



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.

SOS pieredze atbalsta centru "AIRI vecākiem" pakalpojumu kvalitātes izvērtēšanā

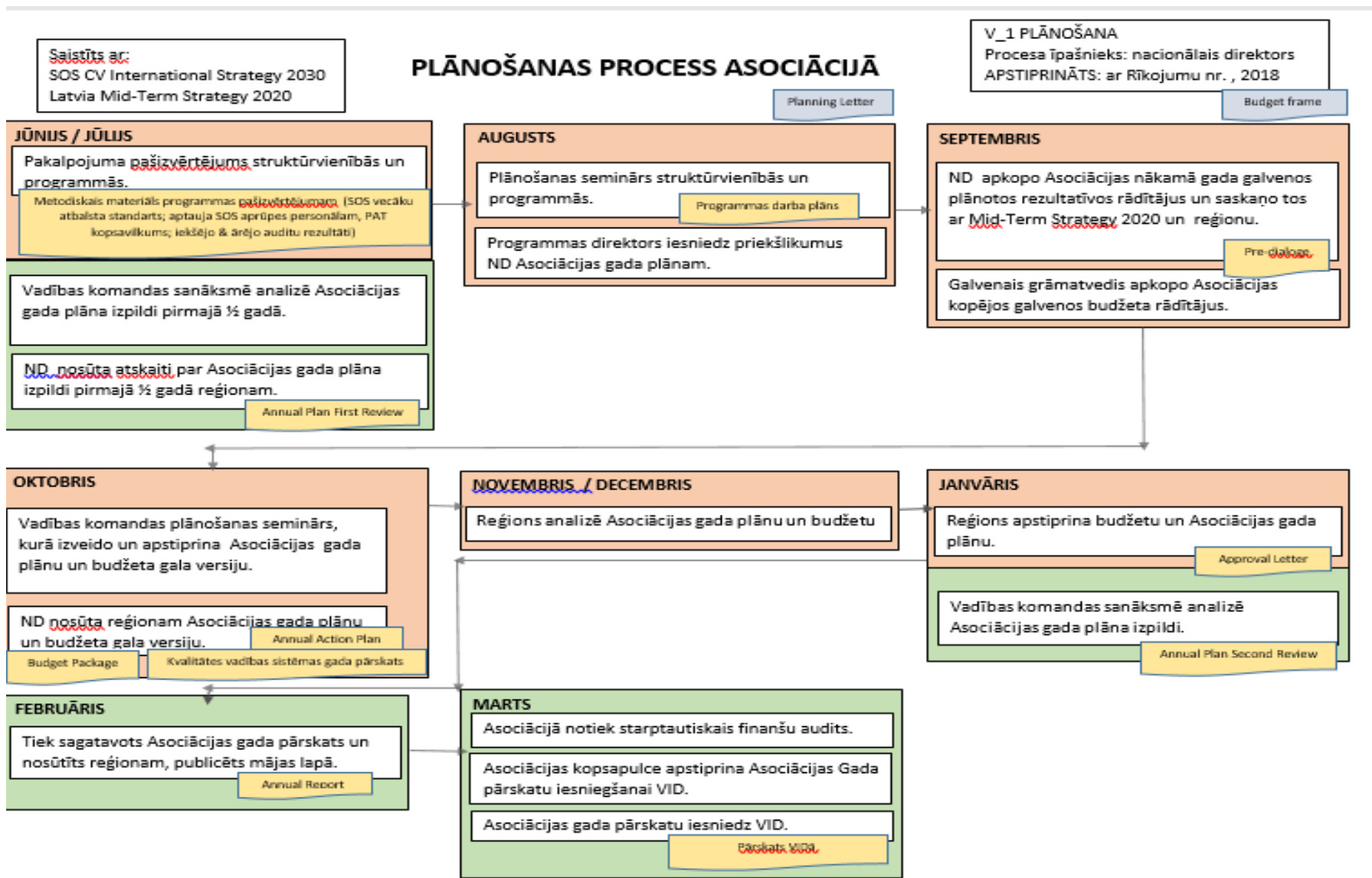
29.10.2019

L.Zīverte





- Vispārējais organizācijas ietvars pakalpojumu kvalitātes izvērtējumam
- Atbalsta centru pakalpojumu novērtējums iekaujas organizācijas stratēģiskās plānošanas ciklā
- Plānošanas process un stratēģiskā vadība





Procesi un ikgadējais izvērtējums :

- ✓ Vadības procesi (plānošana)
- ✓ Pamatprocesi (bērnu aprūpe, sociālā gadījuma vadīšanas process, atbalsts AAA, u.c.)
- ✓ Atbalsta procesi (personālvadība, finanšu vadība, u.c.)



