



Jaunas pieejas nepieciešamība Citu valstu pieredze

Informatīvais seminārs
“Jauna pieeja SPS novērtēšanai”
..... reģiona sociālo pakalpojumu sniedzējiem
2010.gada oktobris-novembris

Šī prezentācija ir veidota ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu. Par prezentācijas saturu atbild piesaistītais vadošais eksperts Aija Rieba

Vienotai izpratnei par jēdzienu

- **Kvalitāte** ir atbilstība noteiktām prasībām, spēja atbilstoši apmierināt klientu prasības. Kvalitāte ir pakāpe, kādā tiek izpildītas prasības
- **Kvalitātes raksturotāji** ir īpašības, kas ļauj novērtēt atšķirības
- **Pakalpojumu raksturo**, piemēram, pieejamība, drošums, atsaucība, pieklājība, garantijas u.c.

Vienotai izpratnei par jēdzienu

- **Kvalitātes filozofijā** nozīmīgi aspekti ir:
 - vadības atbildība un izpratne (dzīvesveids vai formalitāte)
 - nepārtraukta attīstība
 - sistēmas pilnība

4 svarīgi jautājumi par kvalitāti

1. Kas mums ir?
2. Kas mums vajadzīgs?
3. Ko mēs gribam?
4. Kā mēs rīkosimies?

Mēs. Tie esam:

- **SPS**
 - **LM speciālisti**
 - **Projekta* komanda**
 - projekta vadītāja Ilze Kurme
 - sociālā darba un kvalitātes vadības eksperti:
 - Anita Hāznere (Rīga, KV un pārvaldība)
 - Ainārs Judeiks (Rīga, SA)
 - Anita Ozoliņa (Valmiera, novadu SD)
 - Mārtiņš Moors (Rīga, pilsētu SD)
 - Aija Rieba (Rīga, vadošais eksperts)
- *) SPS kvalitātes novērtējuma metodikas izstrāde, validācija un ieviešana**

Kas mums ir?

- SPS & SPS reģistrs
- MK 03.06.2003. noteikumi Nr. 291
- Pārbaudes & identificētie riski
- MK 12.12.2000 noteikumi Nr. 431
- **? Pieredze un pieredzes apmaiņas iespējas?**
- **?...?**

Vispārīgās prasības MK not. Nr. 291.

1. Info par mērķiem, uzdevumiem, funkcijām, struktūru, pienākumu vienmērīga un racionāla sadale
2. Darbinieku skaits un kvalifikācija, tās paaugstināšana
3. Resursu piesaiste, efektīvs izlietojums
4. Darba aizsardzība, vides drošība, higiēna
5. Klients – spēju novērtēšana, info glabāšana, privātās dzīves neaizskaramība, pirmā palīdzība, procesa periodiska izvērtēšana
6. Institūciju sadarbība
7. Sūdzību pieņemšana un izskatīšana
8. Info pieejamība
9. Vides un telpu piemērotība

Specifiskās prasības sociālajam dienestam

1. Speciālistu skaits un kvalifikācija
2. Telpa individuālām sarunām
3. Pieejamā vietā izvietoti saistošie noteikumi
4. Laiks problēmas izskatīšanai un risinājumam
5. Supervīzija

Specifiskās prasības bērnu ISARI

1. Mērķauditorija un pakalpojuma būtība
2. Aizbildnība
3. Speciālistu uzskaitījums, izglītošana speciālās jomās
4. Bērna dokumenti
5. Apstākļi vispusīgai attīstībai, izglītībai, profesijas izvēlei
6. Iespējas sadzīvei un pašaprūpei
7. Ģimenes ārsts un ārstēšana
8. Tehniskie palīglīdzekļi
9. Apģērbs, apavi, gultasveļa, higiēnas līdzekļi (individuāla lietošana)
10. Ēdināšana
11. Telpas (dzīvošanai, koplietošanas)

