



Sociālo pakalpojumu sniedzēju pašnovērtējuma metodika

Dokuments Nr.5 – METODIKĀ LIETOTO TERMINU SKAIDROJUMS

Versija 1, 30062011

85% no projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 15% finansē Latvijas valsts. Apakšaktivitāti administrē Valsts Kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu. Šī metodika ir veidota ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu. Par metodikas saturu atbild Labklājības ministrija.

Materiāla izmantošanas vai pārpublicēšanas gadījumā atsauce uz finansējuma avotu ir obligāta.

Kontaktpersona:

Ilze Kurme

*Finanšu un attīstības departaments,
Sociālo pakalpojumu plānošanas un attīstības nodaļa*

*LABKLĀJĪBAS MINISTRIJA
Skolas iela 28, Rīga, LV-1331, LATVIJA
Tālr.: 67082697
ilze.kurme@lm.gov.lv
www.lm.gov.lv*

Balanced Scorecard metode – stratēģiskās vadības rīks darba izpildes vadīšanai (performance management), ar kuras palīdzību izveido sabalansētu mērķu un to mērījumu sistēmu.

Caurspīdīgums – sadarbības partneru un klientu iespēja savlaicīgi un pilnīgi iepazīties ar informāciju par organizācijas darbību publiskās funkcijas izpildē (sociālā pakalpojuma sniegšana ir publiska funkcija) un ar šīs funkcijas izpildi saistītajiem izdevumiem, saprast izlietoto finanšu apmēru, iemeslus un pamatojumu.

Efektivitāte – pakāpe, kādā organizācija sasniedz mērķi, vēlamu rezultātu, izpilda savas funkcijas salīdzinājumā ar resursu patēriņu. Efektivitāti mēra ar dažādu rādītāju palīdzību. Efektivitātes jēdziens ir plašs – attiecināms gan uz resursu apjomu (finanšu, laika un cilvēku resursiem), gan rezultātu kvalitāti. Lai organizācija novērtētu, vai tā strādā efektīvi, jāatbild uz šādiem jautājumiem: 1) vai organizācija dara pareizās lietas, t.i., galīgo mērķu (outcome) sasniegšanai ir noteikti atbilstoši procesa rezultāti (output); 2) vai pareizās lietas dara pareizi, t.i., vai rezultātu sasniegšanai resursus izmantojam ekonomiski un 3) vai noteiktie mērķi ar noteiktajām darbībām tiek sasniegti.

Ekonomija – nepieciešamā daudzuma un nepieciešamās kvalitātes resursu iegūšana nepieciešamajā laikā un vietā par iespējami zemākām izmaksām – mērķi tiek sasniegti ar minimālu resursu patēriņu, kas tiek veikts samērīgi, ņemot vērā iespējamos riskus.

Finanses – naudas līdzekļu kopums, kas nodrošina to mērķu sasniegšanu un uzdevumu izpildi, dēļ kā ir nodibināts sociālā pakalpojuma sniedzējs.

Ieinteresētā puse – persona vai personu grupa, t.sk. arī institūcijas, kas tieši vai netieši ietekmē organizācijas lēmumus un rīcību, vai var tikt ietekmēti organizācijas lēmumu un rīcības rezultātā, piemēram:

- klienti;
- sabiedrība vai sabiedriskās organizācijas;
- valsts institūcijas un pašvaldību institūcijas (izglītības iestādes, policija, VSAA, NVA, bāriņtiesa u.c.);
- privātās organizācijas (piem., pakalpojumu sniedzēji organizācijai);
- darbinieki;
- masu mediji u.c.

Informācija – ziņas, dati, ko iegūst un nodod organizācija un kam ir nozīme organizācijas darbā. Informācijas piramīdas pamatā ir dati, nākamais līmenis ir informācija, kuru noslēdz zināšanas. No avota datiem nodošanas procesā tiek iegūta informācija, šīs informācijas izmantošanas rezultātā noteiktos apstākļos rodas zināšanas.

Informācijas apstrāde – darbības, kurās informāciju sakārto, sagrupē, pārveido un veic ar to aprēķinus vai analīzi.

