

**EQUASS kvalitātes sistēmas  
ieviešanas pieredze  
Latvijas SOS Bērnu ciematos.**

**Dace Beināre,**  
Latvijas SOS BCA  
aprūpes kvalitātes speciāliste

**Konference  
“Sociālo pakalpojumu kvalitāte. Pieredze un nākotnes plāni”  
06.12.2024.**



## Eiropas kvalitāte sociālajos pakalpojumos

**Kvalitātes izcilība sociālajos pakalpojumos (EQUASS Excellence) ir sertifikācijas programma, kas paredzēta labākās prakses noteikšanai sociālo pakalpojumu jomā.**

**EQUASS mērķis ir uzlabot sociālo pakalpojumu sektoru, iesaistot pakalpojumu sniedzējus nepārtrauktā kvalitātes uzlabošanas procesā, kā arī garantējot pakalpojumu lietotājiem augstu pakalpojumu kvalitāti visā Eiropā.**

**EQUASS vēlas veicināt Eiropas tirgus izveidi un vispārējas nozīmes sociālo pakalpojumu modernizāciju, kur pakalpojumu sniedzēji var izcelties un izmantot savu pakalpojumu kvalitāti kā konkurences priekšrocību.**



# EQUASS sertifikācijas process

01

KVALITĀTES  
KRITĒRIJI

02

PAŠNOVĒRTĒJUMS

03

AUDITORA  
KONSULTĀCIJA

04

ĀRĒJAIS  
AUDITS



# 1.solis. Iepazīšanās ar kvalitātes kritērijiem

## 10 kvalitātes principi

50 kvalitātes kritēriji

1. Vadība
2. Darbinieki
3. Tiesības
4. Ētika
5. Partnerība
6. Līdzdalība
7. Uz klientu orientēta pieeja
8. Vispusība
9. Orientācija uz rezultātu
10. Nepārtraukta pilnveide



Principles for quality		Dimensions
1	Leadership	Mission, vision and quality policy
		Communication
		Annual planning
		Contribution to society
2	Staff	Managing Human Resources
		Qualification and Development of staff
		Staff engagement
3	Rights	Rights and duties
		Self determination
4	Ethics	Policy on ethics
		Roles and responsibilities
5	Partnership	Partners in service delivery
6	Participation	Involvement of person served
		Empowerment of person served
7	Person Centred Approach	Identifying customer demands
		Individual planning

## 2.solis. Pašnovērtējums, iekšējā audita veikšana



Indicators		Yes	No
39	Has the social service provider documented its policy on ethics reflecting the dignity of persons served and protecting them from undue risk ?	X	
40	Does the social service provider inform staff (including volunteers if applicable) about the policy on ethics and the principles and values that govern behaviour in service delivery ?	X	
41	Has the social service provider:		
	b. documented policies to prevent physical, mental and financial abuse of person served ?	X	
	b. procedures to prevent physical, mental and financial abuse of person served ?	X	
42	Does the social service provider evaluate the effectiveness of its policy to prevent physical, mental and financial abuse of person served ?		X
43	Has the social service provider a documented:		
	a. health and safety plan ?		X
	b. procedures to ensure a safe environment and physical security of persons served ?		X
44	Does the social service provider identify:		
	a. measures for ensuring health and safety for each of its service locations?		X
	b. improvements for ensuring health and safety on annual basis ?		X
45	Has the social service provider defined a set of principles, values and procedures (code of Ethics) to assure and govern behaviour in service delivery ?	X	
46	Are staff (including volunteers if applicable) aware about the set of principles, values and procedures that govern behaviour in service delivery ?	X	



# 3.solis. Konsultācija ar auditoru, EQUASS ieviešanas darba plāns

## Valmiera SOS village EQUASS implementation plan

In the following tables you are able to find recommendations, activities, responsible people and deadlines based on principles, criteria and indicators of EQUASS Assurance .

### Leadership

Recommendation	What needs to be done?	Who's responsible?	Deadline?
6b- Document feedback given by funders	Jāizveido pakalpojuma izvērtēšanas dokuments (strukturēta intervijas forma), ko pārrunā ar pašvaldībām 1 x gadā ikgadējo pārrunu laikā.		
6c- Document feedback given by person served	Anketu, ko bērni anonīmi aizpilda 1 x gadā.		

### Staff

Recommendation	What needs to be done?	Who's responsible?	Deadline?
17d- please define and document your policy on equal treatment and non- discrimination.			
19b I- please pay attention to the recognition of staff in your policy			
19b II- please pay attention to the recognition of volunteers (if applicable) in your policy.			
20b- Evaluate and record the working conditions for staff			

- *Kā jūs mērāt bērnu un jauniešu/pašvaldību apmierinātību ar pakalpojumu?*
- *Kā darbinieki var izteikt savu viedokli?*
- *Vai jums ir politika attiecībā uz vienlīdzību un nediskrimināciju?*
- *Kā jūs stiprināt savu mērķa grupu?*
- *Kā vērtējat apmācību ietekmi?*
- *Kā informējat par konfidencialitāti?*



## 4.solis. Ekspertu audits

- Intervijas ar bērniem/ jauniešiem
- intervijas ar darbiniekiem
- Intervijas ar sadarbības partneriem
- dokumentu pārbaudes uz vietas





**Assurance**  
in Social Services

EQUASS Assurance 2012

has been awarded to

Īslīce SOS Children Village  
Latvia

for the following services/departments:

Long term family based care for children

for the period from 23 March 2018 to 23 March 2020

In recognition of its proven Quality Assurance  
in the provision of social services

Mr. Frits Wichers

President of the European Platform for Rehabilitation

**EQUASS sertifikātus ieguvušās Latvijas SOS  
bērnu ciematu asociācijas struktūrvienības:**

**Valmieras SOS Bērnu ciemats**

15.07.2016. – 15.17.2018.

**Īslīces SOS Bērnu ciemats**

23.03.2028.- 23.03. 2020.



*paaldies!*

