOCIĀLO PAKALPOJUMU IZVĒRTĒŠANAI

29.10.2019

L.Skutāne





The Voluntary European Quality Framework for social services, The Social Protection Committee. SPC/2010/10/8 final

- **Vispārējie** sociālo pakalpojumu kvalitātes kritēriji

- **Speciālie** kvalitātes kritēriji trīs pakalpojumu dimensijās:
 - pakalpojumu **sniegšanas** dimensijā;
 - pakalpojumu **organizēšanas** dimensijā;
 - pakalpojuma **nodrošināšanas** dimensijā.



1. **Atbilstība**: tiek nodrošināts **plašs pakalpojumu klāsts**, lai persona saņemtu **viņa vajadzībām atbilstošu pakalpojumu**, kā arī iespēju **brīvi izvēlēties savām vajadzībām vispiemērotāko pakalpojumu**.
2. **Pieejamība**: pakalpojumi ir **viegli pieejami** visiem mērķgrupas pārstāvjiem. Visiem ir pieejama **informācija un objektīvas konsultācijas** par pakalpojumiem.
3. **Visaptveroša pieejamība (universāla piekļuve)**: pakalpojumi tiek nodrošināti visiem mērķgrupas pārstāvjiem **bez maksas**, vai par **individuāli noteiktu cenu**.
4. **Cilvēkcentrētība**: pakalpojumiem **savlaicīgi un elastīgi jānosedz katra indivīda mainīgās vajadzības** ar mērķi uzlabot viņu dzīves kvalitāti un nodrošināt vienlīdzīgas iespējas. Pakalpojumu sniegšanā jāņem vērā saņēmēju **fiziskās, intelektuālās, sociālās vides un kultūras īpatnības**.



- 5. Visaptverošums:** pakalpojumi jāsniedz **integrētā veidā** ar mērķi uzlabot pakalpojumu saņēmēju labklājību.
- 6. Nepārtrauktība:** pakalpojumi jāorganizē tā, lai **nodrošinātu pakalpojumu nepārtrauktību** visā pakalpojuma vajadzības pastāvēšanas laikā un jo īpaši, **reaģējot uz situācijas attīstību** un izmaiņām ilgtermiņā. Pakalpojuma saņēmējam **jāvar paļauties** uz pakalpojumu klāsta nepārtrauktību, maksimāli **jāizvairās no negatīvām sekām**, ko rada pakalpojumu pārtraukšana.
- 7. Orientētība uz rezultātiem:** pakalpojumu sniegšana jākoncentrē uz **pakalpojumu saņēmēja ieguvumiem**. Pakalpojumu sniegšana **jāoptimizē**, pamatojoties uz periodiskiem novērtējumiem, kas, ļauj iegūt **atgriezenisko saiti** no pakalpojuma saņēmējiem un ieinteresētajām personām.



Pakalpojumu saņēmēju cilvēktiesību ievērošanas princips

7 kvalitātes kritēriji:

- Potenciālajiem un faktiskajiem pakalpojumu saņēmējiem nodrošināta skaidra, precīza un pieejama **informācija**, kas **pielāgota mērķa grupas specifikai**.
- Personām ar ierobežotām iespējām nodrošināta **informācija, kas pielāgota viņu vajadzībām**, kā arī nodrošināta **piemērota saziņa pakalpojumu sniegšanas gaitā**.
- Nodrošināta pārskatāma, pieejama un lietotājam draudzīga **ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra**.
- **Izveidoti noteikumi un kontroles mehānismi**, lai izvairītos no fiziskas, psiholoģiskas vai finansiālas ļaunprātīgas izmantošanas un nodrošinātu atbilstību veselības aizsardzības prasībām un drošības noteikumiem.
- Nodrošinātas **darbinieku apmācības** cilvēktiesību jomā un cilvēkorientētas attieksmes apgūšanai pakalpojumu sniegšanā, prasmes diskriminācijas nepieļaušanai.
- Pakalpojums veicina pakalpojuma saņēmēja **iekļaušanos sabiedrībā**.
- Nodrošināta pakalpojumu saņēmēju **personas datu un pakalpojumu sniegšanas informācijas konfidencialitāte un drošība**, kā arī izveidota datu uzkrāšanas un apstrādes sistēma, pilnībā nodrošinot datu aizsardzības tiesību normatīvo aktu prasību ievērošanu.