Specifiskās prasības **pieaugušo ISARI**

1. Mērķauditorija un pakalpojuma būtība
2. Speciālistu uzskaitījums
3. Apstākļi saturīgai laika pavadīšanai
4. Iespējas sadzīvei un pašaprūpei
5. Ģimenes ārsts un ārstēšana
6. Tehniskie palīglīdzekļi
7. Apģērbs, apavi, gultasveļa, higiēnas līdzekļi (individuāla lietošana)
8. Ēdināšana
9. Telpas (dzīvošanai, koplietošanas)
10. Klienta dokumenti

Higiēnas prasības MK not. Nr. 431

1. Telpas, telpu uzturēšana
2. Veļa, gultas piederumi
3. Ūdensapgāde, kanalizācija, apkure, ventilācija
4. Personīgā higiēna klientiem un darbiniekiem
5. Pārtikas bloks
6. Speciālas prasības (iemītņnieku skaits, aprīkojums, minimālā platība)

Kas mums ir?

Interese un vajadzība:

- **sasniegt kvalitāti,**
- **gūt noteiktus panākumus,**
- **būt virsotnē?**

+

**Kāda ir mūsu katra izpratne par
“būt virsotnē”?**

MK prasības

- Vai dod izpratni par virsotni, uz kuru jātiecas?
- Vai apraksta, kas darāms, lai sasniegtu?
- Vai dod apliecinājumu, ka esam virsotnē nokļuvuši?

MK prasības

- Vai mums ir pieejams standarts?

Standarts = prasības + kritēriji + mērs

- Vai dod iespējas spriest par kvalitāti konkrētā institūcijā? Novērtēt atšķirības?

Kvalitāte Eiropas Savienībā

- ES nav vienota regulējuma par pakalpojuma kvalitāti
- Pakalpojuma kvalitātes regulējums ir katras valsts kompetence
- Dažādās valstīs lieto dažādus modeļus un instrumentus

Kvalitāte Eiropas Savienībā

- Valstis lieto dažāda veida vadības un kvalitātes instrumentus:
 - Klientu apmierinātības izpēte
 - Iekšējas un ārējas pārbaudes
 - ISO ar/bez sertifikācijas
 - Darbinieku apmierinātības izpēte
 - Izdevumu un ieguvumu analīze
 - Sūdzību izskatīšana
 - Ieteikumu sistēma
 - Padoto darbinieku novērtēšana
 - u.c.
- Latvijas prakse, nosakot prasības SPS ir vērtējama kā viena no labām praksēm

Kas mums ir?

Pārbaudēs identificētie riski:

1. Klienta individuālās situācijas noteikšana un vadīšana
2. Informācijas pieejamība klientam, apmeklētājiem, klienta datu konfidencialitāte
3. Speciālistu izglītība un kvalifikācijas paaugstināšana
4. Vides pielāgošana personām ar kustību traucējumiem

Pašnovērtējuma lietošana ES

- Daudzās valstīs veic pašnovērtējumu
- Pašnovērtējuma izmanto CAF modeli (Common Assessment Framework)
- Biežāk minētie CAF izvēles iemesli:
 - viegli lietojams
 - piemērots publiskajam sektoram
 - zemas izmaksas

Pašnovērtējuma lietošana ES

- Atbildība par pašnovērtējuma veikšanu:
 - speciāla vērtēšanas grupa
 - kvalitātes speciālisti
 - iekšējs konsultants
 - ārējs konsultants
- NB! Saziņa un informācijas apmaiņa:
 - pirms – norises laikā – pēc
 - ar visiem organizācijas darbiniekiem

Pašnovērtējuma lietošana ES

Biežāk sastopamie riski CAF lietošanā:

- nepietiekams daudzums mērījumu organizācijā
- papildus darbs ikdienā veicamajam darbam
- dalībniekiem trūkst kopskata par organizāciju
- izpratnes trūkums par CAF kritērijiem
- nepietiekama pieredze informācijas un viedokļu apmaiņā organizācijā
- izpratnes trūkums par vērtēšanas sistēmu, punktu piešķiršanu

