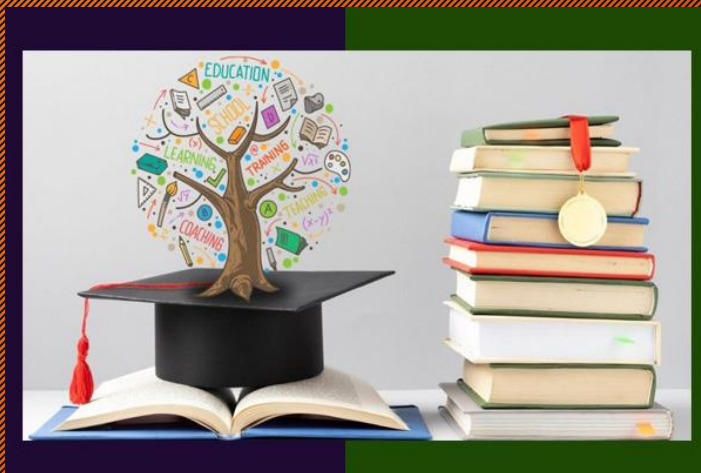


Kvalitātes vadības instrumenti sociālo pakalpojumu nodrošināšanā un pilnveidē

Guna Eglīte

2024.gada 6.decembris

Nedaudz par sevi:



Sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšana un pilnveide ir **arī** galvenais nosacījums klientu dzīves kvalitātes uzlabošanā



ISO standarti

Kvalitātes vadības sistēmas

Prasības



ISO-9000 standartu saime

- ISO 9000 - Pamatnosacījumi un terminoloģija
- ISO 9001 - Prasības
- ISO 9004 - Ieteikumi darbības pilnveidošanai
- ISO 10011- Norādījumi vadības sistēmas auditam

Kas ir standarts ISO 9001?



ISO 9001 - starptautisks standarts, kas nosaka minimālās prasības (kvalitātes) vadības sistēmai (principiem, pēc kādiem jāvada uzņēmums, lai nodrošinātu produkta/ pakalpojuma pastāvīgu atbilstību izvirzītajām prasībām un klientu apmierinātību)

Īsumā par ISO 9001

ISO standarts nosaka minimālās prasības uzņēmuma kvalitātes vadības sistēmai, kas liek uzņēmumam

- 1) demonstrēt savas spējas piegādāt produktu, kas atbilst klientu un likumdošanas prasībām;
- 2) uzlabot klientu apmierinātību, efektīvi izmantojot kvalitātes vadības sistēmu

**Izpildīt prasības, Uzlabot klientu apmierinātību un
Nepārtraukti uzlabot sistēmas efektivitāti**

Standarta prasību ievērošana ir brīvprātīga uzņēmuma izvēle

ISO 9000 sērijas

Kvalitātes vadības 7 principi

Nr.	Princips	Īss skaidrojums
1	Fokuss uz klientu	Organizācijas ir atkarīgas no saviem klientiem, tāpēc tām ir jāsaprot klientu esošās un nākotnes vajadzības, jāapmierina klientu prasības un jācenšas pārsniegt klientu gaidas.
2	Līderība	Līderi veido vienotu organizācijas mērķu un darbības virzienu noteikšanu. Līderiem jārada un jāuztur iekšējā vide, kurā cilvēki var pilnībā iesaistīties organizācijas mērķu sasniegšanā.
3	Cilvēku iesaistīšana	Cilvēki visos līmeņos ir organizācijas būtība, tāpēc viņu iesaistīšana ļauj izmantot cilvēku dotības organizācijas labā.
4	Procesu pieeja	Vēlamais rezultāts tiek sasniegts efektīvāk, ja darbības un ar tiem saistītie resursi tiek pārvaldīti kā process.
5	Pilnveide	Organizācijas vispārējās darbības uzlabošanai jābūt pastāvīgam organizācijas mērķim.
6	Pierādījumos balstīta lēmumu pieņemšana	Efektīvi lēmumi ir balstīti datu un informācijas analīzē.
7	Partnerattiecību vadība	Organizācija un tās ārējie pakalpojumu sniedzēji ir savstarpēji atkarīgi, un abusēji izdevīgas attiecības uzlabo abu pušu spēju radīt vērtību.

