



**Ieguldījums
Tavā
nākotnē!**

KULDĪGAS NOVADA SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES IZVĒRTĒJUMS

Pārskats

Pārskats tapis Eiropas Savienības Sociālā fonda līdzfinansētā projekta "Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Kuldīgas novadā" Nr. 1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/003/14 ietvaros

Kuldīgas novada pašvaldības aģentūra “Sociālais dienests”

Dzirnavu ielā 9, Kuldīgā, LV – 3301, Latvija

Tālrunis: 63350107

Fakss: 63350108

www.socialais.kuldiga.lv

E-pasts: soc.dienests@kuldiga.lv

Šis pārskats ir veidots ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansiālu atbalstu. Par pārskata saturu atbild projektā iesaistītais kvalitātes konsultants, projekta vadības grupa un pārskata veidošanā iesaistītie projekta eksperti.

85% no Projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 3% finansē Latvijas valsts. Apakšaktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības integrācijas fondu.



*Ieguldījums
Tavā
nākotnē!*

SATURS

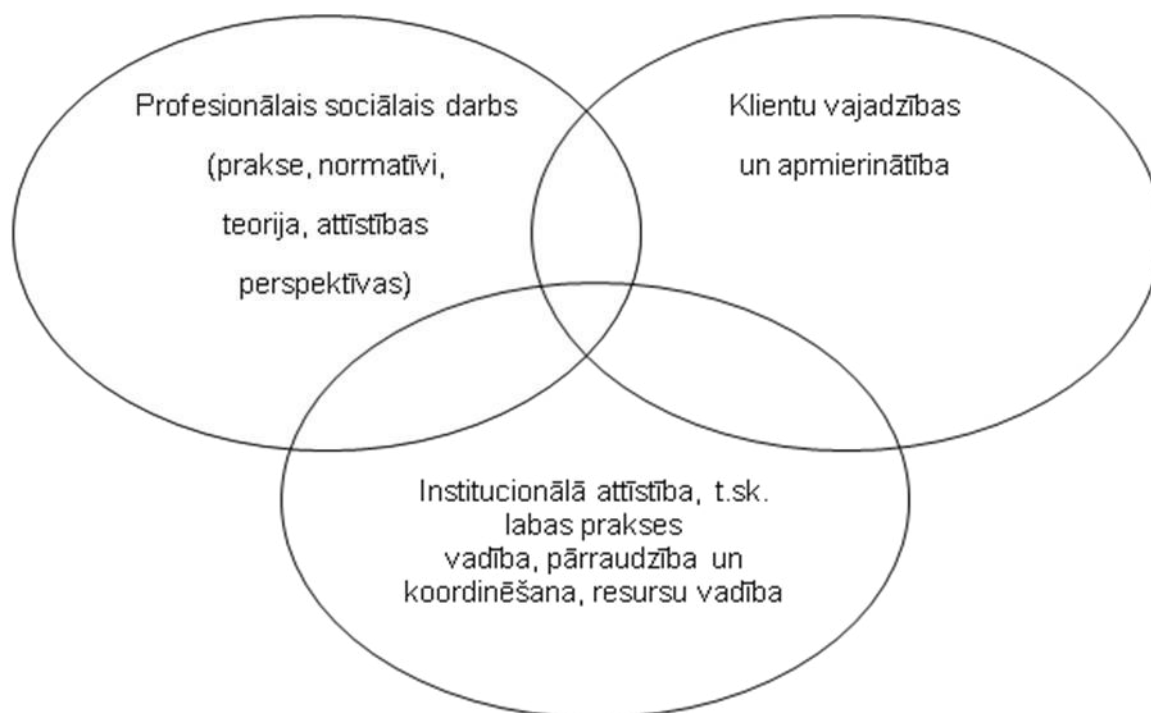
IEVADS.....	3.lpp
1. I.VISPĀRĪGAIS SOCIĀLO PAAKLAPOJUMU SNIEDZĒJU RAKSTUROJUMS.....	6.lpp
1.1. Pakalpojumu finansēšana.....	6.lpp
1.2. Materiāltehniskais nodrošinājums.....	6.lpp
2. II.SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES KRITĒRIJI.....	8.lpp
2.1. Pakalpojumu pieejamība.....	8.lpp
2.2. Klientu informētība.....	9.lpp
2.3. Klientu apmierinātība.....	10.lpp
2.4. Vides pieejamība, drošība un higiēna.....	11.lpp
2.5. Konfidencialitāte.....	12.lpp
2.6. Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana.....	13.lpp
2.7. Informācijas/dokumentācijas aprīte.....	14.lpp
2.8. Sadarbība.....	15.lpp
2.9. Metodika.....	16.lpp
2.10. Profesionalitāte.....	17.lpp
3. III.PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU ANALĪZE.....	18.lpp
3.1. Rendas pagasta pārvalde.....	18.lpp
3.2. Kurmāles pagasta pārvalde.....	19.lpp
3.3. Laidu pagasta pārvalde.....	20.lpp
3.4. Ēdoles pagasta pārvalde.....	21.lpp
3.5. Snēpeles pagasta pārvalde.....	22.lpp
3.6. Rumbas pagasta pārvalde.....	23.lpp
3.7. Kabiles pagasta pārvalde.....	24.lpp
3.8. Turlavas pagasta pārvalde.....	25.lpp
3.9. Īvandes pagasta pārvalde.....	26.lpp
3.10. Vārmes pagasta pārvalde.....	27.lpp
3.11. Padures pagasta pārvalde.....	28.lpp
3.12. Pelču pagasta pārvalde.....	29.lpp
3.13. Gudenieku pagasta pārvalde.....	30.lpp
3.14. Dienas centrs cilvēkiem ar invaliditāti.....	31.lpp
3.15. Dienas centrs personām ar atkarības problēmām un personām pēc brīvības atņemšanas un soda izciešanas.....	32.lpp
3.16. Biedrības „Saules sala” Pusceļa māja.....	33.lpp
3.17. Evaņģēlisko Kristiešu draudzes ”Zilais Krusts” patversme Kabilē.....	34.lpp
3.18. Sociālās aprūpes centrs „Venta”.....	35.lpp
3.19. Sociālās aprūpes centrs „Reģi”.....	36.lpp
3.20. Kuldīgas ģimeņu atbalsta centrs.....	37.lpp
3.21. Kuldīgas Sv.Katrīnas evaņģēliski luteriskās draudzes Diakonijas centrs.....	38.lpp
3.22. Kabiles bērnu rotaļu - pieskatīšanas grupa.....	39.lpp
3.23. Biedrība „Rumbiņa”.....	40.lpp
3.24. Nodibinājums „Mamma mammai fonds”.....	41.lpp
3.25. Invalīdu biedrība „Tu vari”.....	42.lpp
3.26. Kuldīgas novada p/a „Sociālais dienests”.....	43.lpp
3.27. Sociālo pakalpojumu sniedzēju ieteikumi.....	47.lpp
4. IV SOCIĀLO PAKALPOJUMU SAŅĒMĒJU APTAUJAS ANALĪZE.....	50.lpp
4.1. Sociālo pakalpojumu sniedzēju raksturojums.....	50.lpp
4.2. Pieprasījums pēc sociālajiem pakalpojumiem.....	55.lpp
4.3. Apmierinātība ar sociālajiem pakalpojumiem.....	58.lpp
4.4. Sociālo pakalpojumu kvalitāti raksturojošie rādītāji.....	61.lpp
5. SECINĀJUMI.....	64.lpp
6. REKOMENDĀCIJAS SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZLABOŠANAI.....	66.lpp
7. PIELIKUMI.....	

IEVADS

Sociālo pakalpojumu novērtēšana ir viena no labas prakses un LR likumdošanas (prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem) prasībām. Šādu novērtējumu pamatojums ir saistīts ar klientu interešu aizsardzību un profesionālo kvalitātes uzlabošanu publisko pakalpojumu sniegšanas jomā. Līdz šim liela uzmanība tika pievērsta finanšu resursu izmantošanai un kvantitatīviem pakalpojumu atbilstības principiem, bet reti kad tiek pievērsta uzmanība kvalitātei, saturam un sociālo pakalpojumu atbilstībai „labas prakses” principiem. Sociālo pakalpojumu kvalitātes izvērtēšanai jānotiek vismaz 1 x gadā, t.sk. jāiekļauj attīstības perspektīvas, jaunu pakalpojumu veidošanas nepieciešamību, profesionāli izaugsmei un „neefektīvo” pakalpojumu modernizēšanu, pilnveidošanu un/vai likvidēšanu.

Sociālo pakalpojumu izvērtēšanas pamatā ir trīs pamatjomas:

1.attēls



Katra joma norāda uz kvalitātes mērījumiem, t.sk.

1. darbinieku profesionālās kompetences, profesionālo robežu un sadarbības līmeņa izvērtēšanu;
2. klientu kā pakalpojuma „pircēja/ pasūtītāja” apmierinātības līmeņa izvērtēšanu;
3. sociālo pakalpojumu orientāciju un pilnveidi balstoties uz klientu vajadzībām;
4. sociālo pakalpojumu atbilstība jomai - deleģētām funkcijām, uzdevumiem, likumdošanai;
5. sociālo pakalpojuma satura atbilstība profesionālām prasībām, t.sk. likumdošanai, profesionālam standartam, ētikai un teorētiskiem pamatojumiem;
6. organizācijas uzbūve un vadības modeļa atbilstība „labas prakses” un attīstības perspektīvām.

Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu kvalitātes izvērtēšana tika realizēta ESF projekta „Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Kuldīgas novadā” (vien.nr.1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/003/14) ietvaros. Kvalitāte izvērtēšanas mērķis bija:

1. apzināties, sociālo pakalpojumu sniedzēju reālo, situāciju pēc novadu reformas. Līdzīgo, atšķirīgo, galvenās problēmas un veiksmes;
2. izvērtēt sociālos pakalpojumus pēc labās prakses principiem un salīdzināt ar „kvalitātes kritērijiem”;
3. izstrādāt rekomendācijas sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas jomā un iekļaut tās sociālo pakalpojumu attīstības stratēģijā;

Lai veiktu sociālo pakalpojumu sniedzēju kvalitātes novērtēšanu, tika noteikti sociālo pakalpojumu kvalitāti raksturojošie kritēriji, katrā no tiem iekļaujot kritērijam atbilstošus kontroljautājumus. Par svarīgiem sociālo pakalpojumu kvalitāti raksturojošiem tika noteikti šādi kritēriji:

Kvalitātes novērtēšanas veidlapu izstrādāja projekta eksperti, balstoties uz:

1. profesionālo pieredzi sociālā darba un sociālo pakalpojumu sniegšanas jomā;
2. LR likumdošanu un prasībām sociālo pakalpojumu sniedzējiem;
3. labās prakses piemēriem, pieredzi un profesionāli-teorētisko pamatojumu
4. sociālo pakalpojumu attīstības perspektīvām Kuldīgas novadā.

Anketas izpildīšanas un novērtēšanas metodika:

Pēc projekta (ar 2012.gadu) anketa kļūs par oficiālu sociālo pakalpojumu izvērtēšanas mehānismu Kuldīgas novadā. Tajā iekļautie kritēriji tiks ņemti vērā veidojot un attīstot sociālos pakalpojumus.

Anketu aizpilda iestādes vadītājs un/vai 9-10. sadaļu (kritērijus) aizpilda sociālais darbinieks, vai atbildīgais par profesionālo sociālo darbu organizācijā/institūcijā. Katrs kritērijs (sadaļa) sastāv no vairākiem slēgta tipa kontroljautājumiem no kuriem iegūst vidējo vērtējumu no 5 maksimālā punktu skaita. Kopā saskaitot punktus un izdalot ar kontroljautājumu skaitu nodaļā iegūst vidējo nodaļas rādītāju. Tādā veidā novērtējums parāda, kurš kritērijs ir vājais punkts, bet pats kontroljautājums norāda, ko tieši vajadzētu uzlabot.

Atbildes uz kontroljautājumiem tika sniegtas atbilstošā vērtējuma ailītē, atzīmējot ar (X), ar iespēju komentēt „piezīmēs”. Vērtējumu ailes skaidrojums ir attēlots 1.tabulā

1.tabula

Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
Pilnībā nav realizēts šis kritērijs. Pirmo reizi uzzinu par tādu.	Kritērijs tiek realizēts pēc gadījuma rakstura un reti. Tā nav sistēma.	Tas ir apzināts kā nepieciešams, reglamentēts* (normatīvos) un ik pa laikam īstenots kā prakses piemērs. Tam ir atvēlēts laiks, telpa un cilvēkresursi, bet „kaut kas?” nedarbojas!	Tas ir reglamentēts un regulāri īstenots, taču nav „gaidītā efekta”. To izmantojam tad, kad prasa vai norāda kontrolējošas institūcijas. Tas nav reglamentēts, bet regulāri realizējam.	Tas ir reglamentēts un regulāri realizēts. Tas sniedz „gaidīto efektu” un atzīstam to, kā vienu no kvalitātes rādītājiem.