Kvalitātes vadības
rokasgrāmata

Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijas kvalitātes vadības sistēmas procesu karte

Vadības procesi (V)

[V_1 Plānošana](#)

[V_2 Klientu un partneru
apmierinātība](#)

[V_3 Iesniegumu, sūdzību un
priekšlikumu vadība](#)

[V_4 Pakalpojuma
pašnovērtējums](#)

Pamatprocesi (P)

[P_1 Bēmu aprūpes
process](#)

[P_2 Jauniešu aprūpes
process](#)

[P_3 Aprūpes personāla atbalsta
process](#)

[P_4 Rīcības krīzes
situācijās process](#)

[P_5 Ziņošanas un
reaģēšanas process](#)

[P_6 Bēmu tiesību
aizsardzības
nodrošināšanas
process](#)

[P_7 Sociālā gadījuma
vadīšanas process](#)

[P_8 Inovatīvo programmu
izstrādes un vadības process](#)

[P_9 Apmācību vadības
process](#)

[P_10 Pārējie \(piemēram,
iepirkumu rezultātā\) ???](#)

Atbalsta procesi (A)

[A_1
Personālvadība](#)

[A_2 Finanšu
vadība](#)

[A_3 Projektu
vadība](#)

[A_4 Biroja
vadība](#)

[A_5 Datu
aizsardzība](#)

[A_6 Sabiedriskās
attiecības](#)

[A_7
Ziedojumi](#)

[A_8 Starptautiskās
sponsorēšanas
process](#)



- Valsts pārvaldes deleģētā uzdevuma – atbalsts ārpusģimenes aprūpes pakalpojumu sniegšanā - veikšanas līgums un tajā noteiktās funkcijas (Līguma 3.punkts “Atbalsta centrs apņemas”) , 2019.gadā -izlases veidā :



- ✓ Sabiedrības informēšana un centra atpazīstamība
- ✓ Mērķa grupas piesaiste
- ✓ Sākotnējās apmācības audžuģimenēm un adoptētājiem
- ✓ Psihologa atzinuma sagatavošana par piemērotību
- ✓ Audžuģimenes atbalsta plāns
- ✓ Audžuģimenē ievietotā bērna atbalsta plāns un tā īstenošana
- ✓ Bērna un audžuģimenes savietošana
- ✓ Pilnveides apmācības
- ✓ Speciālistu (sociālais darbinieks, psihologs, citi speciālisti) atbalsts uzņemtajām ģimenēm un tajās ievietotajiem bērniem
- ✓ Sadarbība ar bāriņtiesām, sociālajiem dienestiem, u.c.
- ✓ Bērna saskarsme ar bio-ģimeni
- ✓ Atbalsta grupas
- ✓ Atbalsts aizbildņiem
- ✓ Citi neformālie pasākumi



Atbalsta centra “AIRI vecākiem” pakalpojumu izvērtējums 2019

- Fokusgrupas diskusija ar katru no “AIRI vecākiem” atbalsta centra komandu 2019.gada mērķi:
 - 1) veikt atbalsta centra pakalpojumu izvērtējumu
 - 2) identificēt padziļinātus kvantitatīvos rādītājus katram no pakalpojumiem
 - 3) apkopot priekšlikumus atbalsta centru darbība virzieniem un prioritātēm 2020.gadā
- Rezultāts protokols

