

**Algoritms valsts finansēto sociālās
rehabilitācijas pakalpojumu bērniem, kuri ir
atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem,
satura kvalitātes un efektivitātes rādītāju
monitoringam**



Nodibinājums „Centrs Dardedze”

Laila Balode

Laura Pirsko

Rīgā

2020

Saturs

Ievads	3
Monitoringa algoritms sociālās rehabilitācijas pakalpojumam bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem	4
Metodes, esošā sociālās rehabilitācijas pakalpojumu bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem izvērtēšanai, atbilstoši izstrādātajam monitoringa algoritmam	8
Sociālās rehabilitācijas pakalpojuma bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem novērtēšanas kritēriji	10
Sociālās rehabilitācijas pakalpojuma bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem kvantitatīvais novērtējums	11

Ievads

Saskaņā ar Nodibinājuma „Centrs Dardedze” un Labklājības ministrijas 2020.gada decembrī noslēgto līgumu un pamatojoties uz Labklājības ministrijas veikto tirgus aptauju ekspertu pētījumu *“Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu, kuru mērķa grupa ir bērni un jaunieši ar atkarību un uzvedības problēmām pieejamības izvērtējums, kā arī šo pakalpojumu kvalitātes un efektivitātes kritēriju izstrāde”*, tika izstrādāts “Algoritms valsts finansēto sociālās rehabilitācijas pakalpojumu bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem, satura kvalitātes un efektivitātes rādītāju monitoringam” projekts.

Projekta darba uzdevumi:

- 1) Monitoringa algoritma sociālās rehabilitācijas pakalpojumu bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem izveide
- 2) Metodes esošā sociālās rehabilitācijas pakalpojumu bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem izvērtēšana atbilstoši izstrādātajam monitoringa algoritmam.

Monitoringa algoritms sociālās rehabilitācijas pakalpojumu bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem

Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem monitoringa algoritma izstrādei tika izmantota sociālās rehabilitācijas definīcija, kas nosaka, ka sociālā rehabilitācija ir pasākumu kopums, kas palīdz ilgākā vai īsākā laika periodā, piesaistot dažādus speciālistus, sasniegt izmērāmus mērķus, kas veicina un uzlabo personas sociālo funkcionēšanu un spēju veiksmīgi iekļauties vecumam, spējām un sociālajam statusam atbilstošās aktivitātēs un Starptautiskās standartizācijas organizācijas (ISO – International Organisation for Standardization) kvalitātes vadības sistēmas principi:

- Orientēšanās uz klientu;
- Vadība un vadīšana;
- Darbinieku iesaistīšana;
- Procesu vadīšana;
- Attīstīšanās un pilnveidošanās;
- Uz pierādījumiem balstītu lēmumu pieņemšana;
- Attiecību veidošana ar sadarbības partneriem.