Novērtēšanā piedalījās 26 Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu sniedzēji, tai skaitā, reliģiskās organizācijas, biedrības un nodibinājumi, kas sniedz sociālos pakalpojumus vai aktīvi darbojas kā resurss darbā ar sociālās atstumtības riskam pakļautajām iedzīvotāju grupām.

Pārskatā ir veikta 26 sociālo pakalpojumu sniedzēju analīze. Tas sastāv no aizpildīto sociālo pakalpojumu sniedzēju kvalitātes novērtēšanas veidlapu apkopojuma, sociālo pakalpojumu sniedzēju analīzi, sociālo pakalpojumu saņēmēju aptaujas analīzi, visa apkopojuma rezultātā izdarītajiem secinājumiem par sociālo pakalpojumu kvalitāti Kuldīgas novadā un rekomendācijām sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai Kuldīgas novadā:

I daļa: Vispārējie (formālie) pakalpojuma sniedzēja rādītāji.

II daļa: Sociālo pakalpojumu kvalitātes kritēriji.

III daļa: Sociālo pakalpojumu sniedzēju analīze.

IV daļa Sociālo pakalpojumu saņēmēju aptaujas analīze.

SECINĀJUMI

REKOMENDĀCIJAS

***Reglamentēts** – iekļauts vai izveidots atsauces kādā no iestādes regulējošiem dokumentiem, piemēram, saistošos noteikumos, nolikumā, darba aprakstā, līgumos, metodikās, rīkojumos, utml.

I. VISPĀRĪGAIS PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU RAKSTUROJUMS**1.1. Pakalpojuma finansēšana**

2.tabula

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1.	Vai organizācijas finansējums ir regulārs, stabils?	2	3	2	3	16
2.	Vai iestādē ir pārskatāma un atklāta pakalpojumu finansēšanas sistēma?				4	22
3.	Vai, lemjot par pakalpojumu finansēšanu, tiek ievēroti objektivitātes, vienlīdzīgas attieksmes principi?			2	2	22
4.	Vai organizācijai finansējuma piesaiste sagādā grūtības?	8	4	4	5	5
5.	Vai organizācijas finansējums ir regulārs, stabils?	5	1	2	2	14

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Nepietiek finansējuma sociālajai palīdzībai un speciālistu piesaistei gadījuma risināšanā;
2. Finansējums atkarīgs no pašvaldības kopējā budžeta, līdz ar to jaunu pakalpojumu attīstība ir atkarīga no iespējām saņemt ES finansējumu;
3. Nepietiekami cilvēkresursi datu bāzu, programmu un datortehnikas apkalpošanai;
4. Netiek finansēta pakalpojumu nodrošināšana, tam tiek pieaistīts ES finansējums, kas nav regulārs;
5. Pietrūkst finansējums pakalpojumu attīstībai, nestabils finansējums.

1.2. Materiāltehniskais nodrošinājums

3.tabula

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1.	Vai organizācijai ir pakalpojumu sniegšanai atbilstošs, pietiekams materiāltehniskais nodrošinājums?			3	6	17
2.	Vai organizācija ir nodrošināta ar nepieciešamo datortehniku?	2		1	2	21
3.	Vai ir nodrošināts aprīkojums, programmas, kas ļauj pēc iespējas labāk, ātrāk, efektīvāk apkalpot klientus?	1		2	8	14
4.	Vai darbinieku darba vieta ir novērtēta kā droša darbinieka veselībai?	1		2	6	17
5.	Vai ir atbilstošs darbinieku skaits kvalitatīva pakalpojuma sniegšanai?	3	2	2	9	10
6.	Vai organizācijas telpas ir aprīkotas ar signalizāciju?	4		2	3	17
7.	Vai organizācijai ir kopētājs, printeris?	2		2		22
8.	Vai organizācijai ir fakss?	4	1	1	1	19
9.	Vai jūsu organizācijai ir interneta pieslēgums?	1				25

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Nolietojusies datortehnika;
2. Nepietiekams sociālo darbinieku skaits, līdz ar to sociālajam darbiniekam ir jādara lietas, ka nav viņa pienākumos, piem., jākārto lietvedība;
3. Viens sociālais darbinieks pagastā nespēj kvalitatīvi paveikt visus pienākumus. Līdz ar to pietrūks laika darbam ar ģimenēm, soc. rehabilitācijas programmu izstrādei, profilaktiskajam, izglītojošam darbam, informācijas apgūšanai.
4. Kavējas klientu dati SOPā¹, nav visi nepieciešamie dati klientu izvērtēšanai.
5. Fakss ir koplietošanā, līdz ar to tiek apdraudēta konfidencialitāte;
6. Trūkst finansējums materiāltehniskās bāzes nodrošināšanai un uzturēšanai;
7. Nepietiekami cilvēkresursi datu bāžu, programmu un datortehnikas apkalpošanai;

¹ SOP – sociālo pakalpojumu sniedzēju centralizētā datu bāze, kurā uzrādās visa veida dati, t.sk. no VSAA, CSDD, utml. par klientu.

II. SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES KRITĒRIJI

2.1. Pakalpojumu pieejamība

Kritērijs „pakalpojumu pieejamība” ir saistīts ar klienta iespējām saņemt sociālos pakalpojumus bez ģeogrāfiskiem, sociālā statusa un/vai personu īpatnības šķēršļiem. Sociālā pakalpojuma pieejamība cilvēkiem ar invaliditāti ir vērtējama 2.4. sadaļā.

4.tabula

N.p.k	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1	Vai ir noteikts klientu pieņemšanas laiks?			1	1	24
2	Vai klientiem ir pieejama kontaktinformācija (tālrunis, e-pasts, mājas lapa)?				4	22
3	Vai organizējat informatīvus pasākumus (seminārus, info-dienas, utml.)?	3	8	1	7	5
4	Vai sociālie pakalpojumi tiek sniegti personai iespējami tuvu dzīvesvietai?	1		3	7	13
5	Vai klientam pastāv iespēja pierakstīties uz pieņemšanu konkrētā laikā?	1			1	24
6	Vai ir nodrošinātas vides pieejamības prasības cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem?	8	1	2	5	10
7	Vai, nepieciešamības gadījumā, pakalpojums tiek sniegts personas dzīvesvietā?	7			2	17
8	Vai par jūsu sniegtajiem pakalpojumiem ir izdoti informatīvi bukleti, mājas lapas?	10	1	1	4	10
9	Vai pakalpojums pieejams visa novada iedzīvotājiem?	3			2	21
10	Vai pakalpojuma (-u) saņemšanai ir kādi nosacījumi (<i>atbilstība statusam, piederība sociālajai grupai u.c.</i>)?	6		1	3	16
11	Vai sniegtie pakalpojumi klientiem pieejami bez maksas?	2	2		2	20

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Trūkst finanšu un cilvēkresursu bukletu un mājas lapas izveidošanai.
2. Lai nodrošinātu pakalpojuma pieejamību cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem, ir nepieciešami ļoti lieli finanšu resursi, ja pakalpojums tiek sniegts ēkās, kas projektētas agrāk.
3. Ierobežojums, ka sociālos pakalpojumus un sociālo palīdzību var saņemt pēc teritoriālā iedalījuma, tikai savā faktiskajā dzīves vietā – netiek dota izvēle pagastu iedzīvotājiem pakalpojumus saņemt Kuldīgas pilsētā.
4. Nav noteikta kārtība, kādā klienti varētu tikt pie sociālā darbinieka pēc iepriekšēja pieraksta.
5. Ne visi pakalpojumi ir pieejami personas dzīvesvietā.

2.2. Klientu informētība

Kritērijs „klienta informētība” ir saistīts ar klienta tiesībām saņemt visa veida informāciju, viņam saprotamā un pieejamā veidā, un vietā, t.sk. zīmju valodā, „vieglā valodā”, tulkojumus no valsts valodas, par sociālā pakalpojuma saņemšanas kārtību, norises procesiem un rezultātiem.

5.tabula

N.p.k	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1	Vai informācija par organizācijas darbību, galvenajām funkcijām, aktualitātēm izvietota organizācijas telpās klientiem pieejamā vietā?	2	1		5	18
2	Vai organizācijas telpās ir izvietoti informatīvie stendi, bukleti, par citiem klientam nozīmīgiem pakalpojumiem (kontakthinformācija), t.sk. novadā un valstī?	2	1		9	14
3	Vai organizācijā ir izstrādāts mehānisms informācijas sniegšanai, t.sk. regulāra saskarsme ar medijiem, komunikācijas stratēģijas, atbildīgās personas par informāciju?	6	4	3	8	10
4	Vai klientam ir pieejama anonīmas konsultēšanās iespēja?	4	1		3	18
5	Vai klientam ir iespēja iepazīties ar sociālo pakalpojumu sniedzēju iekšējās kārtības noteikumiem?	4		2	3	18
6	Vai klientam ir pieejama informācija par sniegto sociālo pakalpojumu izmaksām un finansēšanas apjomu?	1	1	2	5	17
7	Vai klientam ir pieejama informācija par priekšlikumu un sūdzību iesniegšanu un izskatīšanu?	4	1	1	6	14
8	Vai klients tiek informēts par sociālo pakalpojumu sniedzēja pieņemtiem lēmumiem attiecībā uz viņu?	1		1	1	23
9	Vai klientam ir pieejam viņa personas lieta? (<i>izņēmuma gadījums vardarbība un citu personu drošība</i>)	6	1	2	3	14
10	Vai klients tiek informēts par sociālā pakalpojuma iespējām un alternatīvām?		1		1	24
11	Vai klientam tiek sniegta informācija par pakalpojuma pieprasīšanas, izvērtēšanas, saņemšanas kārtību, apjomu un izpildes laiku?	1		1	1	23
12	Vai organizācijas mājas lapā pieejamā informācija regulāri tiek aktualizēta?	9	2	2	5	7
13	Vai klienti ir labi un precīzi informēti, ierodoties saņemt pakalpojumu (-us)?	1	2	5	6	12
14	Vai klientam ir iespēja saņemt informāciju viņam saprotamā veidā (tulks, zīmju valoda, vieglā valoda)?	7	1	5	5	8

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Nav izveidota sava mājas lapa;
2. Nav bijis pieprasījums pēc zīmju valodas tulka, tāpēc šāds pakalpojums netiek nodrošināts.
3. Nav izstrādāts noteikts mehānisms, kārtība, kādā tiek nodrošināta klientu informētība.
4. Lielais darba apjoms nepietiekamo cilvēkresursu dēļ.

2.3. Klientu apmierinātība

Kritērijs „klientu apmierinātība” ir saistīts ar spēju reaģēt uz klienta vajadzībām un sniegt sociālo pakalpojumu klientam izprotamā veidā, tas būtu: izskaidrot, ievērot profesionālās robežas, attieksmi, ņemt vērā klienta ieteikumus un nodrošināt klientam „pieejas punktus” lēmuma pieņemšanas un ietekmēšanas procesam.

6.tabula

N.p.k	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1	Vai tiek vērtēta klientu apmierinātība, noteiktos periodos aptaujājot vai anketējot pakalpojuma saņēmēju?	6	5	3	4	8
2	Vai klientiem tiek nodrošināta pieejamība, atsaucība, atbilstība un drošības sajūta, saņemot pakalpojumu?				5	21
3	Vai organizācijas attīstību ietekmē klientu apmierinātība ar pakalpojumu (-iem)?		2	2	9	13
4	Vai klientam ir nodrošinātas iespējas ietekmēt sniegtā pakalpojuma kvalitāti, novērtēt to un izteikt viedokli (anonīmi), piemēram, telefoniski – saruna tiek piefiksēta protokolu sarunu žurnālā?	7		2	6	11
5	Vai, plānojot pakalpojumu, tiek ņemtas vērā klientu vēlmes?			2	4	20
6	Vai ir izveidots klienta aizsardzības mehānisms, ja klients nespēj pilnībā pārstāvēt savas tiesības sociālo pakalpojumu sniedzēju priekšā? (piemēram, sabiedriskās organizācijas, domes jurists, bāriņtiesa, atbalsta personas u.c.)	3		3	3	17
7	Vai ir nodrošināta (formāla – rakstiski apstiprināta) klientu aizsardzība, ja klients ir sūdzējies par pakalpojuma sniedzēju? (piemēram, sociālā darba speciālistu nomaīņa, konfidencialitāte, anonimitāte)	10	4	1	4	7
8	Vai organizācijā ir izstrādāta sūdzību pieņemšanas, izskatīšanas kārtība?	7	1	2	3	13
9	Vai ir nodrošināta iespēja klientam vai viņa likumiskajam pārstāvim sniegt mutiskas sūdzības, priekšlikumus par pakalpojuma sniedzēju?	1	1	3	3	18
10	Vai mutiskās, anonīmās sūdzības tiek fiksētas rakstiskā veidā?	8	4	1	3	10
11	Vai klients tiek iesaistīts pakalpojuma novērtēšanā, plānošanā un attīstīšanā?	4		5	6	11

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Laika un cilvēkresursu trūkums klientu apmierinātības novērtēšanai;
2. Nav izstrādāta kārtība, kādā tiek pieņemtas klientu sūdzības, priekšlikumi;
3. Mainīga likumdošana.
4. Nepietiekams sociālo pakalpojumu klāsts.

