



Labklājības ministrija

Sociālo pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes paaugstināšana



Līdzfinansē
Eiropas Savienība



06.12.2024.



Labklājības ministrija

Projekts «Sociālo pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes paaugstināšana»



MK 28.05.2024. noteikumi Nr. 318 (<https://likumi.lv/ta/id/352308>)



Īstenošanas laiks – 01.01.2024.-31.12.2028.



Plānotais finansējums: 7,2 milj. euro



Projekta mērķis – palielināt sociālo pakalpojumu pieejamību, kvalitāti un efektivitāti, sekmējot cilvēka neatkarīgas dzīves iespējas un dzīves kvalitātes saglabāšanu vai uzlabošanu



Mērķa grupas – sociālo pakalpojumu sniedzēji un Labklājības ministrija



Sociālo pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes paaugstināšanas aktivitātes

1. Sociālo pakalpojumu **kvalitātes uzraudzības sistēmas** pilnveide, t.sk. izmēģinājumu projekta īstenošana, rezultātu izvērtēšana un e-mācību moduļu izstrāde.
2. Sociālo pakalpojumu **efektivitātes novērtēšanas sistēmas** izstrāde, t.sk. izmēģinājumu projekta īstenošana, rezultātu izvērtēšana un e-mācību moduļu izstrāde.
3. Labklājības ministrijas **informāciju sistēmu** (SPOLIS, LABIS) pilnveidošana atbilstoši kvalitātes uzraudzības un efektivitātes novērtēšanas sistēmām.
4. Informatīvi izglītojošo pasākumu un **sabiedrības izpratnes un informētības veicināšanas** pasākumu īstenošana.



Labklājības ministrija

Kāpēc gribam izstrādāt minimālās pakalpojuma kvalitātes prasības?

! Aizsargāt klientu tiesības, intereses, drošību

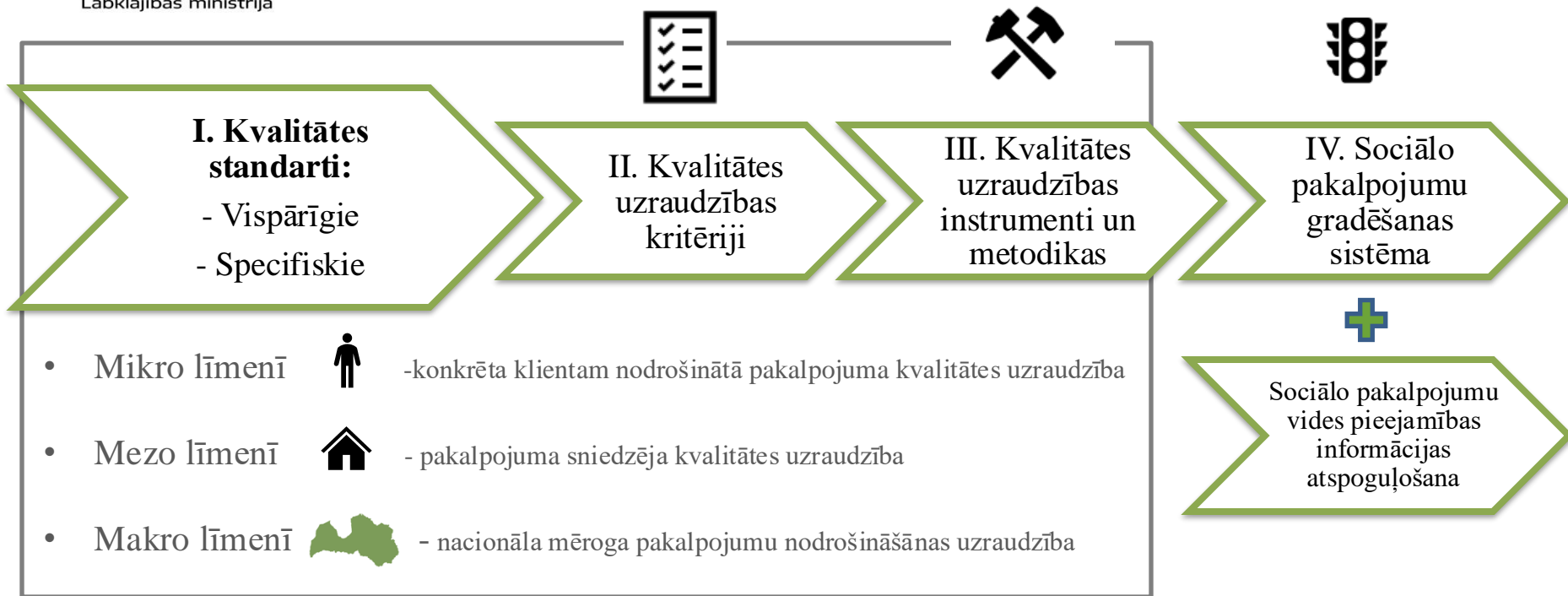
- Pakalpojumu sniedzējiem skaidrs rīcības virziens un ekspektācijas, kuras jāpiepilda
- LM instruments Likumā noteikto funkciju izpildei