Pakalpojums	Indikatori	Izpilde	Risinājumi
Sabiedrības informēšana 1) Centra atpazīstamība 2) Mērķgrupas piesaiste un informēšana	1) Informācijas sniegšana bāriņtiesām; 2) personīgie kontakti; 3) pasākumu ietvaros (atbalsta grupas); 4) Facebook (par aktivitātēm, nometnēm, apmācībām); 5) raksti pašvaldību mājas lapas; 6) informācijas nosūtīšanai par pakalpojumiem/pasākumiem katram klientam (telefoniski, SMS); 7) Kopīgi pasākumi ģimenēm ar bērniem, kopā sanāksšanas;	1) individuālās tikšanās, mājvizītes ar mērķgrupas pārstāvjiem – centra speciālisti dodas tuvāk klientam; 2) sadarbība ar bāriņtiesām (tikšanās, telefona zvani, informācijas nosūtīšana – piedāvāt jaunus pakalpojumu, informēt par centra pakalpojumiem); 3) Informācijas izplatīšana apmācību, atbalsta grupu laikā; 4) Kopīgu pasākumu rīkošana – aktīvā atpūta, radošās aktivitātes, sporta aktivitātes, skolēnu brīvlaiku aktivitātes (ir laba atsaucība no klientiem)	Informatīvi raksti mājas lapās; Kontaktu uzturēšana ar BT (ja rodas mērķgrupai vajadzība, tad BT ir informācija par centru un pakalpojumiem, lai zina, kurp novirzīt klientu); Ziņu nosūtīšana klientiem uz telefonu (SMS; whatsapp grupa) par pasākumiem, jaunumiem utt. Kopīgu pasākumu rīkošana (arī miksējot mērķgrupas)



- Sadarbības partneru atgriezeniskā saite – aptaujas un intervijas

Bāriņtiesas

Sociālie dienesti

Audžuģimenes

Aizbildņi

Atbalsta grupu dalībnieki

Atbalsta grupu vadītāji

Sākotnējo apmācību dalībnieki

Aptauja notika tiešsaistes režīmā –

<https://docs.google.com/forms/d/1zN5KT1eLylQ9MlewMqCXCFlaGHh1XF8fpnN2S4Y1NyE/edit>

Papīra formātā - atbalsta grupu
dalībniekiem



Bārintiesas

Latvijas SOS Bērnu ciematu asociācijas Ārpusģimenes aprūpes atbalsta centrs “AIRI vecākiem” (turpmāk tekstā – Atbalsta centrs) ir aizvadījis pirmo darba gadu un šobrīd mēs veicam sava darba izvērtējumu. Būsim ļoti pateicīgi, ja atbildēsiet uz aptaujas jautājumiem pēc iespējas patiesāk un precīzāk. Jūsu viedoklis palīdzēs mums apzināt pilnveides jomas un veidot Atbalsta centra darba plānu nākamajam darba periodam. Mūsu mērķis ir veidot labāku un efektīvāku sadarbību ar bārintiesām, lai kopīgi palīdzētu bērniem, kuri šķirti no savas ģimenes un uzņemti audžuģimenēs vai atrodas aizbildnībā.