2.4. Vides pieejamība²

Kritērijs „vides pieejamība” ir saistīts ar fiziskās un informatīvās (vizuālās) vides barjeru mazināšanu cilvēkiem ar invaliditāti, funkcionāliem traucējumiem un/vai sociālo statusu, piemēram, vecāki ar bērnu ratiņiem. Šī prasība ir obligāta, lai mazinātu klientu diskrimināciju, liegumu saņemt vienlīdzīgus sociālos pakalpojumus, pēc veselības, vecuma vai sociālā statusa stāvokļa.

7.tabula

N.p.k .	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1	Vai organizācijas telpas ir pielāgotas klientiem ar funkcionāliem traucējumiem?	7	1	3	3	12
2	Vai organizācijas telpas ir pielāgotas klientiem ar redzes traucējumiem?	21	1	1	2	1
3	Vai organizācijas telpas ir pielāgotas klientiem ar dzirdes traucējumiem?	19	1	1	2	3
4	Vai klientiem ar funkcionāliem traucējumiem ir pieejamas tualetes?	11	1	2	1	11
5	Vai klientiem ar funkcionāliem traucējumiem ir pieejamas uzgaidāmās telpas?	7	2	3	2	12
6	Vai organizācijā var strādāt cilvēks ar invaliditāti, atbilstoši darba likumdošanai?	5	1	7	4	9
7	Vai organizācijas telpās ir skaidras norādes?	5	1		7	13
8	Vai klienti ar invaliditāti var saņemt visu speciālistu pakalpojumus kā ikviens cits klients – telpu pieejamības kontekstā?	6	1	2	3	14
9	Vai klienti ar invaliditāti var saņemt papildus atbalstu (asistenta vai zīmju valodas tulka pakalpojumu) uzturoties iestādē un saņemot sociālo pakalpojumu?	17	1	1	5	2
10	Vai klienti ar invaliditāti var saņemt papildus asistenta vai pavadona atbalstu, lai nokļūtu līdz sociālā pakalpojuma sniedzējam (no mājām līdz iestādei)?	14	2	2	1	7
11	Vai organizācijas darbinieku darba vietas pielāgotas klientu pieņemšanai t.sk. ratiņkrēslu piekļuvei, vecākiem ar maziem bērniem, utml.?	4		7	4	11
12	Vai organizācijas ārējā vide ir pielāgota klientu ar funkcionāliem traucējumiem piekļuvei, t.sk. pielāgotas stāvvietas, uzbrauktuves, durvju ailes?	6		2	6	12

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Finanšu trūkums vides pielāgošanai.
2. Pakalpojuma sniegšanas vieta atrodas 2.stāvā.

² Atbildes par „vides pieejamību” saskaņot ar LR vides pieejamības prasībām vai www.videspieejamiba.lv

2.5.Konfidencialitāte

Kritērijs „konfidencialitāte” ir saistīts ar profesionālu ētisku un LR normatīvajos aktos noteiktu rīcību, lai netiktu izpausta par klientu „jūtīga” informācija. Konfidencialitātes robežas nosaka profesionālā ētika, labās prakses piemēri un likumdošana. Informācijas neizpaušana, personas datu ievērošana attiecas uz visiem darbiniekiem sociālā pakalpojuma institūcijā.

8.tabula

N.p.k	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1	Vai klients ir informēts par organizācijas konfidencialitātes principiem?	1		2	5	18
2	Vai organizācijā ir veiktas apmācības un/vai izstrādāti normatīvie akti par konfidencialitātes principu ievērošanu, „konfidencialitātes robežām”, konfidencialās informācijas uzglabāšanas (arī elektroniskās informācijas), lietvedības principiem?	12		3	3	8
3	Vai klientiem tiek nodrošinātas konfidencialās konsultācijas/sarunas iespējas?	1		1	5	19
4	Vai, nepieciešamības gadījumā, var ierobežot dažādu klientu satikšanās iespējas uzgaidāmās telpās, sarunu telpās?	10			6	10
5	Vai klientiem ir iespēja iepazīties ar visiem dokumentiem, kuri ir viņa lietā, t.sk. to saturu un sarunas protokolus?	4	1		5	16
6	Vai sociālais darbinieks nodrošināts ar atsevišķu sarunu telpu?	4	2		2	18
7	Vai organizācijā ir izstrādāts Ētikas kodekss? Vai organizācijas darbinieki ir iepazīstināti ar to?	14		2		10
8	Vai starp profesionāļu tikšanās reizēs ievērojat konfidencialitāti – sociālo pakalpojumu sniedzēj institūcijas iekšienē?	1	1	3	4	17
9	Vai starp institucionālā sadarbībā ievērojat konfidencialitāti, t.sk. ierobežotu personas datu apmaiņu (anonīmi pasniegta informācija bez atpazīstamiem personas datiem)?	2		4	6	14
10	Vai starp profesionāļu tikšanās reizēs ir noteikti informācijas apmaiņas principi, ievērojot sociālā gadījuma anonimitāti?	5	1	3	5	12
11	Vai organizācijā ir noteikts, kur un kā drīkst runāt – analizēt gadījumus, lai ievērotu konfidencialitāti? (piemēram: tikai suprevīzijās, tikai noteiktā telpā/laikā un/vai tikai gadījuma analīzes sapulcēs, utml.)	12		4	2	8

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Konfidencialitāti mazā kopienā ir sarežģīti ievērot, jo informācija nonāk aprītē neatkarīgi no sociālā darbinieka.
2. Laika un cilvēkresursu trūkums.
3. Nav izstrādāta kārtība, instrukcijas konfidencialitātes ievērošanai, kritērija nodrošināšanai
4. Piemērotu telpu trūkums.
5. Iesaistīto institūciju un speciālistu nekompetence, neprofesionalitāte

2.6. Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana

Kritērijs „ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana” ir saistīts ar „konfidencialitātes” principa lietvedības ievērošanu, datu un informācijas aprites noteikumiem, ko nosaka LR normatīvie akti, par personas datu neaizskaramību.

9.tabula

N.p.k	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1	Vai ar klientu saistītā informācija tiek uzglabāta?	1		1		24
2	Vai organizācijai viegli pieejami precīzi dati par klientiem, tiem sniegtajiem pakalpojumiem?	2	1	4	5	14
3	Vai tiek izmantota datu apstrādes un elektroniskās uzglabāšanas programmas? Vai tām ir nodrošināta aizsardzība atbilstoši personas datu aizsardzības standartam (sertificēta atbilstoši šīm prasībām)?	7		2	1	16
4	Vai datu apstrādes programmas ir pieejamas centralizēti – internetā?	10		1	1	14
5	Vai klientu lietas tiek uzglabātas tikai organizācijas darbiniekiem pieejamā vietā?	1	2			23
6	Vai klienta lieta ir marķēta ar „konfidencialitātes” grifu un šifrētu klienta lietas numuru, bez klienta vārda, personas koda uz lietas vākiem?	15			6	5
7	Vai elektroniskiem datiem par klientiem ir kodētas un ierobežotas darbinieku pieejas (izmanto ierobežots personu loks, kurš ir parakstījis par datu „konfidencialitātes” ievērošanu)?	5	1	1	1	18
8	Vai uzskatāt, ka informācija par klientu ir pieejama tikai tām personām, kurām ir tiesības šīs informācijas piekļuvei?	1		2	6	17

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Šifrētas klienta lietas rada grūtības īsā laikā atrast vajadzīgo lietu.
2. Konfidencialitātes ievērošana atkarīga no citu organizācijas darbinieku godaprāta, ētikas principiem un pašu klientu attieksmes.
3. Neskaidri ieteikumi klientu marķēšanai, sarežģīti un grūti orientēties šifrētās klientu lietās, kas apdraud pakalpojuma sniegšanas kvalitāti.
4. Ne vienmēr ātrā laikā ir iegūstami pilnīgi un precīzi dati par klientiem, jo datu bāzes nav pilnīgas.

2.7. Informācijas/dokumentu aprīte

Kritērijs „informācijas/dokumentu aprīte” ir saistīts ar labas prakses sociālo lietu un informācijas aprītes principiem, sociālo lietu un dokumentu aprītes pārskatāmību un „orientēšanos” tajos. Informācijas aprīte ir tieši saistīta ar „konfidencialitātes” un ar klientu saistītās informācijas uzglabāšanu. Lietu nomenklatūras izveide ir balstīta uz LR normatīvajiem aktiem par dokumentu uzglabāšanu un aprīti.

10.tabula

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1	Vai organizācijā ir noteikta kārtība informācijas un dokumentu aprītei?	4			5	17
2	Vai izstrādātas instrukcijas informācijas, dokumentu aprītei un saskaņoti ar „konfidencialitātes” un klientu lietu uzglabāšanas/kārtošanas principiem?	7	1		5	13
3	Vai ir noteikts (reglamentēts) konfidencialās informācijas atspoguļošanas veids vēstulēs (citām institūcijām), ziņojumos, medijos?	7	1	2	4	12
4	Vai organizācijā ir sava lietvedība?	3			2	21
5	Vai organizācijā ir ieviesta nomenklatūra? Vai nomenklatūrā ir atsevišķi izdalīta sadaļa „klientu lietām” un ar to saistītie uzglabāšanas, reģistrēšanas nosacījumi?	4		2	1	19
6	Vai organizācijā notiek regulāras sanāksmes par aktualitātēm darbā (vismaz reizi nedēļā)?	4	1	4	6	11
7	Vai organizācijā ir noteikts kontroles mehānisms informācijas aprītei, t.sk. laicīgums, stils, konfidencialitāte, utml.?	5		3	6	12
8	Vai organizācijā ir noteikta elektroniskās informācijas uzglabāšanas un aprītes nosacījumi?	11			4	11
9	Vai ir noteikti elektroniskās informācijas aizsardzības un konfidencialitātes principi, t.sk. paroles, interneta resursu ierobežojums, elektronisko datu kopēšanas iespēju ierobežojums?	6			2	18

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. cilvēkresursu, finanšu trūkums.

2.8. Sadarbība

Kritērijs „sadarbība” ir saistīts ar sociālā pakalpojumu sniedzēju iekšējo un ārējo sadarbību, ko nosaka starpprofesionālās un starpinstitucionālās sadarbības principi, kopīgie un atšķirīgie mērķi, un maksimāli efektīvs atbalsts klientam. Sadarbības pamatā ir kooperācija, atbalsts un funkciju (pienākumu, lomu, uzdevumu) sadalījums attiecībā pret problēmjomām un mērķa grupām.

12.tabula

N.p.k	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1	Vai organizācijā ir starpprofesionāļu tikšanās – sapulces, kuru mērķis ir uzlabot darbu ar klientu?	1	4	4	4	13
2	Vai organizācija mērķtiecīgi veicina starpinstitucionālo sadarbību?	1		7	7	11
3	Vai organizācija ir iesaistīta labdarības, sabiedrības informēšanas kampaņās, akcijās?	1	4	2	7	12
4	Vai organizācija sadarbojas ar citām valsts/pašvaldības/nevalstiskajām organizācijām?	1		1	5	19
5	Vai organizācijā ir noteikta kārtība starpprofesionāļu starpinstitucionālai sadarbībai?	10	3	3	4	6
6	Vai starpinstitucionālās sadarbības ietvaros notiek regulāras (vismaz 1 x mēnesī) tikšanās?	6	4	5	5	6
7	Vai organizācija ir pārņēmusi kādas citas organizācijas labās prakses piemērus?	5		1	6	14
8	Vai organizācijas ir piedāvājuši labās prakses piemērus?	5	1	1	7	12
9	Vai organizācija realizējusi kādu projektu sadarbībā ar citu/ām organizācijām?	7	2	4	3	10
10	Vai organizācijas sadarbība ar citām organizācijām ir veiksmīga, efektīva?	1		3	11	11
11	Vai esat izrunājuši un reglamentējuši starpprofesionāļu un/vai starpinstitucionālās komandās profesionāļa lomu, funkcijas un pienākumus, ievērojot funkciju nepārklāšanās principus?	10	4	2	4	6

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. starpinstitucionālā sadarbība nav reglamentēta;

2.9. Metodika

Kritērijs „metodika” ir saistīts ar profesionālā sociālā darba, sociālās aprūpes, sociālā darba organizēšanas un/vai sociālās rehabilitācijas darba pienākumiem. „Metodika” nozīmē pierādāmas (teorētiski vai metodoloģiski), aprobētas praksē un/vai atpazīstamas (klasificējamās) profesionālās darba metodes un pieejas, kuras izmanto ikdienas sociālā pakalpojuma sniegšanā klientiem.