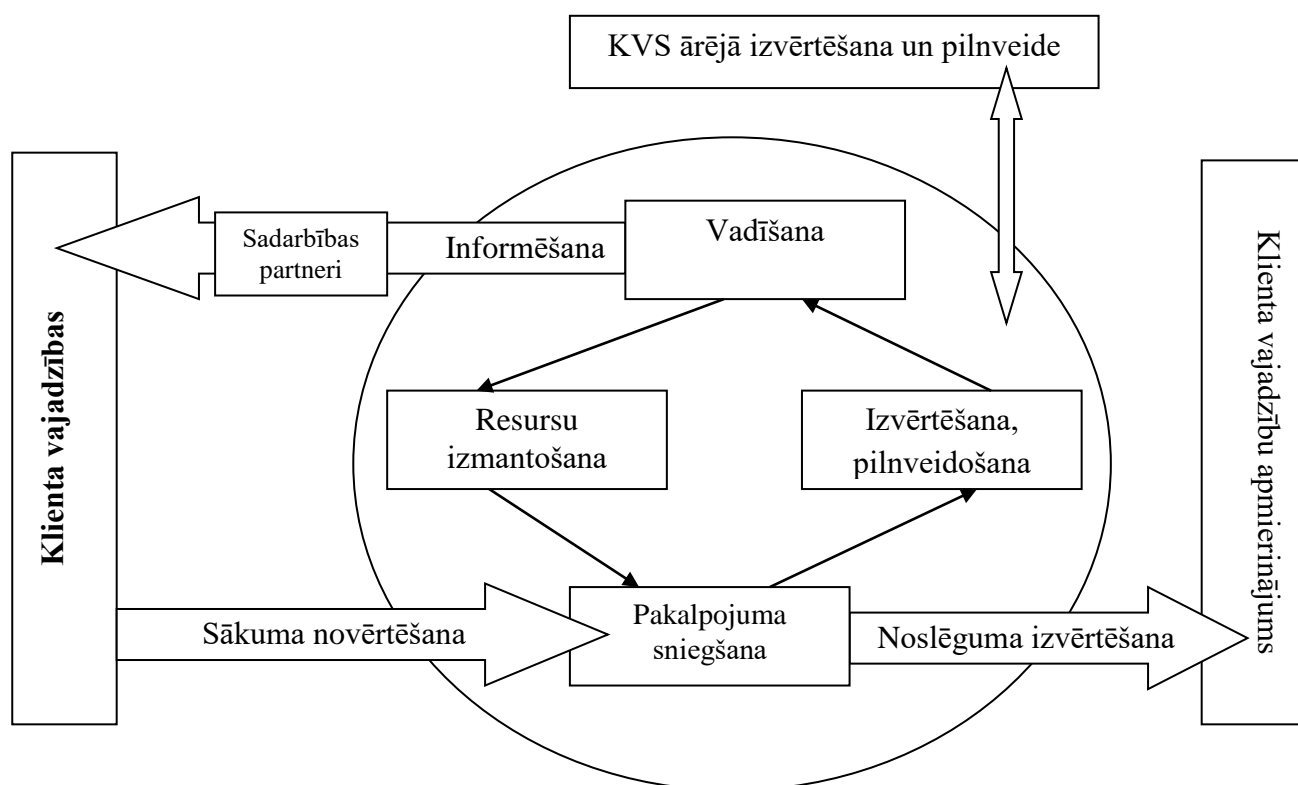
Visi augstāk minētie principi ir nozīmīgi, nodrošinot kvalitatīvu sociālās rehabilitācijas pakalpojumu. Visu minēto kvalitātes vadības principu savstarpējo mijiedarbību var attēlot kvalitātes vadības sistēmas shēmā. (skatīt 1.attēlu)

Kvalitātes vadības sistēmas pamatelements ir klients, balstoties uz kura vajadzībām tiek veidots pakalpojuma saturs. Lai izvērtētu klienta vajadzības, ikvienā organizācijā nepieciešams radīt īpašu sistēmu šo vajadzību mērīšanai, kā pakalpojuma saņemšanas sākumā, tā pakalpojuma saņemšanas noslēgumā. Veiktie mērījumi palīdz attīstīt pakalpojuma kvalitāti un organizācijas iekšējās funkcionēšanas procesu, kas savukārt, nepārtraukti ļauj uzlabot piedāvāto pakalpojumu kopumā. Lai to varētu izdarīt ir jābūt izstrādātai sistēmai, ka ļauj regulāri veikt sniegtā pakalpojuma izvērtēšanu un attiecīgu pilnveidošanu, kas vajadzības gadījumā ļauj piesaistīt jaunus resursus un atjaunot esošos. Visu to pārrauga pakalpojuma kvalitātē ieinteresēta organizācijas vadība, kuras uzdevums ir nepārtraukti veidot un uzlabot sadarbību ar esošajiem sadarbības partneriem, lai pakalpojums būtu atbilstošs gan klienta, gan

pasūtītāja un sadarbības partneru vajadzībām. Ikvienas kvalitātes vadības sistēmas efektīvai funkcionēšanai ir nepieciešama arī ārējā sistēmas izvērtēšana, kuras rezultātā tiek veikti attiecīgi iekšējās kvalitātes vadības sistēmas pilnveidošanas pasākumi. Ja šī kvalitātes vadības sistēma darbojas efektīvi, tad ir iespējams nonākt pie kvalitatīva sociālās rehabilitācijas pakalpojuma, kas pilnībā nodrošina klienta vajadzību apmierinājumu.

1.attēls

Kvalitātes vadības sistēma sociālajā rehabilitācijā



Apkopojot un izanalizējot teorētiskās nostādnes, tika izveidots kvalitātes standarts, kurā iekļautas 7 jomas:

1. Orientēšanās uz klientu.

Šī joma kvalitātes standartā raksturo organizācijas izpratni par klienta esošajām un nākotnes vajadzībām, un to atspoguļojumu darbību reglamentējošajos dokumentos organizācijā.