Maldi par ISO 9001

- Standarts prasa visu dokumentēt
- Ir vienkārši jāapraksta, ko mēs darām
- Standartam nav nekāda sakara ar biznesu, tas attiecas tikai uz kvalitāti
- Ja organizācijai ir ISO, tad tā ir ļoti efektīva organizācija
- Auditoriem patīk, ka viss ir aprakstīts
- Tas der tikai biznesa organizācijām, kurām ir klienti

ISO 9001 stiprās un vājās puses



- Strukturēta vadība
- Procesu pieeja (Plāno-Dari-Pārbaudi-Uzlabo)
- Labs sākums organizācijas darbības sakārtošanai
- Pieprasa mērīt klienta apmierinātību
- Iekšējie auditi



- Standarta teksts
- Nosaka tikai MINIMĀLĀS prasības
- Nav aptverta stratēģiskā plānošana
- Ļoti maz aptverta personālvadība

EQUASS - The European Quality in Social Services



Kas ir EQUASS?

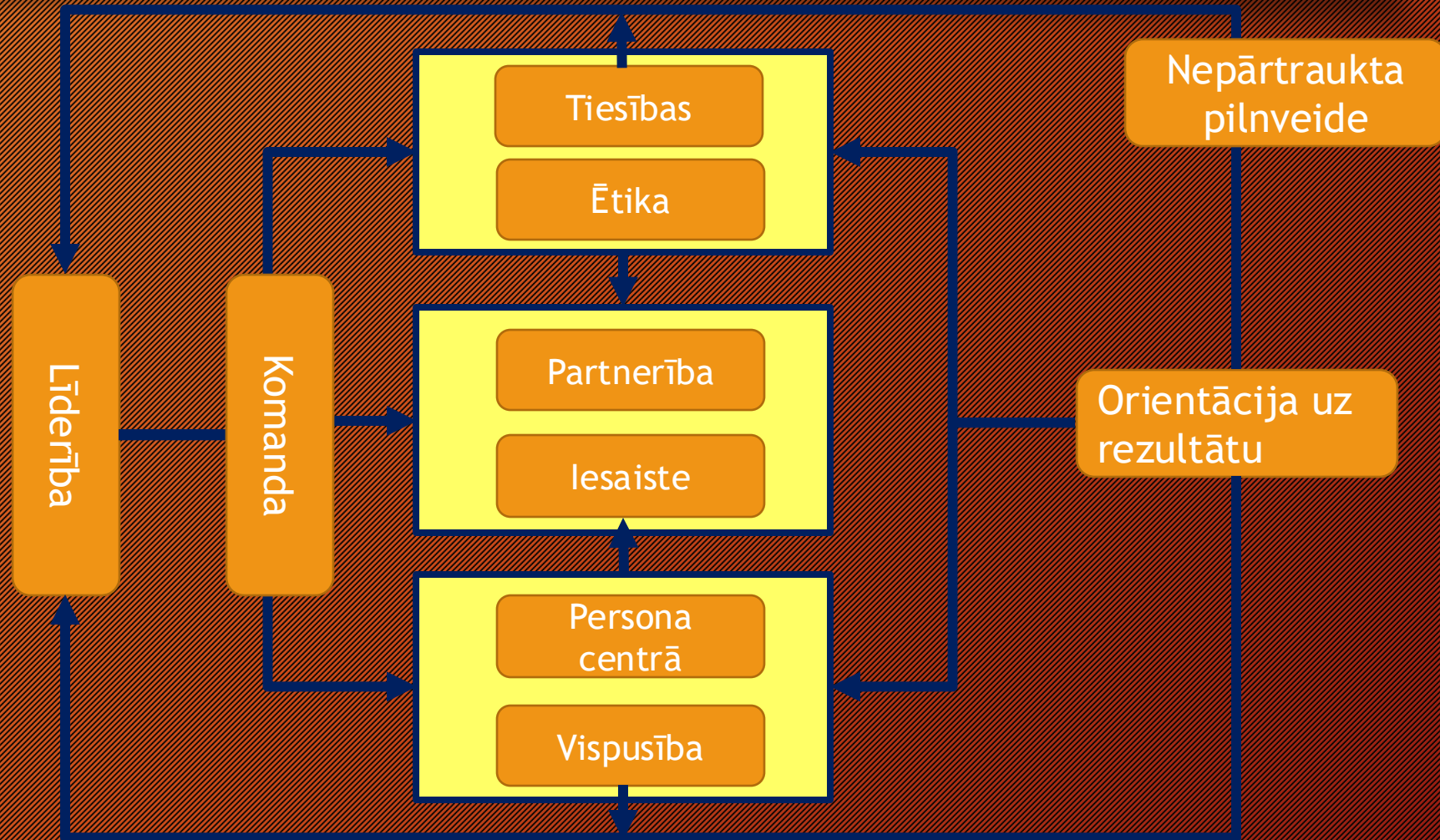
- EQUASS ir specifiska kvalitātes sertifikācijas sistēma, kas apliecina sociālo pakalpojumu atbilstību Eiropas kvalitātes principiem un kritērijiem.
- EQUASS mērķis ir iesaistīt sociālo pakalpojumu sniedzējus pakalpojumu kvalitātes nepārtrauktā uzlabošanā, lai garantētu klientiem visā Eiropā noteikta līmeņa pakalpojumu kvalitāti