Līdzdalības un pārstāvības nodrošināšanas princips

3 kvalitātes kritēriji:

- Nodrošināta pakalpojumu saņēmēju **iesaiste** pakalpojumu plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā.
- Pakalpojuma sniedzējs **veido dialogu** ar organizācijām, kas pārstāv pakalpojumu saņēmējus, un **iesaista tās lēmumu pieņemšanas sistēmā**.
- Nodrošināts **periodisks pārskats** par pakalpojuma saņēmēju **apmierinātību** ar pakalpojumiem.



Partnerības princips

3 kvalitātes kritēriji:

- **Sinergijas veidošana** starp visām ieinteresētajām personām politikas veidošanā, vajadzību apzināšanā, pakalpojuma plānošanā, izstrādē, sniegšanā, uzraudzībā un novērtēšanā.
- Saņēmējam nepieciešamā **pakalpojuma pietuvinātības veicināšana**.
- **Koordinācijas atbalstīšana** starp pakalpojumu sniedzējiem, lai panāktu visaptverošu un integrētu pakalpojumu sniegšanu.



Labas pārvaldības princips

6 kvalitātes kritēriji:

- **Skaidri definētas lomas, pienākumi un savstarpējās attiecības** starp tiem, kas iesaistīti pakalpojuma plānošanā, izstrādē, finansēšanā, nodrošināšanā, atbalstā, uzraudzībā un pakalpojumu novērtēšanā.
- **Regulāru plānošanas un pārskatīšanas procesu nodrošināšana un ieviešana.**
- Mērķgrupas, finansētāju un citu ieinteresēto personu **atsauksmju periodiska apkopošana par pakalpojuma efektivitāti un lietderību.**
- Izveidots regulārs neatkarīgs pakalpojuma procedūru, rezultātu un saņēmēju apmierinātības **pārskats un pārskata rezultāti ir publicēti.**
- Ieviesta pārredzama, pieejama un lietotājam draudzīga **ieteikumu un sūdzību iesniegšanas procedūra.**
- **Līdzdalības forumu organizēšana**, iesaistot pakalpojuma saņēmējus, valsts pārvaldes iestādes, sociālos partnerus, NVO un citas ieinteresētās personas pakalpojuma sniedzēja darbības novērtējumam.



Personāla un materiālā nodrošinājuma kvalitātes princips

7 kvalitātes kritēriji:

- levēroti **pienācīgas kvalitātes darba principi**, t.sk. nediskriminācija, sociālā aizsardzība, veselības aizsardzība un darba drošība, sociālais dialogs, pienācīga atlīdzība, kā arī dzimumu līdztiesība t.sk. Attiecībā uz vienlīdzīgu darba samaksu.
- **Profesionālās pilnveides vajadzību apzināšana** un karjeras profilu noteikšana.
- **Darbā pieņemšanas un personāla saglabāšanas politikas veicināšana**, lai piesaistītu kvalificētus darbiniekus ar pakalpojuma sniegšanai nepieciešamajām zināšanām, prasmēm un kompetencēm.
- Izveidota **partnerība starp izglītības sistēmu un pakalpojumu sniedzējiem**, lai nodrošinātu praksi studiju laikā.
- **leviestas mācību programmas, mūžizglītības programmas, pieredzējušu darbinieku mentoringa programmas un darbinieku prasmju sertificēšanas programmas.**
- Notiek pakalpojuma saņēmēju un sociālo partneru **iesaistīšana apmācības programmas izstrādē.**
- **Sociālā dialoga veicināšana** visos līmeņos, lai mudinātu darbiniekus aktīvi piedalīties pakalpojuma attīstībā, nodrošināšanā un novērtēšanā.



Atbilstoša infrastruktūra

3 kvalitātes kritēriji:

- **Atbilstoša infrastruktūra**, kas atbilst veselības aizsardzības un drošības standartiem pakalpojuma saņēmējiem un darbiniekiem, kā arī vides aizsardzības prasībām.
- Tiek veicināti **pieejamības standarti** saskaņā ar “Design for All” pieeju.
- Visiem pakalpojuma saņēmējiem, t.sk. personām ar invaliditāti, **nodrošināta viegla piekļuve infrastruktūrai**, kurā notiek pakalpojumu sniegšana.