13.tabula

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1.	Vai sociālo pakalpojumu sniegšanā ir noteikta (reglamentēta) sociālā darba speciālistu metodika, pieejas un pamatojums?	9		2	3	12
2.	Vai sociālā darba speciālisti vai citi pakalpojuma sniedzēji metodiski vai teorētiski pamatoto, argumentē izvēlēto pieeju atbilstību klientu vajadzībām?	5	1	1	6	13
3.	Vai vadības līmenī ir noteiktas prioritātes jaunu pieeju, metožu apguvei un izmantošanai praksē?	6	4	4	4	8
4.	Vai darbiniekiem ir iespēja (organizētas vai atmaksātas no darba devēja puses, vismaz 20 stundas gadā) apgūt jaunas pieejas, metodes vai saņemt atbalsta esošo metožu aprobācijai/pilnveidei?	7	3	3	2	11
5.	Vai organizācija sniedz pakalpojumus, ievērojot kādu noteiktu metodiku (metožu kopumu), ņemot vērā pakalpojuma mērķa grupu?	5	1	5	6	9
6.	Vai tiek rīkotas metodiskās dienas, kuru ietvaros aprobē, analizē un diskutē par darba pieeju un metožu pilnveides pasākumiem?	9	4	1	3	9
7.	Vai „klientu lietu” izstrādē, t.sk. izvērtēšanā, procesa vadībā vai konsultācijās izmantojat noteiktu teorētiski pamatotu metodiku (vienu vai vairākas)?	7	1	4	6	8
8.	Vai organizācijā ir, vismaz viens, atbildīgais par profesionālo izaugsmi un pilnveidi (izstrādi un ieviešanu), kurš darbojas pēc iestādes profesionālās pilnveides plāna?	16	2	1	1	6
9.	Vai katras jomas speciālistam ir izstrādāta metodika, vai metodiskie norādījumi profesionālā darba veikšanai?	10	2		6	8
10.	Vai esošā metodika vismaz 1 x gadā tiek pārskatīta, analizēta, izvērtēta un pilnveidota, novēršot formālas un nelietderīgas metodes raksturu?	11	2	3	4	6
11.	Vai sociālo pakalpojumu sniegšanā tiek veikti mērījumi (intervijas, anketas, ārējā ekspertīze – audits) „efektivitātes” rādītāju noteikšanai?	11	3	4	3	5

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Teorētiskā paamtojuma nepieciešamība un jaunu metožu apguve netiek uzskatīts par primāro un izvirzīts kā kvalitātes rādītājs.
2. Jaunu metožu apguve nav reglamentēta, viss atkarīgs no darbinieka ieinteresētības.
3. Nav ieviesta prakse, ka mācību vajadzību noskaidrošana un apmācību organizēšana tiek plānota.
4. Nav noteikts, kurš ir atbildīgs par metodikas izstrādāšanu, ieviešanu un aktualizēšanu.

2.10. Profesionalitāte

Kritērijs „profesionalitāte” ir saistīts ar ikviena organizācijas/institūcijas darbinieka atbilstību profesionālajam standartam un labas prakses principiem. Sociālā darba speciālistu profesionalitāti nosaka pēc LR normatīvajos aktos, profesijas klasifikatorā, profesijas standartā, ētikas kodeksā, darba aprakstā un „klientu apmierinātības” līmeņa kritērijiem.

14.tabula

N.p.k	Kritērijs	vērtējums				
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
1	Vai visiem darbiniekiem ir atbilstoša LR normatīvajos aktos noteiktā izglītība, darba pienākumu veikšanai?	1		3	8	14
2	Vai darbinieki regulāri paaugstina savu kvalifikācijuursos/semināros?	1	1	1	4	19
3	Vai tiek nodrošināti profilaktiski pasākumi darbiniekiem profesionālās izdegšanas mazināšanai? (<i>Izņemot supervīziju</i>)	13	2	2	5	4
4	Vai tiek nodrošināta profesionālā supervīzija darbiniekiem?	10	1			15
5	Vai organizējat / piedalāties pieredzes apmaiņās?	3	3	1	3	16
6	Vai esat organizējuši pieredzes apmaiņas uzņemšanu?	15	2	2		7
7	Vai esat organizējuši apmācību seminārus starp profesionāļu sadarbības partneriem, par jūsu sadarbības tēmu?	21	2			3
8	Vai esat izstrādājuši un realizējat plānveidīgi sociālo pakalpojuma pilnveides pasākumus (plāni, stratēģijas, nodomi), to daudzveidošanu atbilstoši klientu vajadzībām?	10	7	2	5	2
9	Vai regulāri lasāt, analizējat un aprobējat „jaunas” (inovatīvas) pieejas un labās prakses piemērus profesionālā darba jomā savā kolektīvā? (<i>Izņemot likumdošanu</i>)	5	1	3	7	10
10	Vai organizācija seko izmaiņām un jauninājumiem likumdošanā?		1	1	3	21
11	Vai Jūsu organizācija nodrošina prakses vietu un konsultācijas studentiem?	10	3	1	2	10
12	Vai tiek piesaistīti ārējie resursi (eksperti, studentu pētījumi, sadarbības partneru vērtējums) par neatkarīgai profesionālai ekspertīzei organizācijā?	17	3	2	1	3
13	Vai uzskatāt, ka klienta vēlmei un rīcībai sadarboties, ir liela nozīme veiksmīgas sadarbības starp sociālo darbinieku un klientu izveidošanā?				1	25

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

1. Nav uzsākta prakse organizēt informatīvās dienas, apmācību seminārus, iesaistot sadarbības partnerus.
2. Sociālo pasākumu plānošana nav izvirzīta kā svarīgs kritērijs kvalitātes nodrošināšanā.
3. Nav uzsākta prakse, kad tiek nodrošināta neatkarīga pakalpojumu kvalitātes vērtēšana.
4. Finanšu trūkums un ieinteresētu darbinieku trūkums.

III.PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU ANALĪZE

3.1.Rendas pagasta pārvalde

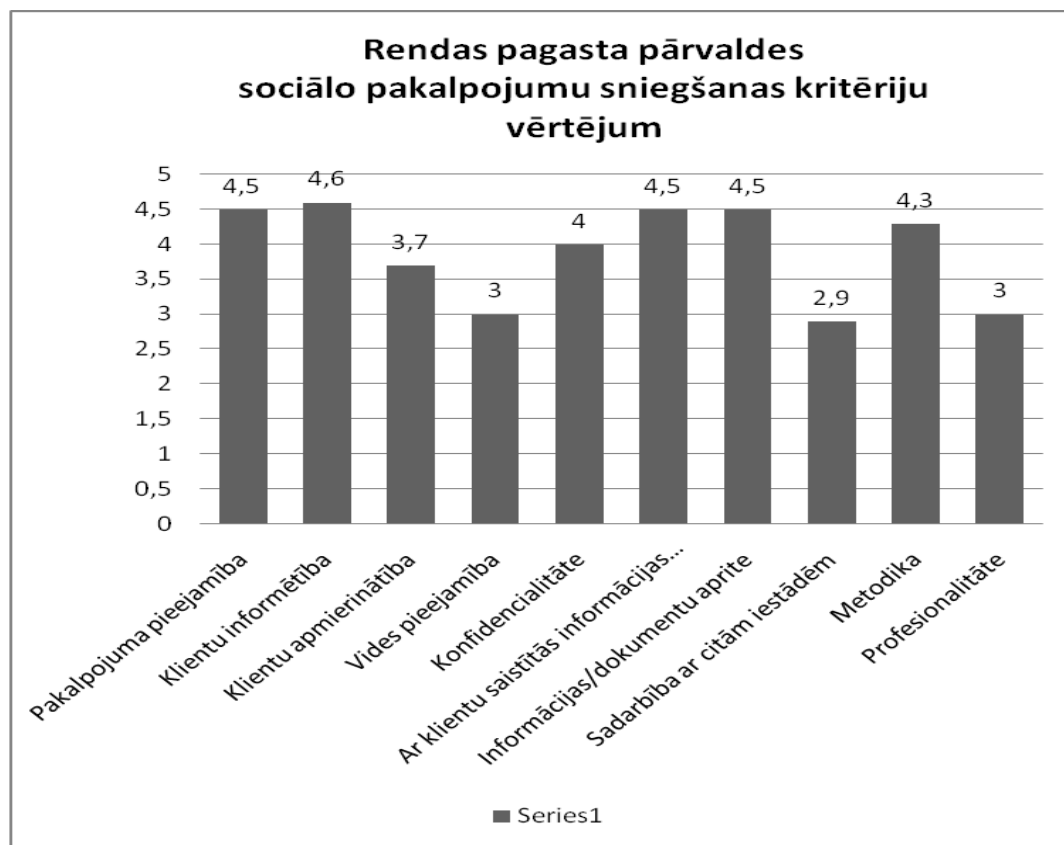
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Rendas pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir „Podnieki”, Renda, Rendas pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Rendas pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. Rendas pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Rendas pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 15860 no kpējā gada budžeta .

Stiprās puses:

1. Ir nodrošināti klientu informēšanas pasākumi;
2. Ir ievērota anonimitāte un konfidencialitāte dokumentu aprites nodrošināšanai;
3. Piedalās starpprofesionāļu sapulcēs, labdarības pasākumos un projektos;
4. Ir iestrādes metodikas aprobācijā un regulāras kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumos.

1.diagramma



3.2.Kurmāles pagasta pārvalde

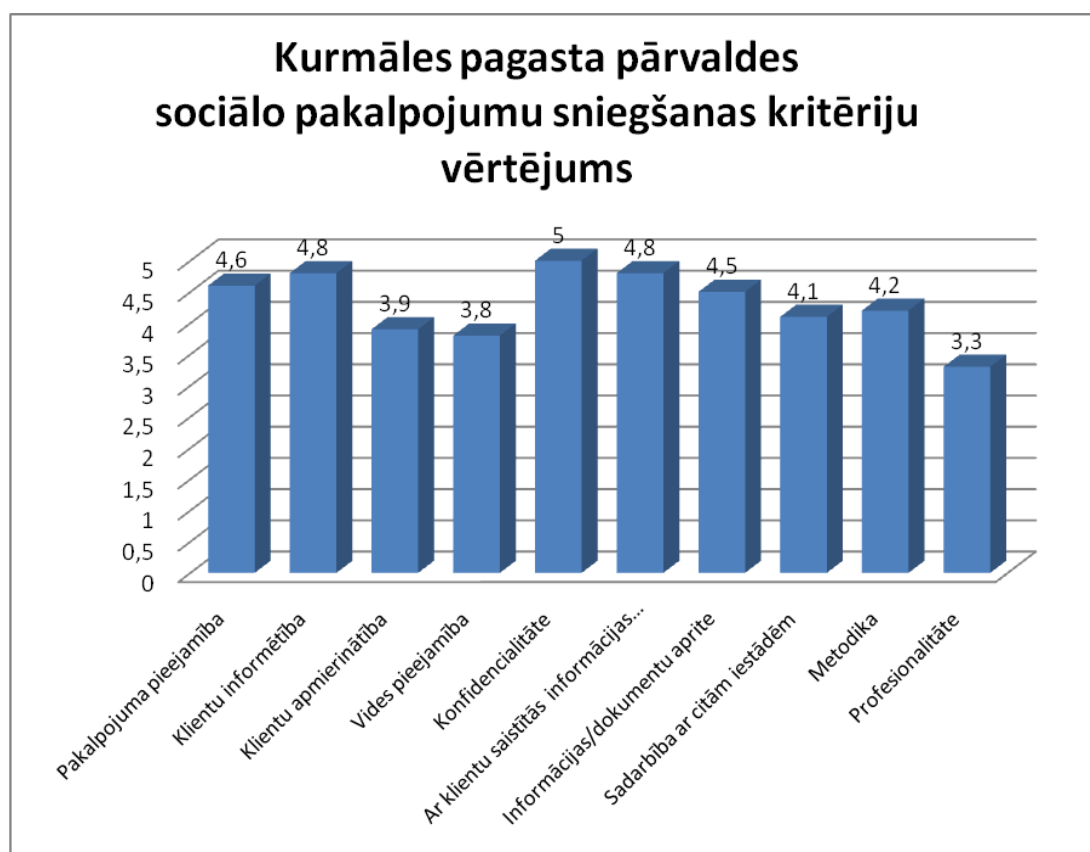
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Kurmāles pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir Pagastmāja, Vilgāle, Kurmāles pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Kurmāles pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 230 klienti. Kurmāles pagasta pārvaldē strādā 2 sociālie darbinieki. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Kurmāles pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 66846 no kpējā gada budžeta .