EQUASS Excellence

tiek piešķirta pakalpojumu sniedzējiem, kuri auditoriem var demonstrēt sasniegumus un nepārtrauktus uzlabojumus visos 50 izstrādātajos kritērijos, pamatojoties uz desmit kvalitātes principiem.

Organizācija tiek sertificēta uz 3 gadiem

EQUASS principi



Pašnovērtējuma modeļi



Kas ir pašnovērtējums?

- Pašnovērtējums ir darba principu, pieeju un sasniegto rezultātu pārskatīšana kontekstā ar konkrēto Modeli
- Pašnovērtējuma gaitā organizācija identificē stiprās puses un uzlabojamās jomas.
- Pašnovērtējums pats par sevi nav uzlabošanās darbība. Tas tikai sniedz informāciju par to, ar ko sākt pilnveidi

Pašnovērtējums: Kā tas strādā?

Pašnovērtējums nav standarts, bet ietvars, kas var tikt lietots organizācijas vadības sistēmas diagnostikai.

Organizācija pati sevi novērtē pēc virknes kritēriju un izvēlas uzlabojamās jomas.

Pašnovērtējums dod iespēju plašāk paskatīties uz organizācijas darbību, ievērojot pilnu ciklu:

plānot - īstenot - pārskatīt - pilnveidot,

Kā arī parāda dažādu pakalpojuma sniegšanā un saņemšanā iesaistīto elementu:

organizācija - vadītājs - darbinieki - klienti - sabiedrība
sasaisti un ietekmi uz pakalpojuma kvalitāti.

EFQM izcilības balva

EFQM izcilības balva ir kvalitātes balva, ar kuru tiek atzīti Eiropas uzņēmumi ar "izciliem un ilgtspējīgiem rezultātiem" visās EFQM modeļa jomās.

To 1991. gada oktobrī kā Eiropas Kvalitātes balvu nodibināja Eiropas Kvalitātes vadības fonds (EFQM).