Informācijas iegūšana – darbības, kuru rezultātā organizācija uztver un saglabā informāciju ar darbinieku vai tehnoloģiju starpniecību.

Informācijas nodošana – darbības, ar kurām organizācijas rīcībā esošo informāciju izplata verbālā vai rakstiskā veidā, vai arī izmantojot dažādus tehniskus līdzekļus, piemēram, tālruņus, presi, televīziju, datorus u.c.

Informēšana – cieši saistīta ar komunikāciju, bet tā vairāk ierobežojas tikai ar tehnisku informācijas nodošanu, un tiek uzskatīta kā vienvirziena vēstījums no sūtītāja saņēmējam.

Izmaksu-ieguvumu analīze – novērtēšanas metode, kuras pielietošanas laikā 1) nosaka izmaksu un iespējamo ieguvumu veidus un skaitliskās vērtības, 2) salīdzina izmaksu un ieguvumu attiecību dažādu iespēju gadījumos, 2) izvēlas atbilstošāko iespēju. Pat ja nav iespējams noteikt ieguvumu skaitlisko vērtību naudas vienībās, tomēr salīdzināšana ir jāveic un spriedums par izdevīgumu jāizdara, ņemot vērā vajadzības, iespējamo ieguvumu un izmaksas.

Jauninājums jeb inovācija – nozīmē mainīt esošo praksi – būtiski mainot vai ieviešot kaut ko pilnīgi jaunu, piemēram, ieviešot jaunas metodes, pieejas vai tehnoloģijas, produktus vai pakalpojumus. Inovācijas paaugstina procesa efektivitāti un kvalitāti.

Inovatīvi sociālie pakalpojumi ir pakalpojumi, kas līdz šim nav pieejami noteiktā ģeogrāfiskā vidē, bet kuru nepieciešamību nosaka konkrētas mērķa grupas neapmierinātās vajadzības un sociālo problēmu risināšana. Inovatīvs sociālais pakalpojums sevī ietver jaunu metožu, pieeju izmantošanu darbā ar personu vai personu grupu konkrētā vidē, lai apmierinātu šo personu sociālās un psiholoģiskās vajadzības un risinātu sociālās problēmas, tādējādi sasniedzot sociālās, profesionālās un/vai aprūpes mērķus.

Klients – persona, personu grupa vai organizācija, kura tieši “saņem/pērķ” organizācijas sniegto pakalpojumu.

Komanda - cilvēku grupa, ko saista kopējs mērķis un atbildība par rezultātu. Komandu raksturo strādāšana kopā, savstarpēji sadarbojoties. Komandā katra dalībnieka ieguldījums papildina cita dalībnieka ieguldījumu. Komandas darbā svarīgi apzināties un sabalansēt katra darbinieka individuālās zināšanas, prasmes, personas īpašības un vērtības ar organizācijas kopīgajām vērtībām un mērķiem.

Kompetence – darbinieku raksturojošu faktoru kopums, kas nepieciešams labai, sekmīgai darba uzdevumu izpildei. Kompetences dažādie aspekti ir - zināšanas, prasmes, pieredze (profesionālā un sociālā), attieksme, personības īpašības, motīvi un vērtības.

Komunikācija - domu, viedokļa, ideju vai citas informācijas apmaiņa vai nodošana no vienas personai citai. Efektīva komunikācija ir tad, kad sūtītājs nodod, bet saņēmējs saņem informāciju, domu, viedokli vai ideju tieši tādā saturā, kādā sūtītājs to ir domājis nodot, tāpēc komunikācija tiek uzskatīta kā divpusējas attiecības starp sūtītāju un saņēmēju.

Kovīzija - kolēģu savstarpēja supervīzija, kur kolēģi savstarpēji apspriež sociālos gadījumus. Katrā tikšanās reizē kāds no kolēģiem ir supervīzijas procesa vadītājs. Supervīzija norit bez supervīzora, šajā gadījumā ir svarīgi, lai kolēģu savstarpējās supervīzijas dalībnieki labi pārzinātu supervīzijas mērķi, robežas, norisi un būtu vienojušies par uzvedības noteikumiem grupā.