Vai šāda sistēma būtu nepieciešama, ja visi pakalpojumu sniedzēji godprātīgi un **brīvprātīgi** sniegtu “visu to labāko” klienta interesēs un mums visiem būtu absolūti **vienota izpratne** par to, kas ir “viss tas labākais”?



Labklājības ministrija

Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzraudzības sistēmas pilnveide





Labklājības ministrija

Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzraudzības sistēmas pilnveide

I Kvalitātes standartu izstrāde

1. Vispārīgie kvalitātes standarti:



- » **mēraukla visiem** esošajiem un topošajiem pakalpojumu sniedzējiem.
Kvalitātes standarti netiek grozīti vai pielāgoti konkrētu pakalpojumu sniedzēju sniegto pakalpojumu saturam un vajadzībām, bet pakalpojumu sniedzēji nodrošina pakalpojumu atbilstoši šiem standartiem;
- » visaptveroši standarti ar **fokuss uz klienta pieredzi** un sagaidāmo rezultātu pakalpojuma saņemšanas laikā/rezultātā.
(pēc iespējas izvairoties no konkrētu darba metodiku, instrument vai tehnisko parametru definēšanas pakalpojumu sniegšanas procesā, ja vien ir iespējams vēlamu klienta pieredzi sasniegt dažādos veidos).
- » **neierobežo** esošu un jaunu pakalpojumu veidu attīstību,
t.sk. jaunu metožu ieviešanu pakalpojumos, elastīgu pakalpojuma satura un apjoma pielāgošanu klientu vajadzībām.



Labklājības ministrija

Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzraudzības sistēmas pilnveide

II Kvalitātes standartu izstrāde

2. Specifiskie kvalitātes standarti.

Papildus vispārīgajiem standartiem būs attiecināmi specifiski kvalitātes standarti, kuri izrietēs no katra pakalpojuma vai pakalpojuma grupas specifikas:

- » Ārpusģimenes aprūpei;
- » Ilgstošai aprūpei ar izmitināšanu (VSAS, SAC, t.sk. ĢVPP, grupu dzīvokļu pakalpojumam), aprūpes mājās pakalpojumam un atelpas brīža pakalpojumiem;
- » Dienas aprūpes centra pakalpojumam un specializētās darbnīcas pakalpojumam;