Novērtēšanas procesā neatkarīgu vērtētāju komanda viena pretendenta pieteikuma izvērtēšanai pavada vidēji 500 stundas, izskatot dokumentāciju un veicot intervijas uz vietas.

Pēc tam tiek izveidots vērtētāju atsauksmju ziņojums, kas parāda, cik labi organizācijai klājas un kā tā var uzlaboties stratēģiskā līmenī.

Visā procesa laikā mijiedarbība ar novērtēšanas komandu ļauj organizācijai gūt ekspertu ieskatu, lai risinātu savas nākotnes problēmas.

EFQM - 2020 Pašnovērtējuma modelis

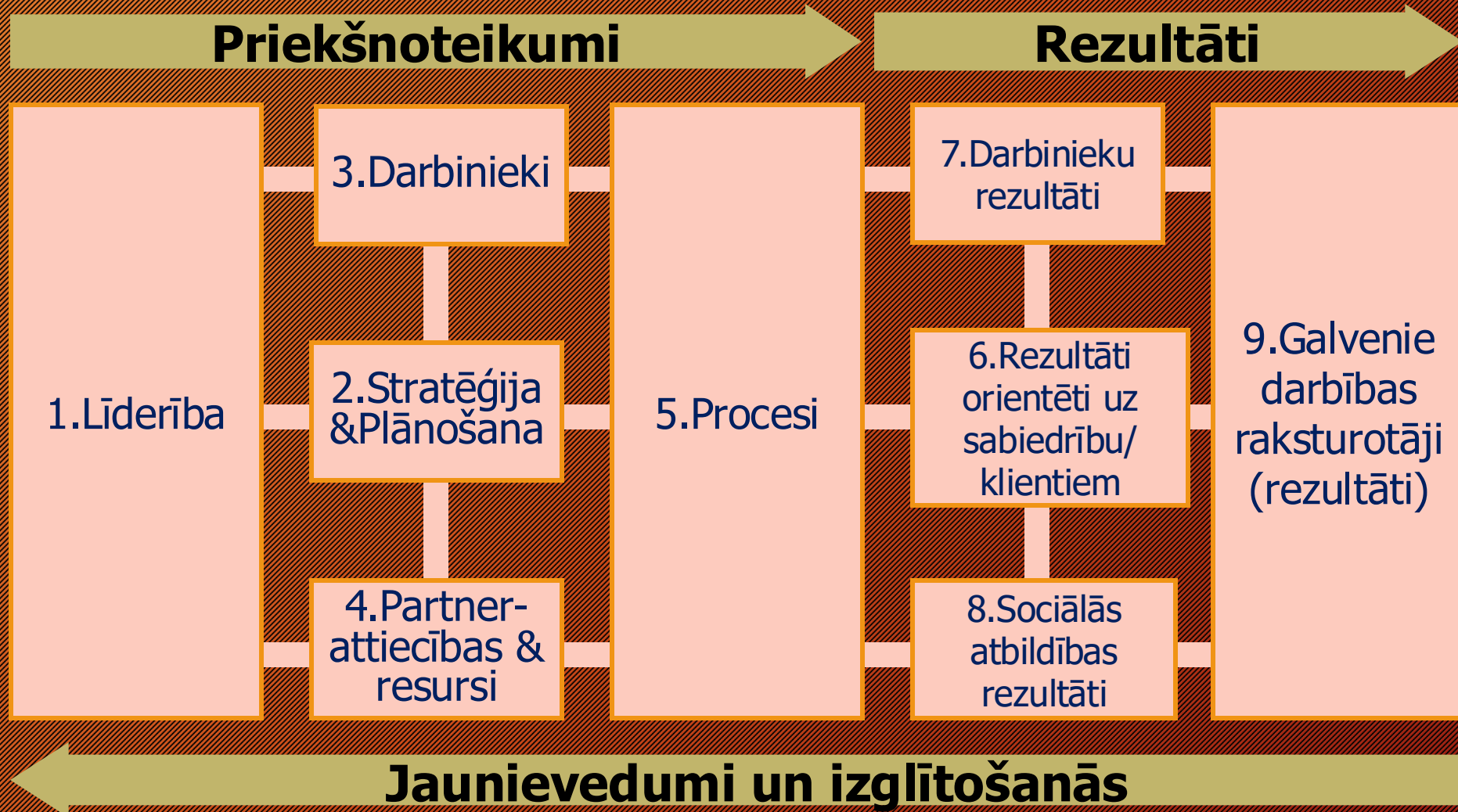


CAF pašvērtējuma modelis

CAF modelis ir vienots Eiropas Savienības dalībvalstu sabiedriskā sektora administrāciju un Eiropas Publiskās administrācijas institūta izstrādāts modelis Publiskā sektora iestāžu darbības pašnovērtējumam.



CAF modelis



Vērtējums priekšnoteikumu kritērijiem

Fāze	Priekšnoteikumu panelis	Punktu skaits
	Mēs nedarbojamies šajā jomā, mums nav informācijas vai tā ir ļoti nebūtiska.	0-10
Plāno	Mums ir plāns, lai to paveiktu.	11-30
Dari	Mēs īstenojam / darām	31-50
Pārbaudi	Mēs pārbaudām / pārskatām, lai mēs darītu pareizās lietas pareizajā veidā	51-70
Rīkojies	Pamatojoties uz pārbaudēm, mēs pielāgojam nepieciešamās izmaiņas	71-90
PDCA	Mēs visu darām regulāri: plānojam, īstenojam, pārbaudām un veicam izmaiņas. Mēs mācāmies no citiem. Mēs esam nepārtrauktā uzlabošanas ciklā par šo jautājumu.	91-100

Sociālo pakalpojumu pieejamība - kvalitātes priekšnosacījums

- Skaidri identificēt mērķa grupas un nospraust skaidrus mērķus