Pašnovērtējuma lietošana ES

www.eipa.eu un www.caf.eipa.eu

- Reģistrā vairāk nekā 30 valstis
- Reģistrā vairāk nekā 1800 organizācijas
- Lietotāju grupas:
 - Nodokļi un finanses
 - Ekonomika un lauksaimniecība
 - Izglītība un pētījumi
 - Sociālie pakalpojumi un sociālā drošība
 - Veselības aprūpe
 - Administrācija (pašvaldības + valsts)

Pašnovērtējuma lietošana ES

Sociālie pakalpojumi un sociālā drošība:

- Nodarbinātības institūcijas
- Darba inspekcijas
- Sociālās apdrošināšanas fondi
- Sociālās integrācijas centri
- Aprūpes centri
- Bērnu , jauniešu un ģimenes atbalsta centri
- u.c.

Valsts	Lietotāji (skaits)	t.sk., SP & SD
Itālija	324	10
Beļģija	294	54
Dānija	248	22
Ungārija	118	10
Portugāle	113	8
Polija	168	1

	Virs 1800	183

Igaunija	18	Pārvalde un izglītība - FM, IzgM, ViM, TM, eksaminācijas centrs u.c.	Darba inspekcija
Lietuva	10	Publiskās aģentūras, pašvaldības, vides aizsardzības organizācija utml.	-
Latvija	4	LU, ZM, Arhīvs, VK	-

Pašnovērtējuma lietošana ES

Būtiskākie ieguvumi no pašnovērtējuma:

- atklājums par nepieciešamību uzlabot saziņu un informācijas apmaiņu
- skaidri noteiktas stiprās puses un uzlabojumu zonas
- spējas noteikt svarīgus aspektus turpmākajā rīcībā
- darbiniekiem uzlabojas izpratne par organizācijas uzdevumiem/problēmām
- tiek atrastas jaunas idejas un savādāks domāšanas veids
- iespēja apmainīties ar viedokļiem rada pozitīvas izjūtas
- darbinieki kļūst zinoši un ieinteresēti par kvalitātes jautājumiem

Organizāciju izteikumi par kvalitātes pašnovērtēšanas praksi

- Pašnovērtējums deva sākotni jaunām idejām un jaunam domāšanas veidam
- Personāla apmierinātības izpēte izgaismoja darbinieku gaidas. Ne vienmēr šīs vēlmes ir iespējams īstenot tiešā veidā, bet saziņa ar personālu ir ļoti svarīga
- Būtiski svarīgi ir caurspīdīgums un saziņa. Iekšējais tīkls, aicinājuma vēstules, sanāksmes, apmācības, tikšanās klātienē nodrošina lielāku iesaistīšanos un tātad arī lielāku iespēju atrast resursus organizācijas iekšienē. Caurspīdīgums un saziņa uzvar noraidošu attieksmi pret pārmaiņām, ja atklāti diskutējam un ieraugām ieguvumus

Organizāciju izteikumi par kvalitātes pašnovērtēšanas praksi

- Iespēja apmainīties pieredzē ar citiem CAF lietotājiem ir ļoti noderīga, kad nepieciešams apiet šķēršļus. Vajadzība vienoties par standartiem, pamatot šaubas – tas noved pie pierādījumiem
- Panākumu atslēga ir vadītāju uzticēšanās un atklātība. Ar šādu pieeju var panākt noderīgu atgriezenisko saiti
- Nav iespējams iegūt sliktu rezultātu. Kas liekas slikts rezultāts, tas patiesībā parāda darbības uzlabošanas iespējas

Organizāciju prakse, lietojot pašnovērtējumu

1. Vadības atbalsts un uzstādījums veikt pašnovērtējumu
2. Grupas izveide:
 - 5-10 darbinieki (50%) vai 10-20
 - vairumā gadījumu nepārsniedz 10% no kopskaita
3. Grupas sastāvs:
 - vidējā posma vadītāji
 - experts no darbiniekiem (vadības līmenis)
 - augstākā vadība
 - tehniskie palīgi (izpildītāju līmenis)
 - atbalstošais personāls (sekretārs)