1. Vai sadarbība ar mūsu Atbalsta centru jūsu darbu kopumā:

- ☐ Atvieglo un uzlabo ☐ Nekas nav mainījies ☐ Apgrūtina

Komentārs: _____

2. Lūdzu raksturojiet līdzšinējo sadarbību ar mūsu Atbalsta centru/-iem?

- ☐ Ļoti laba ☐ Laba ☐ Vāja ☐ Ļoti vāja ☐ Vispār nav sadarbības

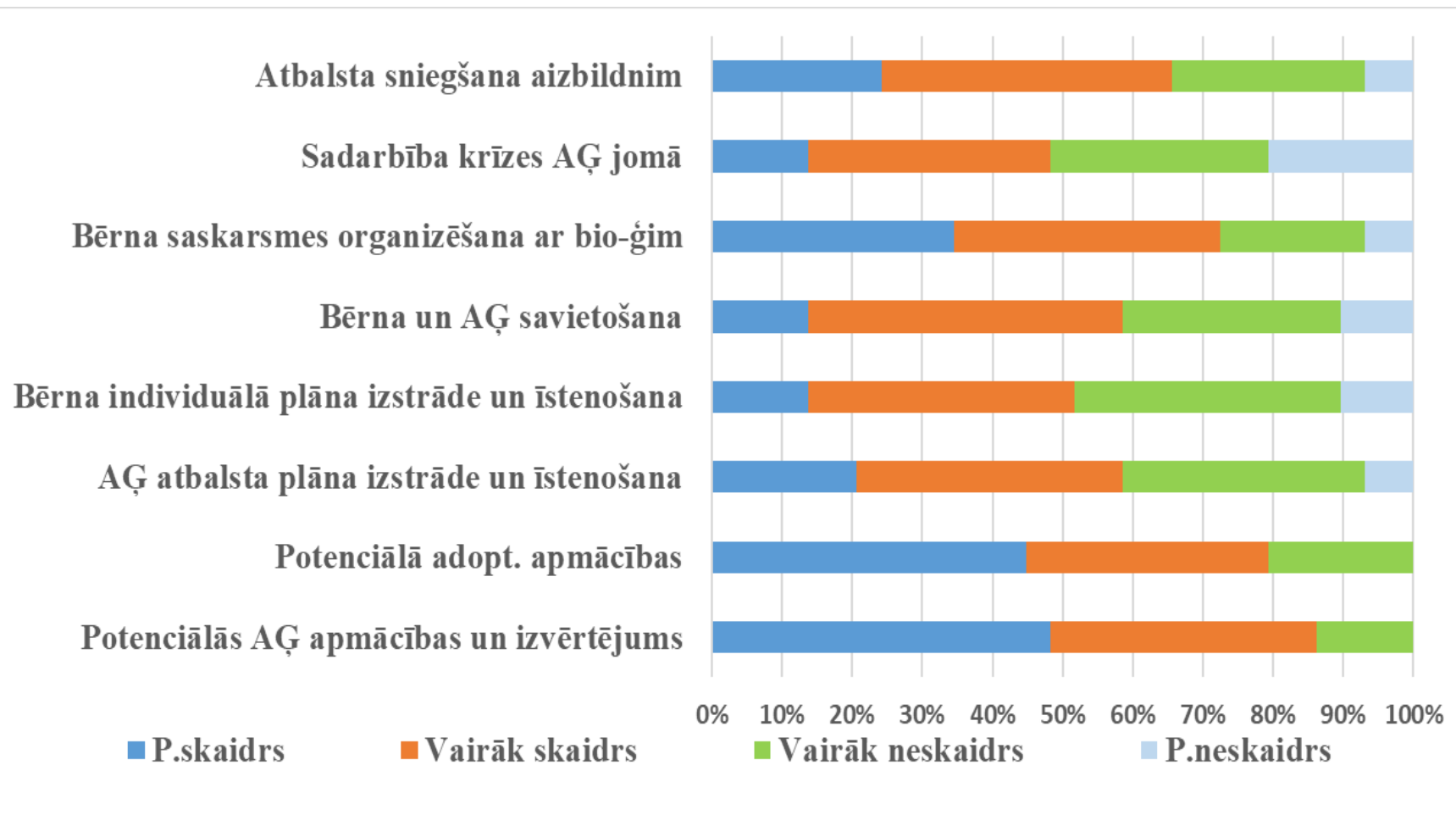
Komentārs: _____

3. Cik skaidra jums ir sadarbība ar Atbalsta centru sekojošās jomās?

Nr. p.k.	Sadarbības joma	Pilnībā skaidrs	Vairāk skaidrs, nekā neskaidrs	Vairāk neskaidrs, nekā skaidrs	Pilnībā neskaidrs
1.	Potenciālās audžuģimenes apmācības un <u>izvērtējums</u>				
2.	Potenciālā adoptētāja apmācības				
3.	Audžuģimenes atbalsta plāna izstrāde un īstenošana				