Stiprās puses:

1. Tiek nodrošināti daudzpusīgi klientu informēšanas un pakalpojuma pieejamības pasākumi, t.sk. klientiem ar funkcionāliem kustību traucējumiem;
2. 1x gadā tiek izvērtēts sociālais pakopums, t.sk. iesaistot klientu;
3. Pilnībā tiek realizēti „konfidencialitātes” kritēriji, t.sk. starpinstitucionālā sadarbībā;
4. Ir pieejami darba devēja atmaksāti kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumi.

2.diagramma



3.3.Laidu pagastu pārvalde

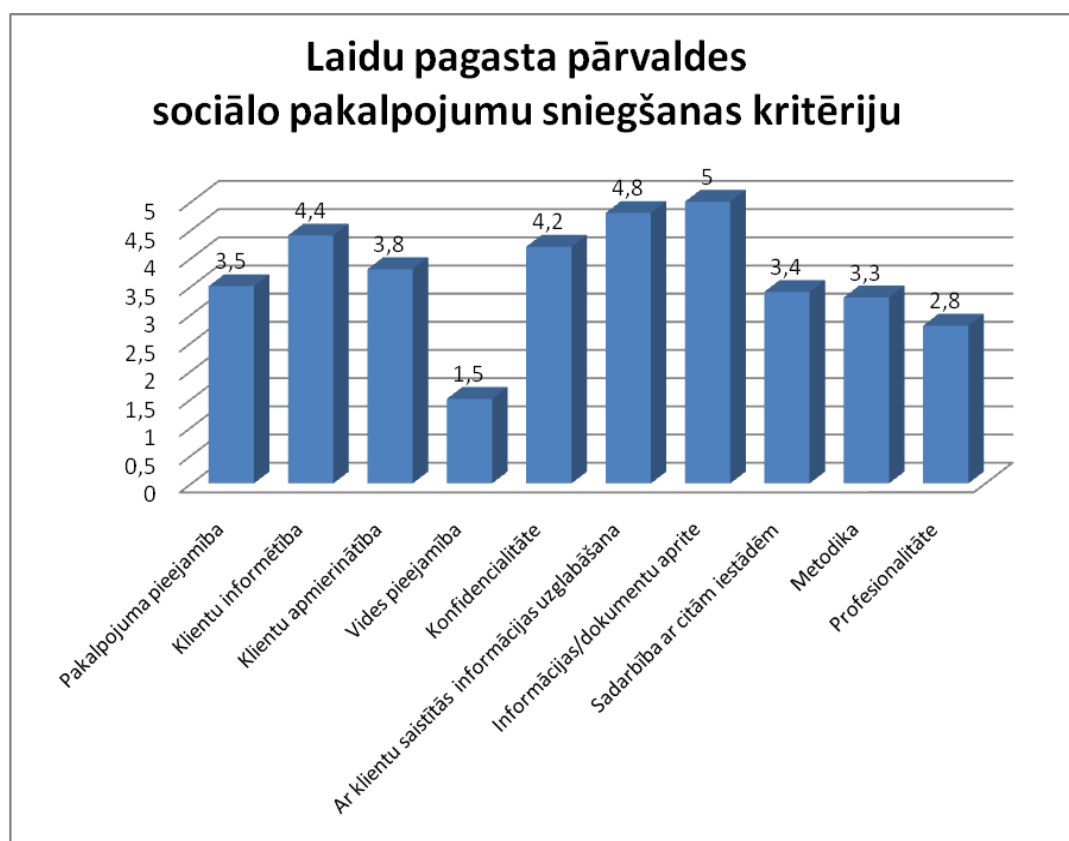
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Laidu pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir „Pagastmāja”, Laidu pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Laidu pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 250 klienti. Laidu pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Laidu pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 15480 no kpējā gada budžeta .

Stiprās puses:

1. Ir nodrošināt klientu pieņemšana ievērojot „bez rindas” principu, t.sk. klients ir informēts par pakalpojuma saņemšanas kārtību un citiem sociāliem pakalpojumiem;
2. Ir nodrošinātas individuālās konsultācijas saņemšanas iespējas ievērojot konfidencialitātes principus;
3. Ir nodrošinātas prasības dokumentu aprītei un uzglabāšanai;
4. Pakalpojuma sniedzējs piedalās pieredžu apmaiņas pasākumos, t.sk. uzņem.

3.diagramma



3.4.Ēdoles pagasta pārvalde

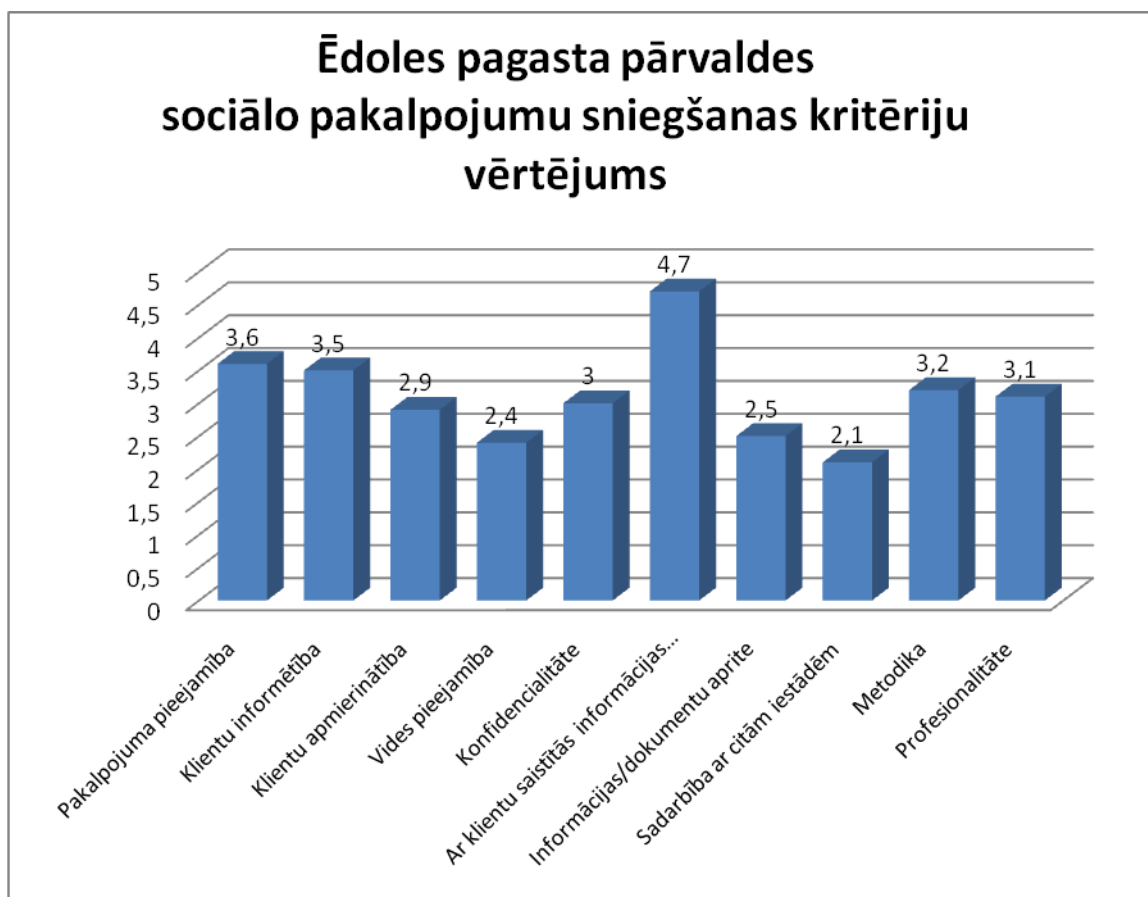
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Ēdoles pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir Dārza iela 6 , Ēdoles pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Ēdoles pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 200 klienti. Ēdoles pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Ēdoles pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 30825 no kpējā gada budžeta .

Stiprās puses:

1. Klients tiek informēts par sociālo pakalpojumu un tā saņemšanas nosacījumiem, t.sk. nodrošināta anonimitāte sūdzību izskatīšanā, pieejamas nodalītas sarunu telpas;
2. Ir veiksmīga starpinstitutionālā sadarbības pieredze;
3. Tiek izmantota aprobēta un skaidri identificējama sociāla darba intervences metodika, t.sk. tiek nodrošināti regulāri kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumi.

4.diagramma



3.5. Snēpeles pagasta pārvalde

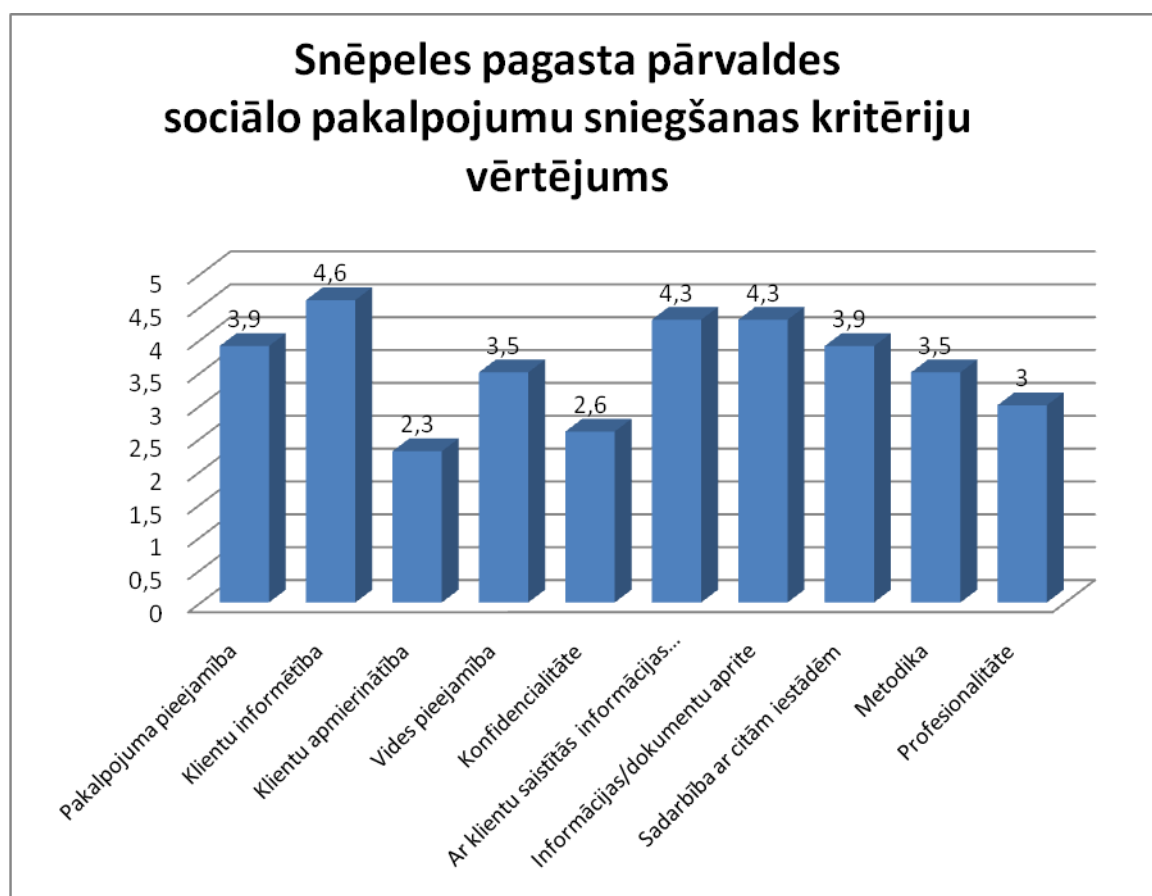
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Snēpeles pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir „Pagastmāja”, Snēpeles pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Snēpeles pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 155 klienti. Snēpeles pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Snēpeles pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 19270 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Ir iestrādes klientu informēšanā, t.sk. par alternatīvām un savu tiesību aizsardzību, ievērota konfidencialitāte informācijas aprītē;
2. Telpas ir pielāgotas klientiem ar kustības traucējumiem;
3. Ir regulāras starpinstitucionālās komandas tikšanās;
4. Ir regulāri kvalifikācijas paaugstināšanas paskumi sociāliem darbiniekiem.