Šīs jomas kvalitātes kritēriji varētu būt: nolikums, institūcijas struktūras shēma, attieksmes pret klientu novērtējums.

2. Uz pierādījumiem balstītu lēmumu pieņemšana.

Šī joma kvalitātes standartā raksturo lēmumu pieņemšanas procesu un visus pieņemtus lēmumus, kas ir balstīti loģiskā datu un informācijas analizē.

Šīs jomas kvalitātes kritēriji varētu būt: pieņemto lēmumu, kas atrodami klientu lietās u.c. rehabilitācijas procesu dokumentējošos dokumentos, analīze.

3. Vadība un vadīšana.

Šī joma kvalitātes standartā raksturo organizācijas vadības izpratni par vienotu mērķu nepieciešamību, nākotnes virzību, attīstību un spēju nodrošināt pakalpojuma sniegšanai piemērotu vidi, apstākļus un struktūru.

Šīs jomas kvalitātes kritēriji varētu būt: amatu apraksti, darbinieku saraksts, speciālistu darba grafiki, instrukcijas (rīcības plāns) ārkārtas un potenciāli bīstamām situācijām, pašreizējā rehabilitācijas procesa novērtējums.

4. Darbinieku iesaistīšana.

Šī joma kvalitātes standartā raksturo speciālistu iesaistīšanu komandas darbā, izmantojot viņu spējas un profesionālās kompetences, klientu rehabilitācijas mērķu sasniegšanai.

Šīs jomas kvalitātes kritēriji varētu būt: optimālā speciālistu komanda, tikšanās, sapulces, to atspoguļojošā dokumentācija.

5. Procesu vadīšana

Šī joma kvalitātes standartā raksturo efektīvu un rezultatīvu, uz noteiktu mērķi orientētu sociālā gadījuma vadīšanu, iekšējās informācijas apriti, kas ir skaidra, atbilstoša, izmantojama un rehabilitācijas procesu atspoguļojoša, kā arī pakalpojuma sniegšanu ievērojot klienta intereses un vajadzības.

Šīs jomas kvalitātes kritēriji varētu būt: nosūtījums sociālajai rehabilitācijai, vienošanās par sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu, sociālā gadījuma sākotnējais apraksts, klienta karte, noslēguma forma, klienta problēmu izvērtējums, rehabilitācijas plāns, klienta novērojumi, speciālistu atskaite par darbu, papildus piesaistītie speciālisti, iekšējās kārtības noteikumi, informācijas pieejamība klientiem.

6. Attiecību veidošana ar sadarbības partneriem.

Šī joma kvalitātes standartā raksturo daudzpusīgu un efektīvu sadarbību ar gadījuma risināšanā un pakalpojuma nodrošināšanā iesaistītajiem visu līmeņu sadarbības partneriem.

Šīs jomas kvalitātes kritēriji varētu būt: sadarbības līgumi, sapulču protokoli, dokumentu noformēšana un sarakste.

7. Attīstīšanās un pilnveidošanās

Šī joma kvalitātes standartā raksturo nepārtrauktu speciālistu profesionālās pilnveidošanās iespēju radīšanu, veicināšanu un nodrošināšanu, kā arī šī joma raksturo darbības, kas palīdz atklāt un novērst kļūdas, kā arī veikt atbilstošas izmaiņas.

Šīs jomas kvalitātes kritēriji varētu būt: darbinieku profesionālā pilnveide, ikgadēja darbinieku aptaujāšana, stratēģiskais plāns, visa veida novērtējums par pakalpojumu un apkopojums par novērtējumu, pretenziju izskatīšana un reaģēšanas kārtība.

Katrā jomā tika izdalīti kritēriji, kas ļaus secināt, vai sniegtā sociālā pakalpojuma saturs ļauj nonākt pie sociālās rehabilitācijas mērķa, kas balstīts uz klienta vajadzībām. Kritēriju klāsts var tikt papildināts un precizēts organizāciju izvērtēšanas rezultātā.