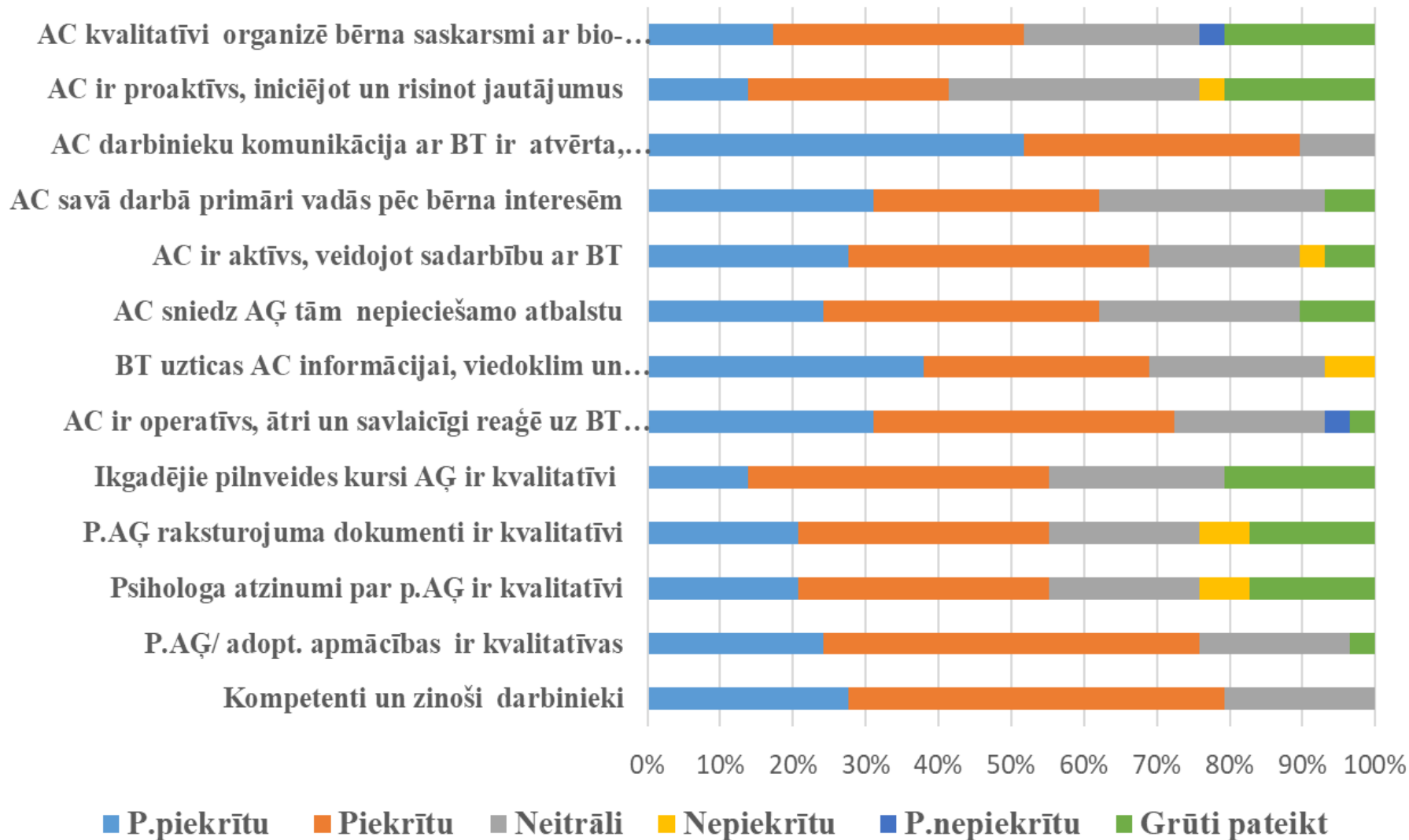
BT - cik skaidra jums ir sadarbība ar mūsu Atbalsta centru/-iem sekojošās jomās?





SOS BĒRNU
CIEMATI
LATVIJA

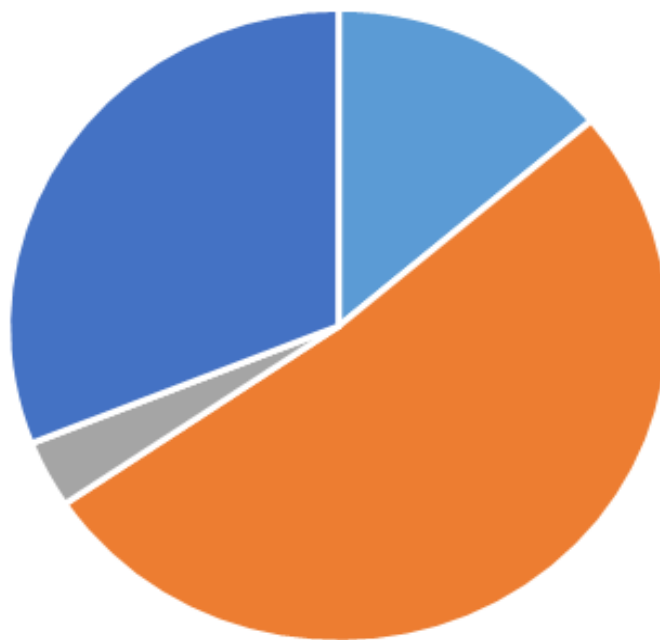
BT -Balstoties uz līdzšinējo pieredzi, lūdzu novērtējiet mūsu AC/-us pēc sekojošiem parametriem