Organizāciju prakse, lietojot pašnovērtējumu

4. Norises ilgums:

2-3 dienas

4-5 dienas

par ilgu tiek uzskatīts 2 nedēļas un ilgāk

5. Saziņa un informācijas uzkrāšana

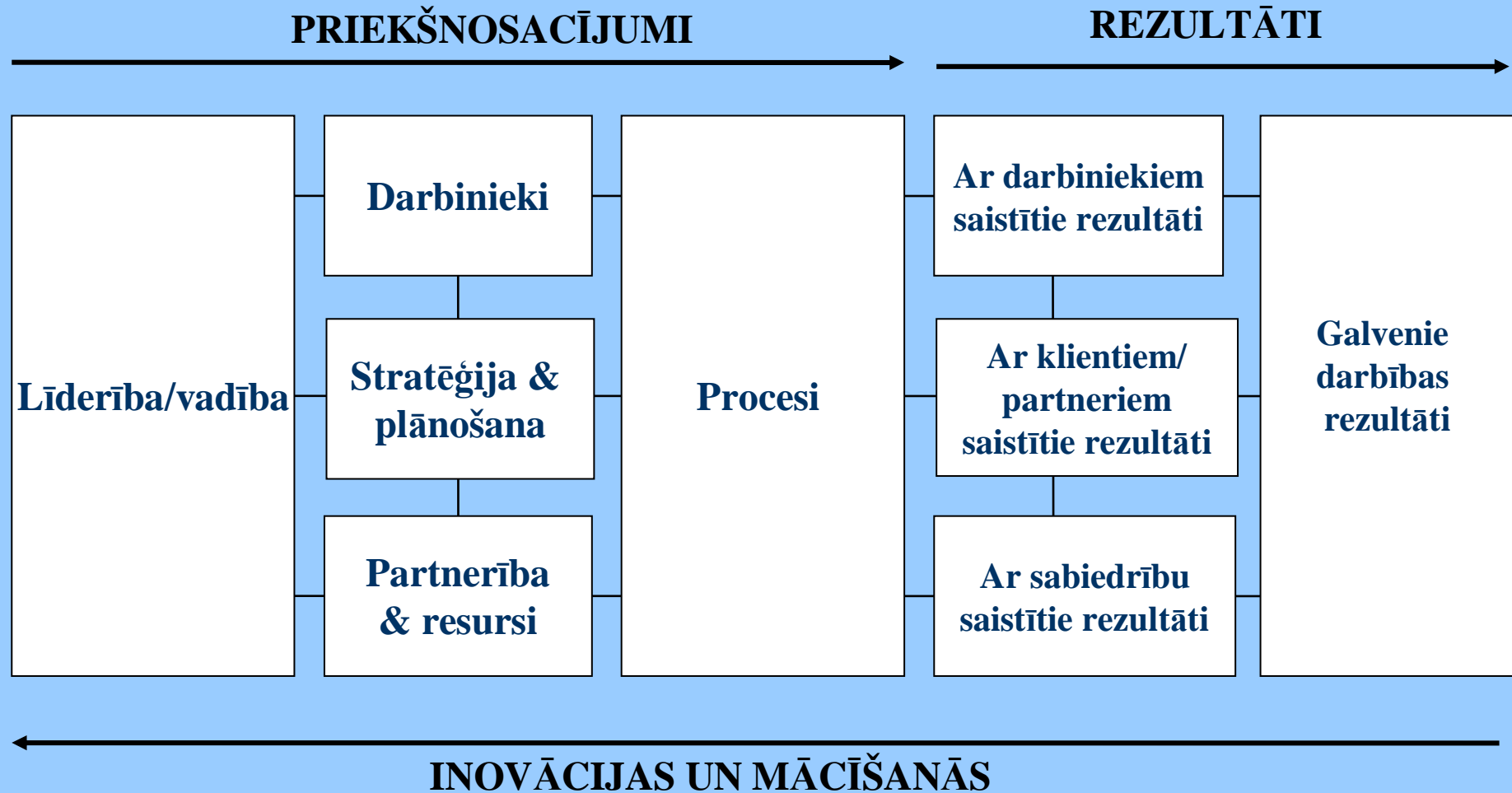
(dažādi informācijas avoti! Iesaistīt citus darbiniekus!)