Metodes, esošā sociālās rehabilitācijas pakalpojuma bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem, izvērtēšana atbilstoši izstrādātajam monitoringa algoritmam

Sociālās rehabilitācijas pakalpojumu bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem izvērtēšana notiks ar mērķi precizēt monitoringa algoritmu. Lai sasniegtu šo mērķi tiks ieviesta izvērtēšanas metodika, kas ietver sekojošas metodes:

I. Intervijas:

- ar iestādes vadību;
- ar personu, kas atbild par rehabilitācijas procesu;
- ar speciālistiem;
- ar klientiem

II. Dokumentu un dokumentācijas analīze:

- nolikums;
- organizācijas struktūras shēma;
- darbinieku amatu apraksti;
- darbinieku saraksts;
- klientu sociālās lietas;
- dokumenti, kas saistīti ar speciālistu darba saturu/formu (darba grafiki, darba metodes u.c.);
- dokumentācija, kas nodrošina informācijas apriti iestādē (saziņas žurnāli, info lapas, telefonzvanu žurnāli, lēmumi, protokoli u.c.);
- dokumenti, kas saistīti ar komandas darbu (konfidencialitātes līgumi, protokoli u.c.);
- dokumenti, kas saistīti ar starpinstitucionālo sadarbību (sadarbības līgumi, starpinstitucionālo sapulču protokoli, sarakste – ienākošie, izejošie dokumenti, atzinumi u.c.);
- dokumentācija, kas palīdz ievērot bērna līdzdalības principu, noskaidrojot bērna viedokli un nodrošinot bērna iesaistīšanu viņam svarīgu lēmumu pieņemšanā (sadarbības ar bērnu uzsākšanas un noslēgšanas kārtība, iekšējās kārtības noteikumi, sadarbības līgumi, vienošanās u.c.);

- dokumentācija, kas specifiski saistīta ar sociālās rehabilitācijas pakalpojuma nodrošināšanu **institūcijā**:
 - dokumentācija, kas nodrošina bērna iespēju tikties, vai sazināties ar svarīgām personām bērna dzīvē (rīkojumi, noteikumi par mobilo tālrunu lietošanu, tikšanos ar tuviniekiem u.c.);
 - dokumentācija, kas nodrošina bērnam iespēju nesatīties ar sev nevēlamām personām (noteikumi, rīkojumi u.c.)
 - dokumentācija, kas saistīta ar bērnu dzīves ritmu iestādē (noteikumi, dienas kārtība, dienas plāni, nedēļas plāni, brīvā laika aktivitāšu plānojums u.c.)
 - dokumentācija, kas atspoguļo disciplinēšanas sistēmu/-as iestādē (incidentu lapas, paskaidrojumi, disciplinēšanas metodes, strīdu lapa u.c.)
 - dokumentācija kas nodrošina bērna izglītības iespējas iestādē (līgumi, sarakste, skolotāji, mācību laika noteikšana u.c.);
 - dokumentācija, kas nodrošina bērnam iespēju saņemt medicīnisku aprūpi (līgumi, zāļu glabāšanas noteikumi, instrukcijas u.c.).

III. Novērošana

- piedalīšanās sapulcēs
- ietvertā novērošana.

Kritēriju klāsts var tikt papildināts un precizēts organizāciju izvērtēšanas procesā.

**Sociālās rehabilitācijas pakalpojuma bērniem, kuri ir atkarīgi no
apreibinošām vielām un procesiem novērtēšanas kritēriji**

	Monitoringa algoritma joma	Metode	Kritērijs	Novērtējums
1.	Orientēšanās uz klientu	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Nolikums	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja apstiprinātā nolikumā skaidri izsekojuma institūcijas darbības orientēšana uz klienta vajadzībām un problēmu risināšanu, kas iekļauj klienta tiesības, garantijas, pienākumus, konfidencialitāti un pamatprincipi, kādā tiek izskatītas pretenzijas.
		Dokumentu un dokumentācijas analīze	Institūcijas struktūras shēma	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja institūcijas struktūras shēmā ir iekļauti visi darbinieki un korekti atspoguļota to savstarpējā pakārtotība.
		Novērošana Intervija Dokumentu un dokumentācijas analīze	Attieksmes pret klientu novērtējums	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja tiek konstatēts, ka pret klientu ir cieņas pilna attieksme kā formālā, tā neformālā līmenī, darbinieku savstarpējās attiecības tiek risinātas, neiesaistot klientu, un vides iekārtojums ir atbilstošs klienta vecumam un vajadzībām
2.	Uz pierādījumiem balstītu lēmumu pieņemšana	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Pieņemto lēmumu analīze	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja rehabilitācijas process ir skaidrs un saprotams, izvirzītie mērķi un pieņemtie lēmumi ir balstīti uz lietā atrodamajiem pierādījumiem un klienta lieta ir loģiski sakārtota.
3.	Vadība un vadīšana	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Amatu apraksti	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja amata aprakstā ir skaidri norādīti darbinieka pienākumi, kompetences robežas, tiesības un nepieciešamā kvalifikācija.
		Dokumentu un dokumentācijas analīze	Darbinieku saraksts	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja darbinieku sarakstā ir atrodama informācija par institūcijā strādājošiem darbiniekiem (vārds uzvārds, ieņemamais amats, darba apjoms (stundas mēnesī)).
		Dokumentu un dokumentācijas analīze	Speciālistu darba grafiki	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja ir apstiprināti darba grafiki, kuros ir atspoguļota informācija par darbinieka darba laiku tekošajam un