SOS BĒRNU
CIEMATI
LATVIJA

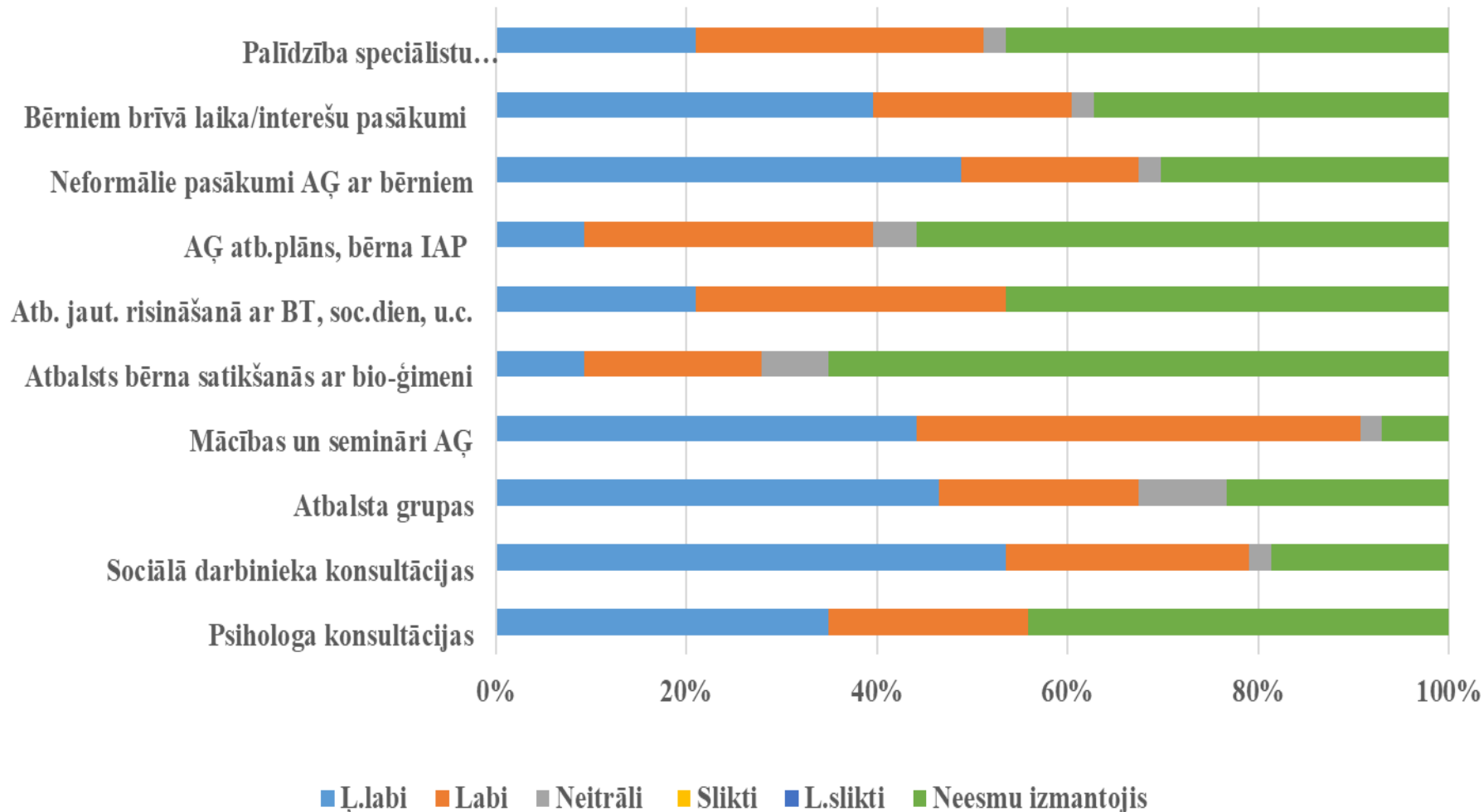
BT- Vai jūs piekrītat, ka kompetenču pieeja ir uzlabojusi potenciālo audžuģimeņu izvērtēšanu un adoptētāju sagatavošanu