6. Grupas dalībnieku vērtējums par izpildes līmeni

7. Stipro un vājo vietu identificēšana

8. Rīcības noteikšana un īstenošana

CAF modelis



Kas mums vajadzīgs?

Atgriežoties pie **kvalitātes filozofijas** nozīmīgajiem aspektiem:

- vadības atbildība un izpratne
- nepārtraukta attīstība
- sistēmas pilnība

Kas mums vajadzīgs?

1. Pakalpojuma kvalitātes standarts
2. Iespēja salīdzināt līdzīgu sociālo pakalpojumu sniedzējus (pašiem un potenciālajiem klientiem)
3. Publiski pieejama informācija par SPS kvalitāti

MK noteikumi un CAF

- **Idejas**
- **Jautājumi**
- **Kritika**
 - Kas kopīgs un kas atšķirīgs?
 - Vai līdzīgs fokuss?
 - Vai var izmantot kā savstarpēji papildinošus?
 - CAF kā ietvars, MK noteikumi kā vadlīnijas?

Ko mēs gribam?

1. Mainīt/uzlabot līdzšinējo pieeju
2. Izmantot jau zināmu un plaši lietotu kvalitātes novērtēšanas modeli
3. Atbalstīt vadītājus viņu atbildībā - dot pašnovērtējuma metodiku
4. Sasaistīt kvalitāti ar finanšu plūsmu

Kā mēs rīkosimies?

1. Mērķa grupas informēšana, iesaistīšana & anketēšana
2. Reģionālās ideju laboratorijas (**brīvprātīga dalība!**)
3. Metodikas izstrāde pašnovērtējumam
4. Metodikas testēšana (**praksē**) & pilnveide
5. Rezultātu publiskošana & apspriešana
6. Rezultātu izmantošana

Kā strādās ideju laboratorijas?

Skaitis : 5

1. Ekspertu vadība
2. Brīvprātības princips
3. Apmācība par CAF – 9 kritēriji, 27 apakškritēriji, vērtējumu skala 1- 4
4. Rezultāts = idejas par metodikas saturu un pašnovērtējuma veidlapām

Kā notiks metodikas izstrāde un testēšana praksē?

1. Informācijas apzināšana (jau notikusi un vēl turpinās)
2. Anketas
3. Ideju laboratorijas
4. Ekspertu darbs pie metodikas un novērtēšanas veidlapu izstrādes
5. Pašnovērtējums praksē 4 institūcijās (no tām, kas piedalās ideju laboratorijās)
6. Ekspertu padomi, konsultācijas

Ko Jūs iegūsiet, ja neiesaistīsieties?

- Laiku, ko neveltīsiet kopējam darbam
- Neziņu (gan sev, gan darbiniekiem) par pakalpojuma kvalitātes uzlabošanas metodēm
- Iespēju norobežoties no atbildības par neapmierinošiem aspektiem esošajā situācijā
- Destruktīvas kritikas iespēju, kad metodika būs izstrādāta

Ko Jūs iegūsiet, ja iesaistīsieties?

- Ietekmi pār situācijas attīstību
- Apmācību sev un saviem darbiniekiem
- Ekspertu līdzdalību un padomu organizācijas pašnovērtējuma izpildes laikā
- Vispusīgu novērtējumu par stiprām un vājām pusēm, prioritātēm
- Kvantitatīvi noteiktu pozīciju salīdzinājumā ar citiem SPS un “pirmlietotāja” statusu

Kā pieteikties līdzdalībai projektā?

- Ja piekrītat piedalīties turpmākā darbā, tad norādiet:
 - savu tālruņa numuru
 - e-pasta adresi
- **līdz 5.novembrim:**
 - uz e-pastu
Ilze.Kurme@lm.gov.lm vai
Aija.Rieba@gmail.com
 - vai pa tālruni:
Ilzei Kurmei 67021697 vai
Aijai Riebai 29212651
- **vai šodien** – kontaktējot ar jebkuru no ekspertiem vai projekta vadītāju