				nākošajam mēnesim.
		Dokumentu un dokumentācijas analīze	Instrukcijas (rīcības plāns) ārkārtas un potenciāli bīstamām situācijām	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja ir izstrādātas un apstiprinātas, kā arī ērti lietojamas (aprakstot rīcības secību, papildinot ar darbības shēmu un nepieciešamo kontaktinformāciju) instrukcijas sekojošām ārkārtas un potenciāli bīstamām situācijām.
		Intervija Dokumentu un dokumentācijas analīze	Pašreizējā rehabilitācijas procesa novērtējums	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja tiek konstatēts, ka darbinieki spēj adekvāti novērtēt esošā sociālā rehabilitācijas pakalpojuma stiprās un vājās puses.
4.	Darbinieku iesaistīšana	Novērošana Intervija Dokumentu un dokumentācijas analīze	Optimālā speciālistu komanda	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja tiek ievērots rehabilitācijas komandas optimālais sastāvs.
		Novērošana Dokumentu un dokumentācijas analīze	Tikšanās, sapulces, to atspoguļojošā dokumentācija	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja komandas tikšanās reizes ir regulāras un tajās piedalās visi rehabilitācijas procesā iesaistītie speciālisti. Komandas sapulcē var novērot, ka sasniedzamu un izmērāmu mērķu izvirzīšanā un lēmumu pieņemšanā aktīvi piedalās visi komandas dalībnieki. Kritērijs pilnībā izpildīts ir tikai tad, ja komandas tikšanās laikā notiek klienta izvērtēšana un turpmāko rehabilitācijas mērķu un uzdevumu precizēšana.
5.	Procesu vadīšana	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Nosūtījums sociālajai rehabilitācijai	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja klienta sociālajā lietā ir atrodams nosūtījums (vai lēmums) sociālajai rehabilitācijai.
		Dokumentu un dokumentācijas analīze	Vienošanās par sociālās rehabilitācijas pakalpojuma saņemšanu	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja klienta sociālajā lietā ir atrodama vienošanās par sociālās rehabilitācijas pakalpojuma sniegšanu, kurā atrodama informācija par pakalpojuma saturu, apjomu, prasībām, pakalpojuma sniegšanas kārtību un pakalpojuma sniegšanas laiku.
		Dokumentu un dokumentācijas analīze	Sociālā gadījuma sākotnējais apraksts	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja klienta sociālajā lietā ir atrodama apkopota informācija, kas atspoguļo ziņas par klientu, ģimenes locekļiem, īsu situācijas raksturojumu, par izglītību un veselības stāvokli,