- Uz klausīt un iesaistīt iedzīvotājus
- Identificēt iekšējās un ārējās atbalsta sistēmas
- Atpazīt mācīšanās un izglītošanās vērtību, nodrošinot adekvātu personāla apmācību
- Atpazīt kulturālās dažādības
- Strādāt dažādos līmeņos
- Iesaistīt visas ieinteresētās puses

Orientācija uz vērtību-attiecību modeli integrējot to konkrētās sociālo pakalpojumu ikdienas aktivitātēs:

- Laba, neatkarīga un pilnvērtīga dzīve sabiedrībā
- Cieņa, gods
- Cilvēktiesību ievērošana
- Drošība
- Garīgās, ētiskās vērtības



Darbības un pakalpojumi tiek plānoti un sniegti pamatojoties uz cilvēku vajadzībām, līdzdalības principiem un palīdzību pašpalīdzībā

- Pakalpojumiem jāiekļauj dažādas vajadzības: psiholoģiskās vajadzības, vajadzības pēc drošības, vajadzības pēc piederības un mīlestības, vajadzības pēc cieņas un respekta, pašaktualizācijas vajadzības
- Dažādas specifiskās vajadzības: ekonomiskās, sociālās, “dvēseles”
- Klientu pieredzes izmantošana
- Īstenot viņu līdzdarbošanos

Kvalitātes vadības sistēmas ieviešanas galvenie ieguvumi

- sakārtota institūciju darbība un noteikti procedūru standarti;
- vienots pakalpojumu piedāvājums un pakalpojumu kvalitātes uzlabošanās;
- iestādes darbības optimizācija;
- izstrādāti vērtēšanas kritēriji kvalitatīvai iestādes darbībai un darbinieku vērtēšanai;
- darbinieku izglītības, kompetences paaugstināšana un motivācija.

Pasaulē ir tikai viena nemainīga
lieta -izmaiņas

Interesantu turpmāko
konferences daļu!