5.diagramma



3.6.Rumbas pagasta pārvalde

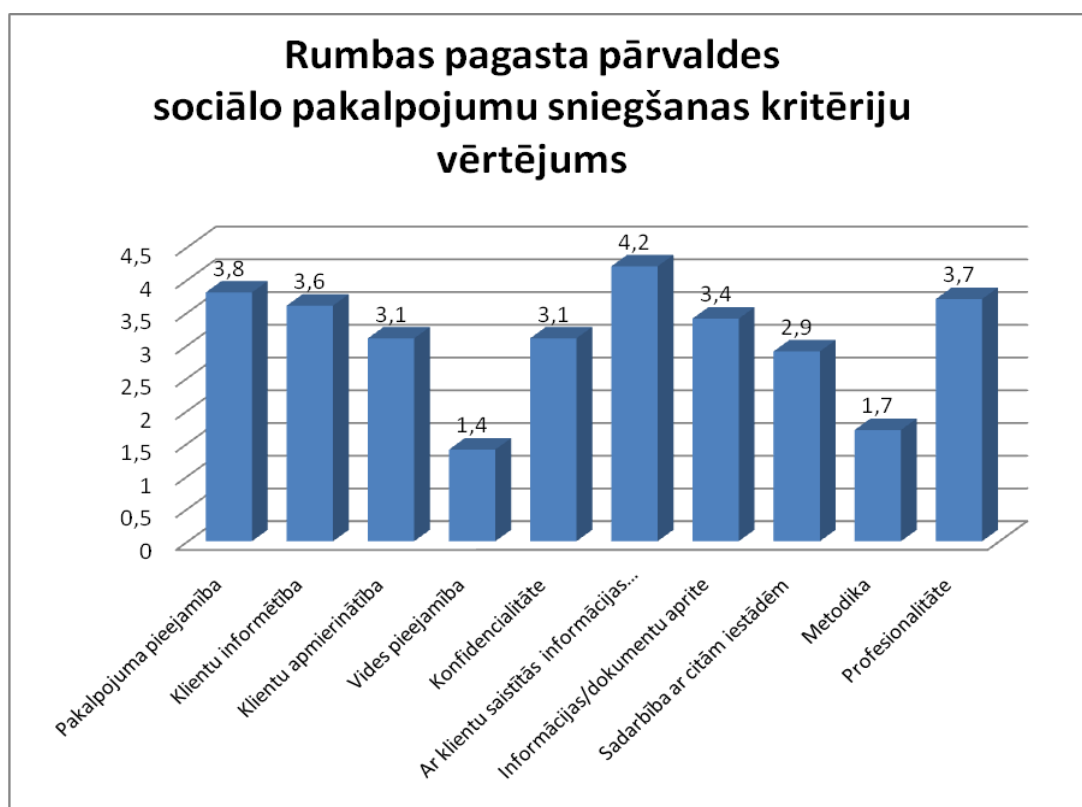
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Rumbas pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir Riežupes iela 1, Mežvalde, Rumbas pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Rumbas pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 187 klienti. Rumbas pagasta pārvaldē strādā 2 sociālie darbinieki. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Rumbas pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 47389 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Izplata informāciju par pakalpojumiem un to saņemšanas kārtību, t.sk. par novadā pieejamiem pakalpojumiem, tiek ievērota starpinstitucionālās sadarbības prasības;
2. Informācija par klientu un tā personas dati, elektroniskā informācija tiek uzglabāti atbilstoši prasībām;
3. Ir gatavi pārņemt un ieviest „labas prakses” principus praksē, t.sk. piedalīties pieredzes apmaiņās, kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumos.

6.diagramma



3.7.Kabiles pagasta pārvalde

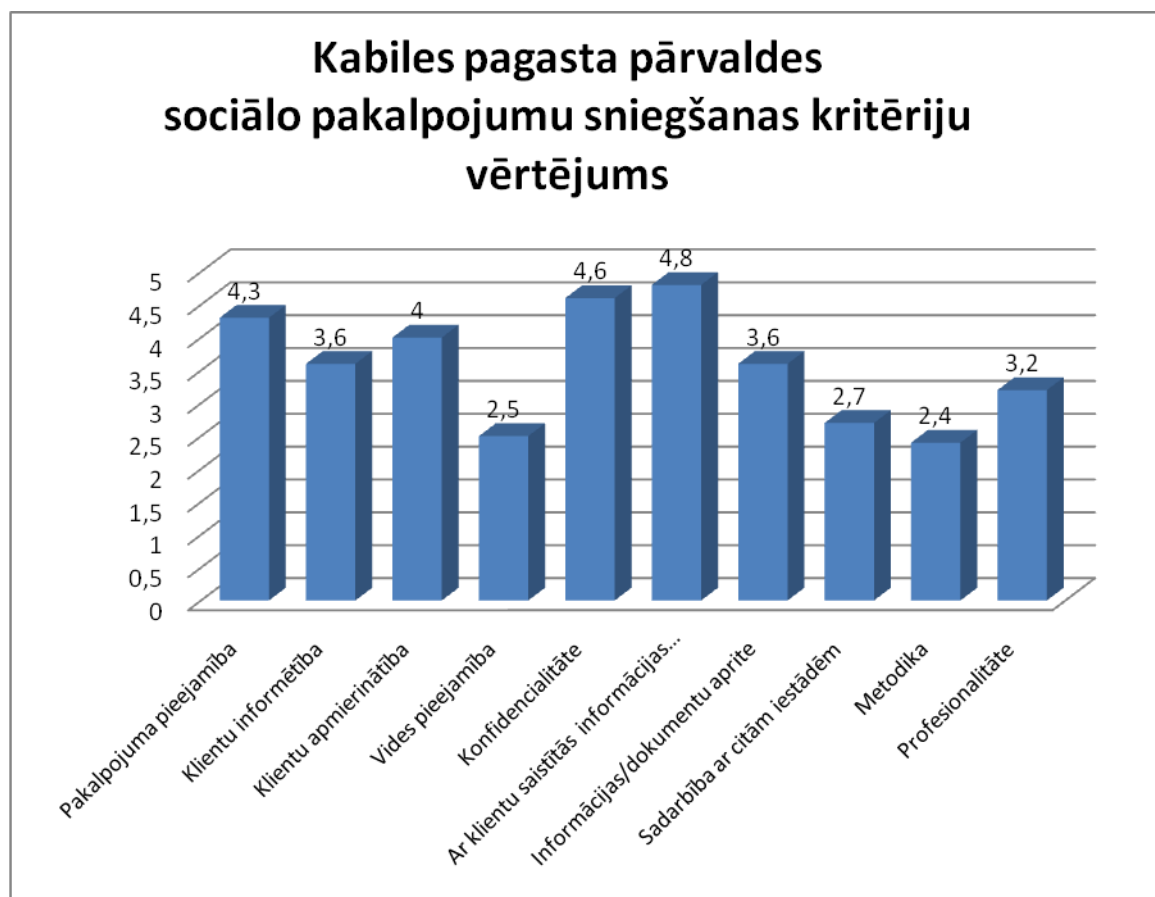
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Kabiles pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir „Spārītes”, Kabiles pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Kabiles pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 174 klienti. Kabiles pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Kabiles pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 10000 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Veiksmīga sadarbība ar vietējo klientu, t.sk. klientu sūdzību pieņemšanas un izskatīšanas kārtība – ievērojot anonimitāti, klientu apmierinātības izvērtēšanas pieredze;
2. Ētikas principu ievērošana, t.sk. personas datu neaizskaramības un uzglabāšanas nosacījumu ievērošana, e-dokumentu uzglabāšana-apstrāde;
3. Ir regulāra starpinstitucionālās sadarbības prakse.

7.diagramma



3.8.Turlavas pagasta pārvalde

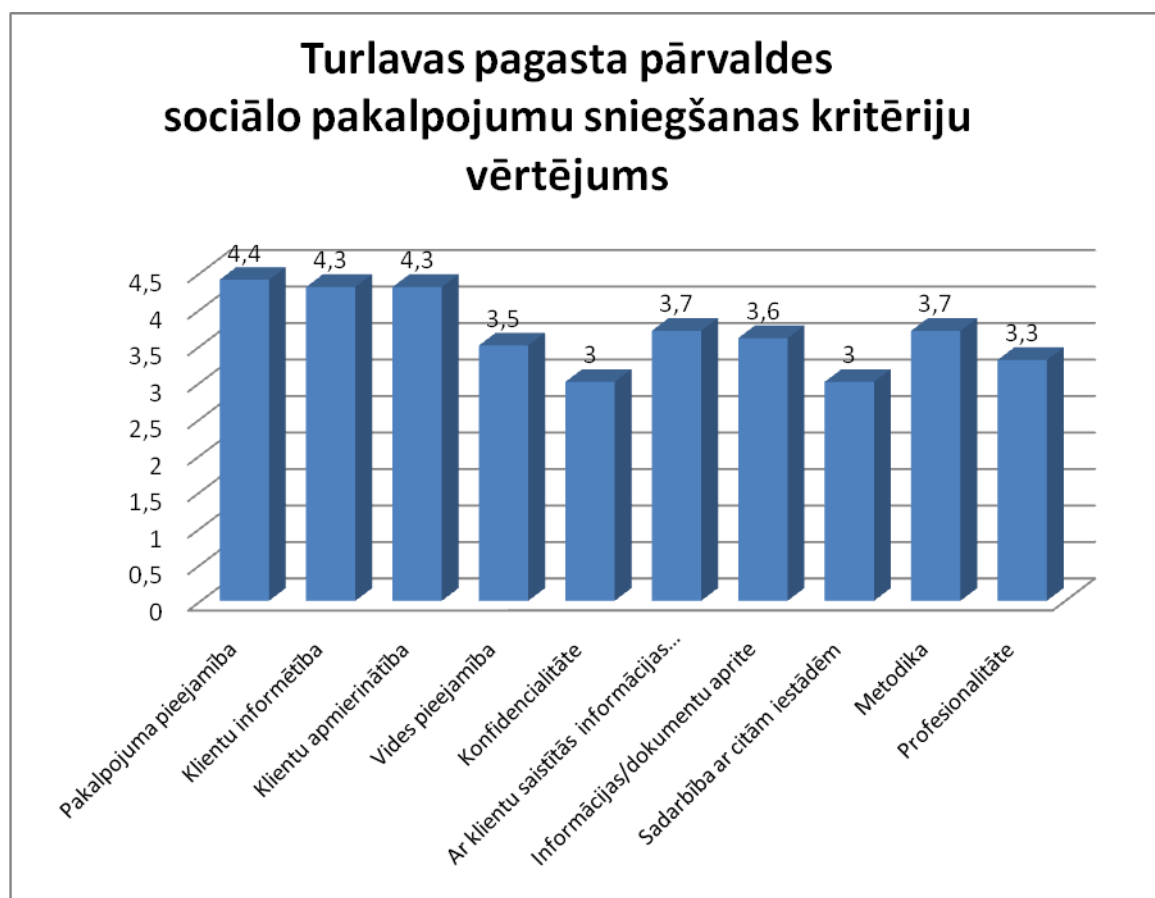
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Turlavas pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir „Gundegas”, Turlavas pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Turlavas pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. Turlavas pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Turlavas pagasta pārvalde.

Stiprās puses:

1. Veiksmīga sadarbība ar vietējo klientu, t.sk. klientu sūdzību pieņemšanas un izskatīšanas kārtība – ievērojot anonimitāti, klientu apmierinātības izvērtēšanas pieredze;
2. Ētikas principu ievērošana, t.sk. personas datu neaizskaramības un uzglabāšanas nosacījumu ievērošana, e-dokumentu uzglabāšana-apstrāde;
3. Ir regulāra starpinstitucionālās sadarbības prakse.