			uzvedības īpatnībām, iepriekš saņemto psihosociālo palīdzību, rehabilitācijas mērķiem, ģimenes rehabilitācijas plānu klienta rehabilitācijas laikā, par iesaistītajām sadarbības institūcijām gadījuma risināšanā.
	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Klienta karte	Kritērijs tiek uzskatīts par aizpildītu, ja klienta sociālajā lietā ir atrodama Klienta karte, kurā ir ietverta informācija par klientu, viņa dzīvesvietu, datumiem, kad lieta uzsākta un noslēgta, gadījumā iesaistītajām personām un speciālistiem, kā arī informācija par noslēguma formas numuru, datumu un adresātu, kad tā nosūtīta pakalpojuma pasūtītājam, kā arī gadījuma vadītāja vārdu un parakstu.
	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Noslēguma forma	Kritērijs tiek uzskatīts par aizpildītu, ja klienta sociālajā lietā ir atrodama Noslēguma forma/Pārskaits par sociālās rehabilitācijas pakalpojumu, kurā ir ietverta informācija par pakalpojuma saņemšanas laika periodu, rehabilitācijas uzdevumiem, rezultātiem un ieteikumiem tālākai darbībai, kā arī, gadījuma vadītāja parakstu un datumu. Kritērijs pilnībā aizpildīts ir tikai tad, ja Noslēguma forma/Pārskaits pasūtītājam ir aizsūtīts ne vēlāk kā divas nedēļas pēc sociālās rehabilitācijas pakalpojuma noslēgšanās.
	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Klienta problēmu izvērtējums	Kritērijs tiek uzskatīts par aizpildītu, ja klienta sociālajā lietā ir atrodams klienta problēmu izvērtējums dinamikā, kurā atspoguļoti simptomi un traucējumi klienta uzvedības, sociālajā, kognitīvajā, fiziskās veselības un emocionālajā sfērā. Kritērijs pilnībā aizpildīts ir tikai tad, ja paredzētie izvērtējumi tiek veikti regulāri, piedaloties visai klienta rehabilitācijas komandai.
	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Rehabilitācijas plāns	Kritērijs tiek uzskatīts par aizpildītu, ja klienta sociālajā lietā ir atrodams individuālais sociālās rehabilitācijas plāns, kurā atspoguļota informācija par konstatēto problēmu, problēmas

			risināšanā iesaistītajiem speciālistiem, rehabilitācijas uzdevumu un sasniegto rezultātu.	
	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Klienta uzvedības novērojumi	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja klienta sociālajā lietā ir atrodami klienta uzvedības novērojumi, atbilstoši rehabilitācijas mērķiem un uzdevumiem, un aktuālajai situācijai.	
	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Speciālistu atskaite par darbu	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja klienta sociālajā lietā ir atrodama informācija par klienta sociālās rehabilitācijas procesā iesaistītajiem speciālistiem un viņu veikto aktivitāšu īsu aprakstu un datumu, kad aktivitātes veiktas, kā arī komandas tikšanās.	
	Intervija Novērošana Dokumentu un dokumentācijas analīze	Papildus piesaistītie speciālisti	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja atbilstoši klienta vajadzībām un rehabilitācijas mērķiem tiek piesaistīti atbilstoši speciālisti ārpus optimālās komandas speciālistiem.	
	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Iekšējās kārtības noteikumi	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja apstiprinātos iekšējās kārtības noteikumos ir atrodami skaidri norādījumi par klienta pienākumiem un tiesībām, vispārēja informācija par kārtību institūcijā klientiem un/vai apmeklētājiem. Kritērijs pilnībā izpildīts ir tikai tad, ja klienta sociālajā lietā ir atrodama klienta parakstīta pamatnoteikumu forma.	
	Novērošana	Informācijas pieejamība klientiem	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja klientam redzamā vietā ir izvietota visa reglamentējošā dokumentācija klientiem viegli uztveramā veidā un saprotamā valodā.	
6.	Attiecību veidošana ar sadarbības partneriem	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Sadarbības līgumi	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja ir atrodamas vienošanās un līgumi ar visām organizācijām un personām, kas nodrošina pakalpojumus, vai ir iesaistīti rehabilitācijas procesā. Vienošanās vai līguma saturā jābūt ietvertiem punktiem par tiesībām un pienākumiem saskarsmē ar klientiem, iekļaujot rīcību un atbildību dažādās situācijās.
		Dokumentu un dokumentācijas analīze	Sapulču protokoli	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja notiek tikšanās, kuras tiek protokolētas. Protokoli tiek uzglabāti klienta sociālajā lietā un satur