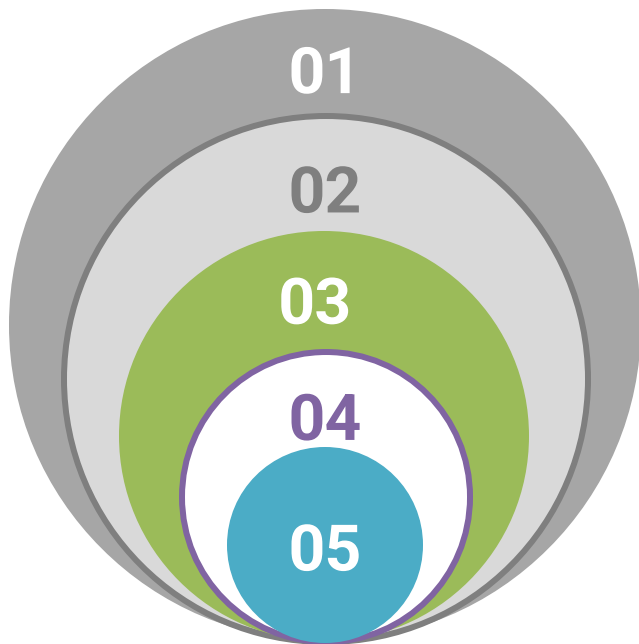
Specifiskie kvalitātes standarti netiks izstrādāti īslaicīgas sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem. Specifiskas prasības attiecībā uz pielietojamajām metodēm un ļoti detalizētu pakalpojuma saturu ierobežotu sociālās rehabilitācijas pakalpojumu attīstību un padarītu to neelastīgu.



Labklājības ministrija

Kas ir un kas nav projekta tvērumā?

Kvalitātes vadība



KVALITĀTES VADĪBAS SISTĒMA

1

Kvalitātes sistēma ir organizatoriskā struktūra, procedūras, procesi un līdzekļi, lai īstenotu kvalitātes pārvaldīšanu.

KVALITĀTES NODROŠINĀŠANA

2

Praktisku darbību kopums, kas nodrošina kvalitāti, izslēdzot defektus un novirzes.

KVALITĀTES KONTROLE

3

Noteikto kvalitātes kritēriju sasniegšana sniedzot pakalpojumu.

KVALITĀTES STANDARTI / KRITĒRIJI

4

Kritēriji un pazīmes, kas identificē atbilstību vajadzībām un vēlmēm.

KVALITĀTĪVS PAKALPOJUMS

5

Gala lietotājs saņem pakalpojumu atbilstoši vajadzībai un solījumam.

Pakalpojuma satura un procesu standartizācija
Tikai tik tālu, cik tas ir absolūti nepieciešams minimālo kvalitātes prasību sasniegšanai.

Kas ir un kas nav projekta tvērumā?



Labklājības ministrija



Ko projekts nedarīs:

- neveidos jaunus sociālos pakalpojumus
- neizstrādās brīvprātīgi ievērojamas rekomendācijas vai vadlīnijas;
- neizstrādās KVS pakalpojumu sniedzējiem;
- neizstrādās biznesa, vadības rekomendācijas pakalpojumu sniedzējiem;
- neizstrādās atsevišķu profesiju kvalifikācijas prasības;
- neizstrādās prasības atsevišķām metodēm (piemēram, ABA terapijai);
- neizstrādās kvalitātes standartus tehnisko palīgīdzekļu pakalpojumam, asistenta pakalpojumam un pašvaldību sociālo dienestu pakalpojumam;
- nestandardizēs pakalpojumus.



Ko projekts darīs:

- izstrādās obligātās minimālās prasības pakalpojumu kvalitātei (aizstās vai papildinās prasības SPS);
- piedāvās risinājumus kvalitātes uzraudzībai/kontrolei saskaņā ar obligātajām prasībām;
- pilnveidos LM IT sistēmas kvalitātes uzraudzības īstenošanai;
- izstrādās pakalpojumu kvalitātes luksaforu;
- izstrādās priekšlikumus, lai nostiprinātu klienta tiesības uz kvalitatīvu pakalpojumu;
- definēs skaidrus un vienotus nosacījumus pakalpojuma kvalitātes uzraudzībai.



Labklājības ministrija

Paldies!



Līdzfinansē
Eiropas Savienība



Nacionālais
attīstības plāns