Kritiskie veiksmes faktori – elementi, kuri ir vitāli nepieciešami organizācijai, lai tā sasniegtu savus mērķus. Ja kāds no elementiem iztrūks, stratēģija netiks īstenota. Piemēram, specifiskas zināšanas, minimālie finanšu resursi, minimālais darbinieku skaits, laika limiti u.c.

Lean un Six - Sigma - metodes, kuras izmanto organizācijas darbības/procesu efektīvizēšanai. Metožu pieeja vērsta uz tādu darbību samazināšanu, kuras nepievieno vērtību, un atbilstošo resursu (laiks, cilvēki) samazināšanu. Vērtība šīs pieejas izpratnē nozīmē – darīt to, kas ir nepieciešams klientiem, darīt tad, kad tas ir nepieciešams un darīt tik lielā apmērā, cik tas ir nepieciešams.

Līderība - indivīda spēja ietekmēt un motivēt citus, lai efektīvi sasniegtu mērķi, savukārt līderis ir cilvēks, kuram šāda spēja piemīt. Līderis ietekmē nevis piespiežot, bet pārliecinot.

Misija – īsi un precīzi izteikts paziņojums par organizācijas pastāvēšanas nolūku. Tā atspoguļo ieinteresētajām pusēm, ar kādu mērķi organizācija pastāv un, kāda ir organizācijas filozofija/principi attiecībā uz pastāvēšanas nolūku. Pamatojoties uz misiju, organizācija koncentrē savu darbību noteiktā virzienā.

Operacionālie mērķi - organizācijas noteikti mērķi gada periodam. Operacionālos mērķus mēdz iedalīt taktiskajos mērķos (gadam) un operatīvajos mērķos (ikdienā). Operacionālos mērķus parasti nosaka vidējā (taktiskajiem mērķiem) vai zemākā līmeņa (operatīvajiem mērķiem) vadītāji.

Organizācijas kultūra - darba kolektīva vērtību, pārliecību, normu un tradīciju sistēma, kas nosaka iekšējo komunikāciju un organizācijas stereotipus attiecībā uz visiem jautājumiem, kas saistīti ar organizāciju.

Organizācijas vērtības – uzskati, principi, apliecinājumi un standarti, kurus ikviens darbinieks (īpaši vadītājs) ievērojot veidotu iekšējās uzvedības normas un prakses, kas sekmētu organizācijas mērķu sasniegšanu. Piemēram, profesionāls darbinieks, personāla attīstība, uzticēšanās, komandas darbs, ētika attieksme pret darbu un kolēģiem, augsta darba izpildes kvalitāte u.tml.

Partneris – persona (t.sk. organizācija), ar kuru sociālo pakalpojumu sniedzējam ir līguma, darījuma attiecības, vai ar kuriem saista kopīga darbība, pasākumi. Partneris piedalās produkta/pakalpojuma radīšanā vai nodrošināšanā.

Personāla politika – vadītāja noteikta personāla vadības loma un atbildība, personāla vadības mērķi, personāla vadības mērķu un uzdevumu mērīšanas rādītāji, veids, kā tiks mērīta izpilde, kā arī skaidras norādes par personāla vadības ieguldījumu organizācijas stratēģijas īstenošanā.

Prioritāte – darbība vai darbību kopums, kuru īstenošana ieinteresētajām pusēm vai organizācijas mērķu sasniegšanai ir īpaši nozīmīga vai steidzama, kuru īstenošanai tiek mobilizēti nepieciešamie resursi un tā tiek īstenota pirms citu aktivitāšu īstenošanas vai steidzamības kārtā.

Proaktīva rīcība – tiek veiktas darbības, lai savlaicīgi novērstu un nepieļautu nevēlama notikuma iestāšanos. Sinonīms ir preventīva rīcība.