8diagramma



3.9. Īvandes pagasta pārvalde

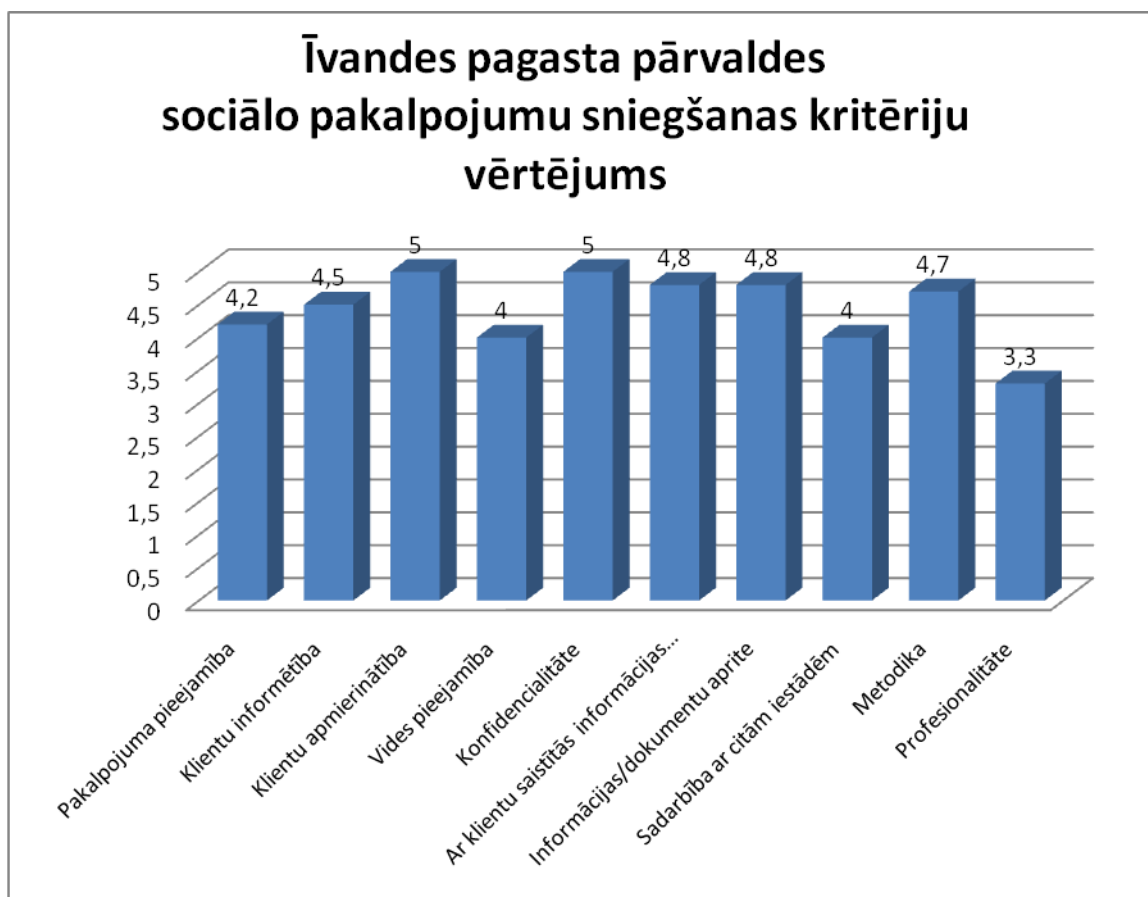
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Īvandes pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir Skolas nams, Īvandes pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Īvandes pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010. gadā reģistrēti 130 klienti. Īvandes pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Īvandes pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 9000 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Regulāri tiek izvērtēta „klientu apmierinātība” izmantojot dažādas auditējamas metodes un pieejas (anketas, intervijas, aptaujas), t.sk. klienti tiek informēti par un iesaistīti sociālā pakalpojuma plānošanā;
2. Tiek ievēroti visi konfidencialitātes kritēriji, t.sk. dokumentu aprites nosacījumus;
3. Ir pieejami aprobēti, pamatoti metodiskie un metodikas materiāli praksēs nodrošināšanā.

9. diagramma



3.10.Vārmes pagastu pārvalde

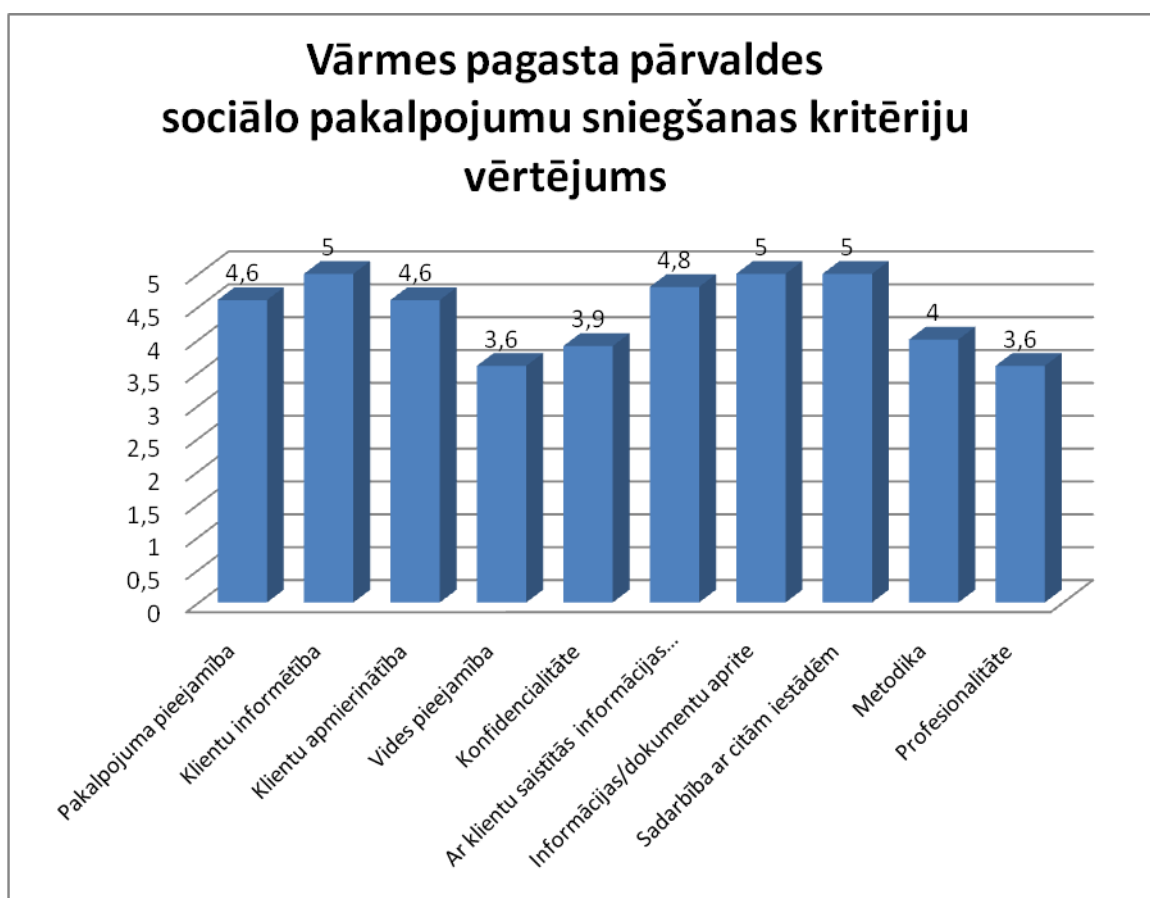
Vispārīgā informācija

Kuldīgas novada Vārmes pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir „Avotiņi”, Vārmes pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde. Vārmes pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 379 klienti. Vārmes pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 68% finansē Vārmes pagasta pārvalde, 32% finansējums ir ziedojumi un dāvinājumi, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 24724 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Ir labas iestrādes klientu informēšanas un „apmierinātības līmeņa” izvērtēšanas pasākumos, informācijas konfidencialitātē un aprītē;
2. Ir pilnībā realizēti „sadarbības” kritēriji;
3. Darbiniekiem ir atmaksāti (nodrošināti) pasākumi, lai apgūtu jaunas metodikas un pieejas.

10.diagramma



3.11. Padures pagasta pārvalde

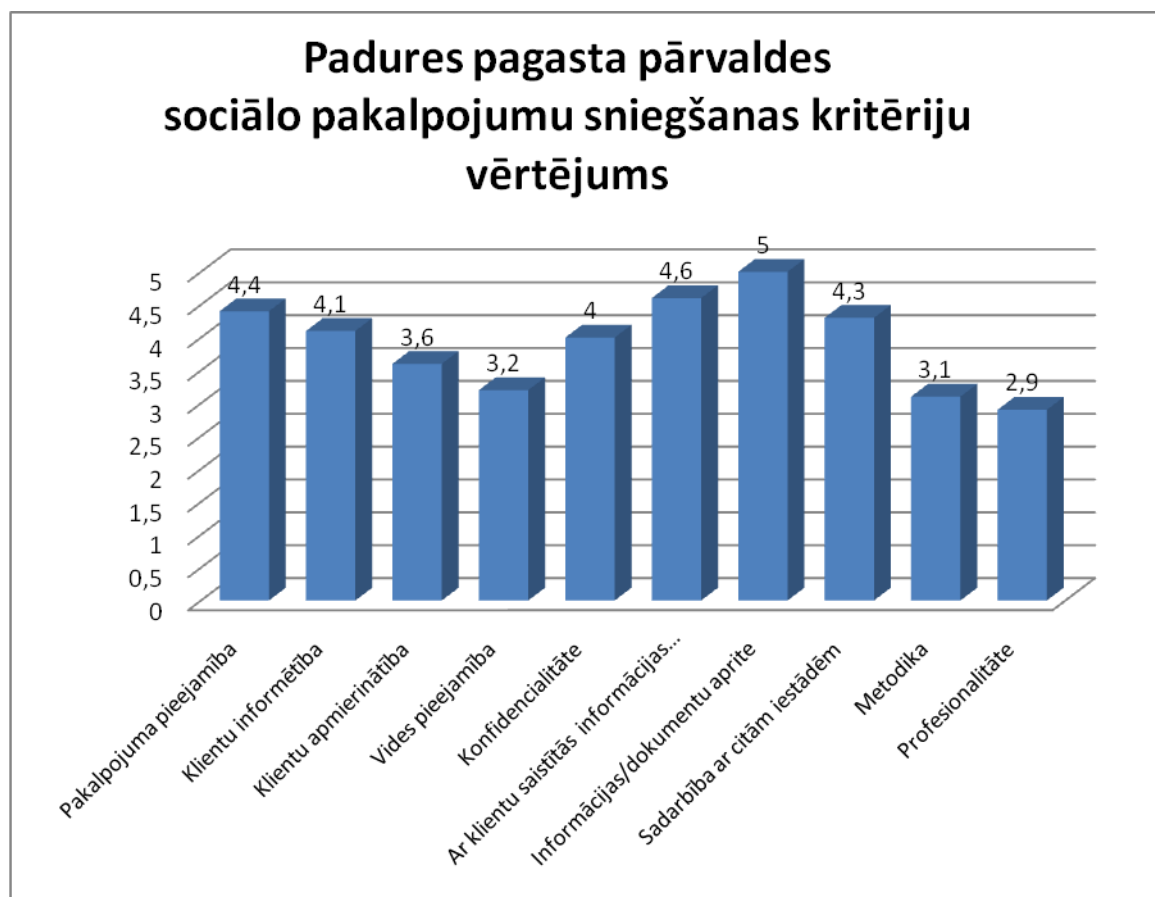
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Padures pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir „Arāji”, Padures pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Padures pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 222 klienti. Padures pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Padures pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 24997 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Tiek sniegti regulāri informatīvie pakalpojumi klientiem, t.sk. izvērtēšanas un lēmuma pieņemšanas procedūrām;
2. Ir pieejamas individuālās sarunu telpas ar klientu;
3. Pilnībā ievēroti dokumentu aprites kritēriji;
4. Ir sadarbība ar citiem pakalpojuma sniedzējiem, NVO un labdarība organizācijām.

11.diagramma



3.12. Pelču pagasta pārvalde

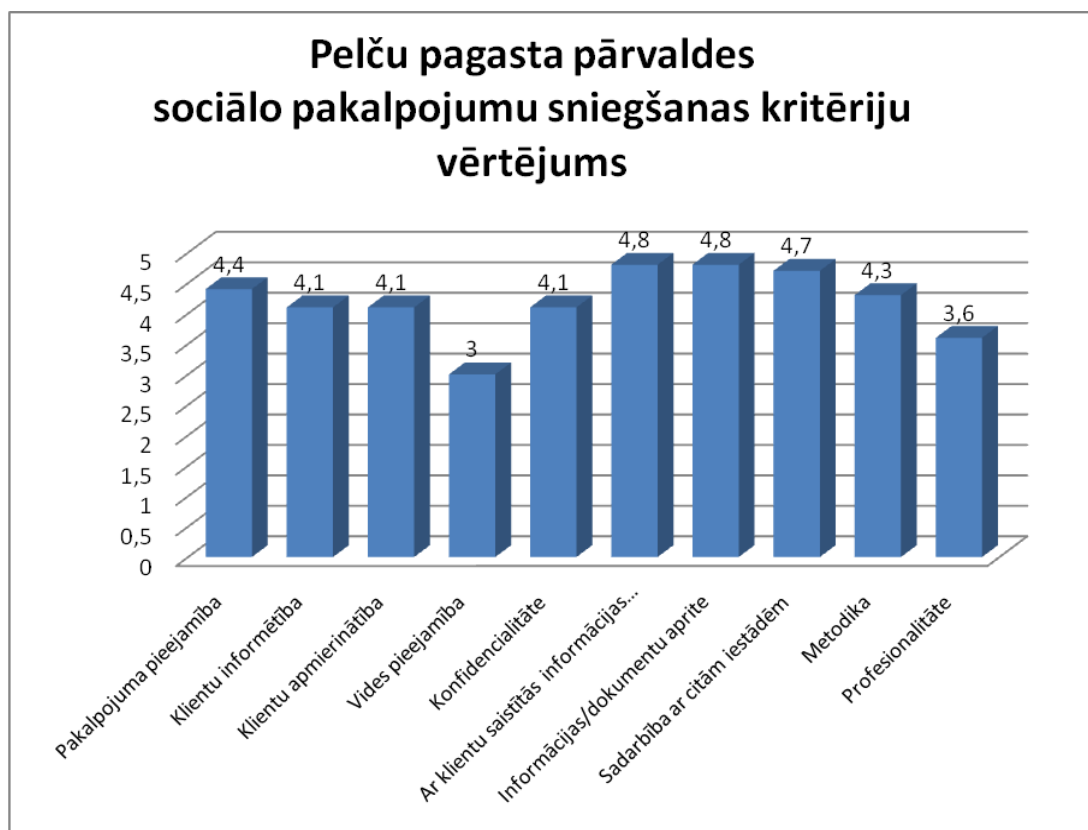
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Pelču pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir „Pagastlejas”, Pelču pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Pelču pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 230 klienti. Pelču pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Pelču pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 12000 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Ir izveidotas iestrādes par klientu informēšanu, kopā ar citiem kopienas pasākumiem;
2. Tiek vērtēta klientu apmierinātība 1 x gadā izmantojot auditējamās vērtības kā anketas, aptaujas;
3. Tiek izmantota elektroniskā datu apstrādes sistēma, t.sk. uzglabāta atbilstoši konfidencialitātes prasībām;
4. Ir labas iestrādes starpinstitucionālā sadarbībā, t.sk. noteiktas profesionālās robežas un kompetences.