				sekojošu informāciju: datums, vieta, laiks, kad tikšanās notikusi, informācija par tikšanās dalībniekiem, norādot vārdu, uzvārdu, pārstāvēto institūciju un ieņemamo amatu, sanāksmes vadītāju, un protokolētāju, tikšanās mērķi un pieņemtajiem lēmumiem.
		Dokumentu un dokumentācijas analīze	Dokumentu noformēšana un sarakste	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja institūcijas sagatavotie dokumenti atbilst 07.09.2018.Ministru kabineta noteikumiem Nr.558 „Dokumentu izstrādāšanas un noformēšanas kārtība”, kā arī ja uz ienākošajos dokumentos atrodamajiem pieprasījumiem tiek savlaicīgi sagatavotas korektas atbildes, kas satur pieprasīto informāciju, atbilstoši institūcijas kompetencei un sociālās rehabilitācijas mērķim.
7.	Attīstīšanās un pilnveidošanās	Intervija Dokumentu un dokumentācijas analīze	Darbinieku profesionālā pilnveide	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja ir pieejams darbinieku saraksts, kurā atrodama sekojoša informācija - darbinieka vārds, uzvārds, amata nosaukums, no kura gada strādā iestādē, izglītība, tālākizglītība, norādot apliecinātos dokumentus un, ja ir, tad derīguma termiņu. Gada laikā profesionālajai pilnveides stundu skaits atbilstošs katras profesijas normatīvajam regulējumam.
		Dokumentu un dokumentācijas analīze	Ikgadēja darbinieku aptaujāšana	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja institūcijas vadītājs ir veicis ikgadēju darbinieku aptaujāšanu, lai noskaidrotu darbinieka profesionālos mērķus un to saskaņotību ar institūcijas mērķiem, kā arī darbinieku vispārējo apmierinātību ar darba vidi un darba organizāciju. Kritērijs pilnībā izpildīts ir tikai tad, ja intervijās iegūtie rezultāti ir apkopoti un veiktas attiecīgas izmaiņas.
		Intervija Dokumentu un dokumentācijas analīze	Stratēģiskais plāns	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja ir pieejams stratēģiskais plāns, vismaz tuvākajam gadam un interviju laikā iestādes darbinieki spēj pastāstīt par institūcijas stratēģiskajiem plāniem tuvākajam gadam un institūcijas

			attīstības tālākajiem mērķiem. Kritērijs tiek uzskatīts par pilnībā izpildītu, ja stratēģiskais plāns izveidots vismaz uz nākamajiem 3 gadiem.
	Dokumentu un dokumentācijas analīze	Visa veida novērtējums par pakalpojumu un apkopojums par novērtējumu	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja ir veikta klientu un sadarbības partneru aptaujāšana par pakalpojumu. Pēc iespējas tiek aptaujāti visi klienti un sadarbības partneri. Kritērijs tiek uzskatīts par pilnībā izpildītu tikai tad, ja reizi pusgadā apkopotas un analizētas anketas un izdarītas attiecīgas izmaiņas.
	Intervija Dokumentu un dokumentācijas analīze	Pretenziju izskatīšana un reaģēšanas kārtība	Kritērijs tiek uzskatīts par izpildītu, ja ir pieejams dokuments, kas atspoguļo, kādā veidā Iesniegumu, sūdzību un priekšlikumu tiek reģistrēta, kāda ir to izskatīšanas kārtība, kādi risinājumi tika atrasti, kā tie realizēti, kas tika darīts, lai līdzīgas situācijas novērstu nākotnē.

Sociālās rehabilitācijas pakalpojuma bērniem, kuri ir atkarīgi no apreibinošām vielām un procesiem kvantitatīvais novērtējums

Katrs kritērijs tiek novērtēts Likerta skalā no 0-3, kur 0 nozīmē pilnībā neatbilsts, bet 3 pilnībā atbilst. Kritēriju vērtējuma skala:

- 0 Pilnībā neatbilst
- 0,5 Gandrīz daļēji
- 1 Daļēji
- 2 Gandrīz pilnībā
- 2,5 Nelielas nepilnības
- 3 Pilnībā atbilst

Maksimālais punktu skaits, ko iespējams iegūt izvērtēšanas procesā, ir 93 punkti, kuri norāda uz pakalpojuma kvalitāti.

Punktu summa	Vērtējums
<26 vai kādā jomā 0	Neatbilstošs
27-66	Daļēji atbilstošs
67-86	Atbilstošs
>87	Pilnībā atbilstošs

Kritēriju klāsts var tikt papildināts un precizēts pakalpojumu izvērtēšanas procesā, kā arī pēc izvērtēšanas procesa var tikt nodalīti kritēriji, kas būs attiecināmi uz rehabilitāciju institūcijā (slēgtā vidē) vai ambulatori. Balstoties uz pakalpojumu izvērtēšanas rezultātiem, par aktuālo rehabilitācijas institūciju praksi rehabilitācijas procesa īstenošanā un dokumentēšanā, var tikt precizēti kritēriju apraksti.