Process – savstarpēji saistītu vai savstarpēji mijiedarbojošos aktivitāšu kopums, kas pārveido ieguldījumu (input) rezultātā (output). Procesi ir metodes, soļi un aktivitātes, kādas mēs veicam, lai darītu savu darbu. Process, atšķirībā no projekta, atkārtojas. Visiem procesiem ir jābūt saistītiem ar organizācijas mērķiem un tiem jābūt uzbūvētiem tā, lai tie pievienotu vērtību. Procesi parasti tiek iedalīti – pamata, atbalsta un vadības procesos. Lai skaidrāk saprastu procesu norisi un varētu tos analizēt, procesus apraksta. Apraksti var būt gan blokshēmu veidā, gan aprakstīti normatīvajos aktos.

Procesa elementi – procesa uzsākšanas iniciators, procesa ieguldījums (input), procesa soļi, procesa rezultāts (output), procesa resursi (laiks, cilvēki, metodes un rīki) un kontroles/regulējošie normatīvie akti.

Rādītāji jeb izpildes rezultatīvie rādītāji – tiek lietoti organizācijā darba izpildes mērīšanai, t.i., lai novērotu un novērtētu, kā organizācija virzās uz noteikto rezultātu vai mērķu sasniegšanu. Rādītāji un to mērījumi palīdz organizācijai savlaicīgi identificēt problēmas. Rādītājs pats par sevi neko neparāda, ja tam nav noteikts mērķis un to nemēra. Organizācija, nosakot rādītāja mērījuma mērķi, pati sev nosaka līmeni, kādā darbs tiek uzskatīts par labi izpildītu. Piemēram, izpildes rādītājs - savlaicīgi pieņemto lēmumu īpatsvars (% no visiem

periodā pieņemtiem lēmumiem), rādītāja mērķis – 98%. Rādītāja mērījums tiek veikts nepārtraukti vai periodiski.

Sistemātisks – darbība vienmēr (tai atkārtojoties) noris pēc noteiktā plāna, prakses un ar noteiktu periodiskumu vai regularitāti).

Sistēmisks – metodiska pieeja, kas ietver kompleksu (visaptverošu), strukturētu (soli pa solim, no vienkāršākā uz sarežģītāko, no vispārīgākā uz detalizētāku) un savstarpēji saistošu elementu/darbību kopumu.

Stratēģiskie mērķi - parasti ilgākam termiņam, piemēram, 3-5 gadiem noteikti organizācijas mērķi. Ir organizācijas, kuras stratēģiskos mērķus nosaka uz 8 gadiem, bet to var darīt tikai valstīs, kur vide ir stabila. Mainīgas vides apstākļos, mērķi ir jānosaka īsākam periodam. Stratēģiskos mērķus parasti nosaka augstākā līmeņa vadītāji.

Supervīzija - konsultatīvs atbalsts, kura mērķis ir analizēt profesionālo darbību, identificēt problēmjautājumus un rast risinājumus, tādā veidā sniedzot emocionālu atbalstu, pilnveidojot speciālistu profesionālo kompetenci un sociālo pakalpojumu kvalitāti.

Uzlabojums – izmaiņas, ko parasti to veic procesā, ja tiek konstatēta procesa izpildē problēma vai nepilnība, kas ietekmē jau noteikto rezultātu, kvalitāti un mērķa sasniegšanu.

Vadītājs – organizācijas darbinieks, kam ir administratīvi deleģēta vara un noteiktas pilnvaras, lai plānotu, organizētu, motivētu, kontrolētu resursu izmantošanu un pieņemtu lēmumus organizācijā mērķu sasniegšanai. Arī struktūrvienības vadītājs kompetences ietvaros veic minētās darbības mērķu sasniegšanai saskaņā ar deleģējumu - tātad viņam kompetences ietvaros jānodrošina vadības funkciju izpilde saskaņā ar kritērijiem, apakškritērijiem un prasībām.

Vīzija – formulēts organizācijas galvenais nākotnes mērķis un atbilde uz jautājumu – kāda organizācija vēlas kļūt. Parasti vīzija tiek formulēta ilgam nākotnes termiņam, piemēram, 15 – 20 gadiem, vai līdz mainās organizācijas misija. Vīzija ir vispārīgs mērķis.

Zināšanas – informācijas kopums, ko organizācijas darbinieki ieguvuši pētniecības procesā, pieredzē un mācoties. Zināšanas tiek izmantotas noteiktai darbībai kāda mērķa sasniegšanā.