■ P.piekrītu ■ Piekrītu ■ Nepiekrītu
■ P.nepiekrītu ■ Grūti pateikt

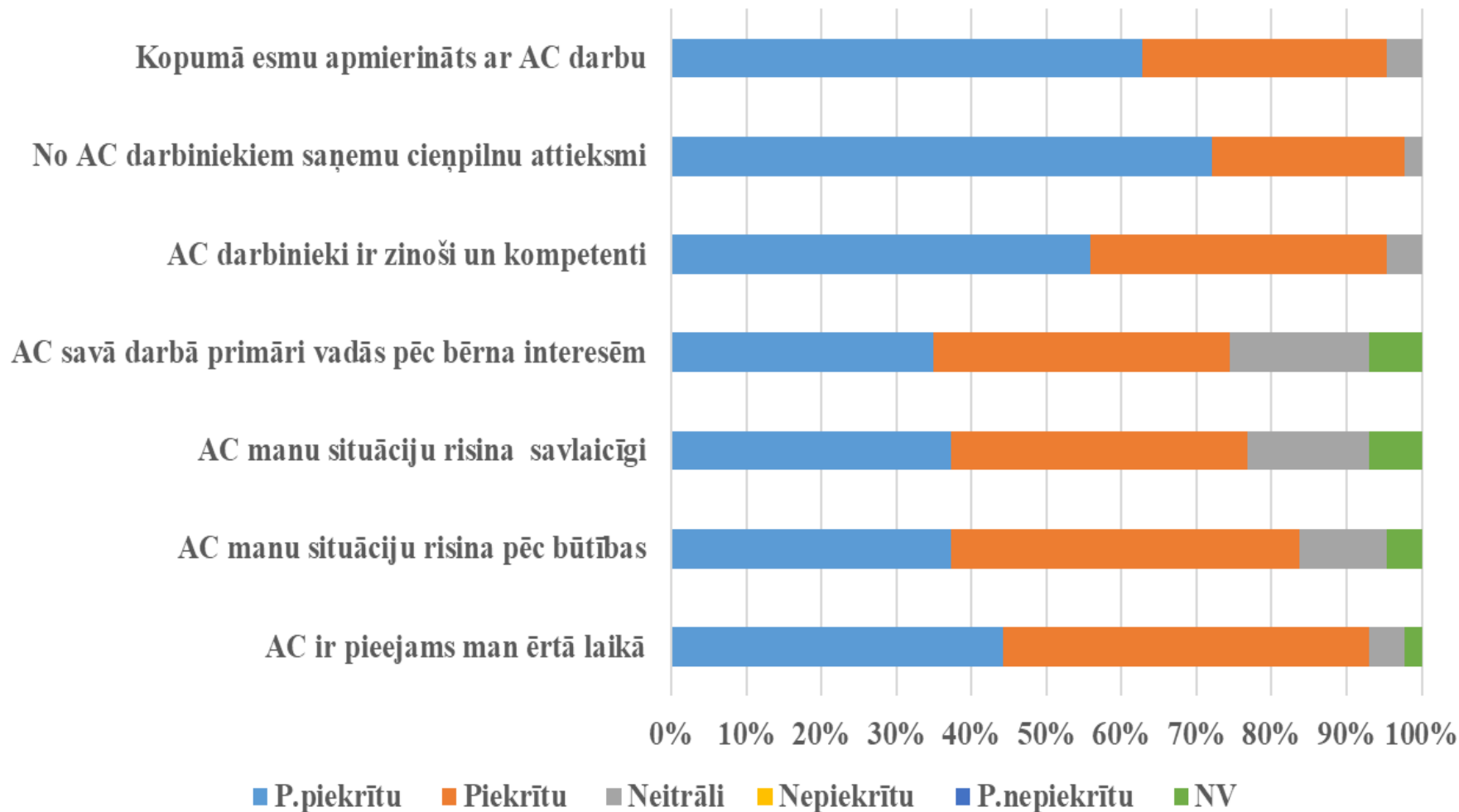


AĢ - lūdzu novērtējiet Atbalsta centrā saņemto pakalpojumu kvalitāti



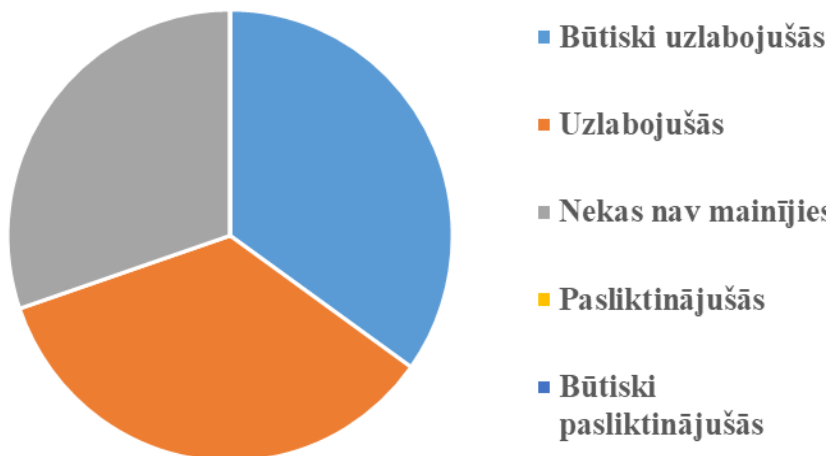


AG -vai Jūs piekrīti, ka Atbalsta centra darbība atbilst šādiem parametriem

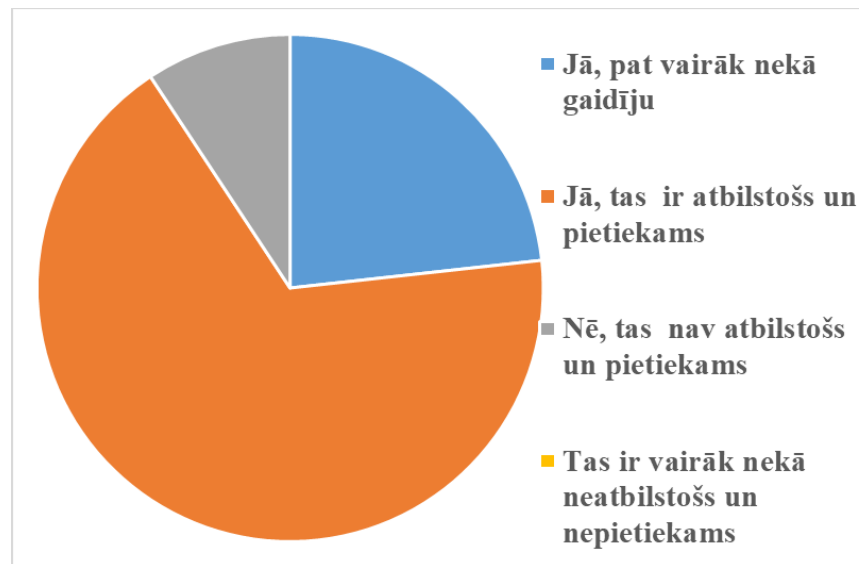




AG - kā Jūs vērtējat savas atbalsta saņemšanas iespējas pirms un pēc Atbalsta centra izveidošanas?



AG - Lūdzu kopumā novērtējiet Atbalsta centra sniegto atbalstu, vai tas ir pietiekams un atbilstošs Jūsu vajadzībām?





- Nevis kvantitāte, bet kvalitāte
- Kopumā AC tiek vērtēti pozitīvi gan no audžugimeņu, gan BT puses
- Metodiskā vadība būtiski ietekmē izpildi un pakalpojuma kvalitāti
- Iekšēja un ārēja vajadzība pēc metodiskās vadības
- Veicot pakalpojuma pašizvērtējumu, kvantitatīvie dati jākombinē ar kvalitatīvajiem, kas paskaidro aptaujā iegūtos rezultātus
- Būtisks Atbalsta centru resurss ir zinoši, kompetenti darbnieki ar izcilām saskarsmes prasmēm
- Sadarbības attīstības (BT, sociālie dienesti).
- Pakalpojums ir uzsākšanas posmā un to vēl ir grūti izvērtēt
- Pakalpojuma kvalitātes izvērtējums ir laika un cilvēkresursu ziņā laikietilpīgs process



SOS BĒRNU
CIEMATI
LATVIJA

PALDIES !