12.diagramma



3.13. Gudenieku pagasta pārvalde

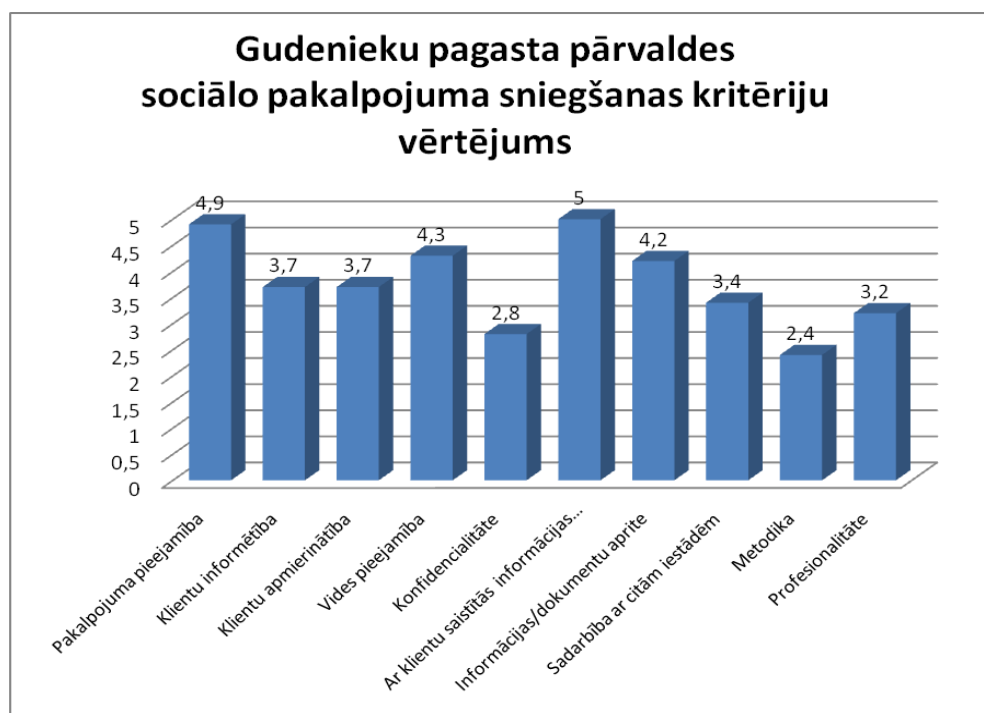
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Gudenieku pagasta pārvaldes juridiskā adrese ir „Pagastmāja”, Gudenieku pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības iestāde, kas nav reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs. Gudenieku pagasta pārvaldes piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. 2010.gadā reģistrēti 210 klienti. Gudenieku pagasta pārvaldē strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Gudenieku pagasta pārvalde, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 29160 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Sociālie pakalpojumi tiek nodrošināti atbilstoši prasībām „pašvaldības sociālo pakalpojumu sniedzējiem”;
2. Pēc anketas var izprast, ka pakalpojuma sniedzējs veiksmīgi sadarbojas ar klientu sociālo pakalpojumu un sociālo darbinieku izvērtēšanas jomā, t.sk. informē klientu, anketā par „apmierinātības” līmeni, veic aptaujas;
3. Ir ievērotas vides pieejamības prasības klientiem ar invaliditāti;
4. Ir ievērotas informācijas aprites un uzglabāšanas prasības;
5. Darbiniekiem ir pieejami kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumi, t.sk. pamatota profesionālā sociālā darba metodika izmantojama praksē.

13.diagramma



3.14. Dienas centrs cilvēkiem ar invaliditāti

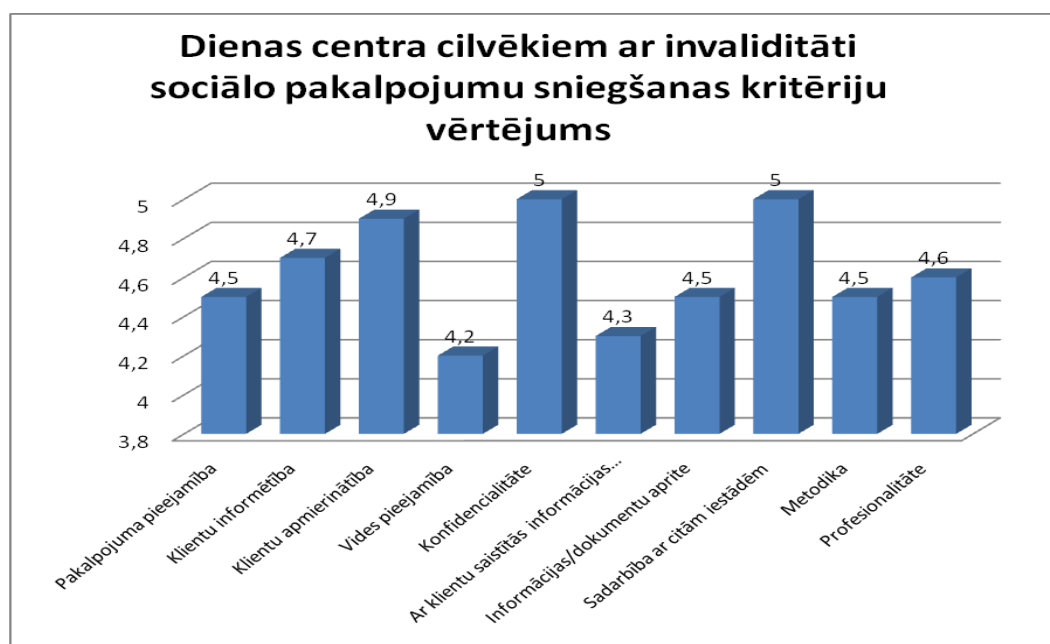
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “Sociālais dienests” Dienas centrs cilvēkiem ar invaliditāti juridiskā adrese ir Dzirnau iela 9, Kuldīga. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības aģentūras dienas centrs, kas reģistrējies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs Nr. 571. Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “Sociālais dienests” Dienas centrs cilvēkiem ar invaliditāti piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija, sociālo iemaņu treniņš, rokdarbu darbnīcas, mūzikas un mākslas nodarbības, floristika, skatuves nodarbības, Kuldīgas novada iedzīvotājiem ar invaliditāti. 2010.gadā dienas centru apmeklējuši 15 klienti. Kuldīgas novada pašvaldības aģentūrā “Sociālais dienests” Dienas centrs cilvēkiem ar invaliditāti strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Kuldīgas novada dome, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 13408 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Pakalpojums pieejams personām ar kustības traucējumiem;
2. Pakalpojuma attīstībai par pamatu tiek ņemtas klientu vajadzības – tieša orientācija uz vajadzību apmierināšanu;
3. Tiek ievērota konfidencialitāte un informācijas pieejamība;
4. Ir sadarbība ar citiem sociālo un informatīvo pakalpojumu sniedzējiem.

14.diagramma



3.15. Dienas centrs personām ar atkarības problēmām un personām pēc brīvības atņemšanas un soda izciešanas

Vispārīgā informācija:

Kuldīgas biedrības „Saules sala” Dienas centrs personām ar atkarības problēmām un personām pēc brīvības atņemšanas un soda izciešanas juridiskā adrese ir Liepājas iela 8, Kuldīga. Organizācijas juridiskais statuss ir biedrība, kas reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs Nr. 559. Kuldīgas biedrības „Saules sala” Dienas centrs personām ar atkarības problēmām un personām pēc brīvības atņemšanas un soda izciešanas piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālo prasmju atjaunošana un integrācija sabiedrībā, rehabilitācija ar atkarībās nonākušām personām, HIV/AIDS un tiem, kas atgriezušies no ieslodzījuma vietām. Kuldīgas biedrībā „Saules sala” Dienas centrā personām ar atkarības problēmām un personām pēc brīvības atņemšanas un soda izciešanas strādā 2 sociālie darbinieki. Sociālos pakalpojumus 100% finansē Kuldīgas novada dome, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 2448 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Skaidri definēta mērķa grupa, kas mērķtiecīgāk palīdz izvēlēties profesionālās pieejas un metodikas, t.sk. profesionāli pamatot;
2. Tiek ievērota personiskā anonimitāte, konfidencialitāte, kā arī pakalpojums tiek piedāvāts ikvienam pašvaldības iedzīvotājam;
3. Veiksmīga sadarbība ar citām organizācijām informācijas izplatīšanā, projektos un kampaņās;
4. Notiek regulāri darbinieku kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumi.

15. diagramma



3.16. Biedrības „Saules sala” Pusceļa māja

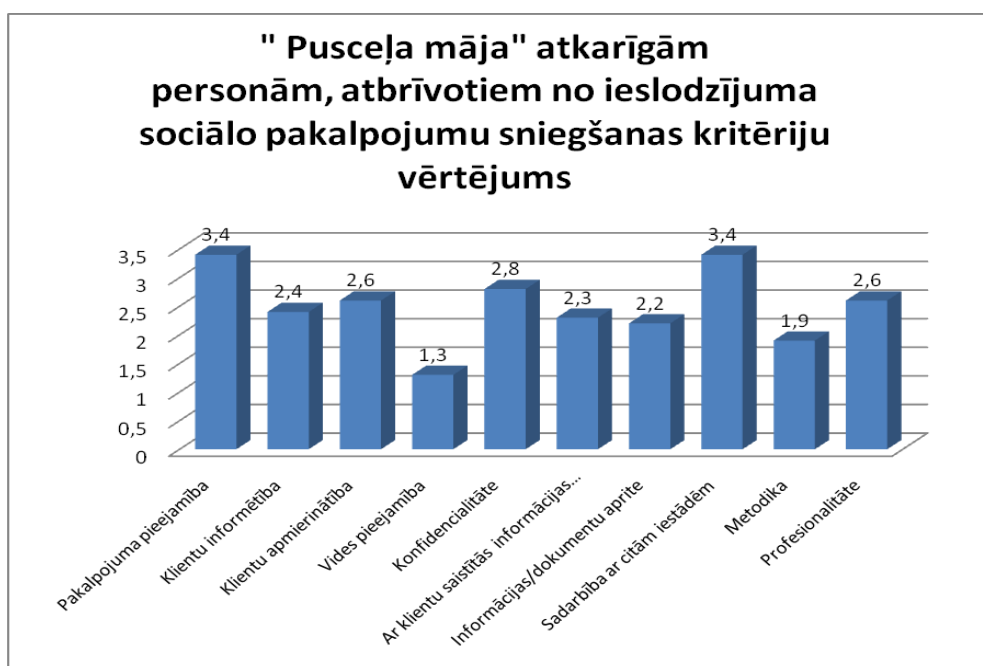
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas biedrības „Saules sala” Pusceļa mājas juridiskā adrese ir „Jaunapuzes”, Īvandes pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir biedrība, kas reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs Nr. 560. Kuldīgas biedrības „Saules sala” Pusceļa māja piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālā rehabilitācija. Kuldīgas novada biedrībā „Saules salas” Pusceļa mājas mērķa grupa ir personas ar atkarības problēmām un personas pēc brīvības atņemšanas un soda izciešanas. Kuldīgas biedrības „Saules sala” Pusceļa mājā strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 25% finansē Kuldīgas novada dome, 50% ir klientu tiešie maksājumi, 25% ziedojumi, dāvinājumi, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 3600 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Tiek nodrošināti klientu informēšanas pasākumi;
2. Tiek nodrošināta brīvprātīgo piesaiste;
3. Tiek nodrošināts psiho-sociālais (cilvēciskais) atbalsts;
4. Ir izpratne par problēmjomu risināšanas un pakalpojuma attīstības iespējām, t.sk. iespēja attīstīt daudzpusīgu sociālo pakalpojumu.

16.diagramma



3.17. Evaņģēlisko Kristiešu draudzes "Zilais Krusts" patversme Kabilē

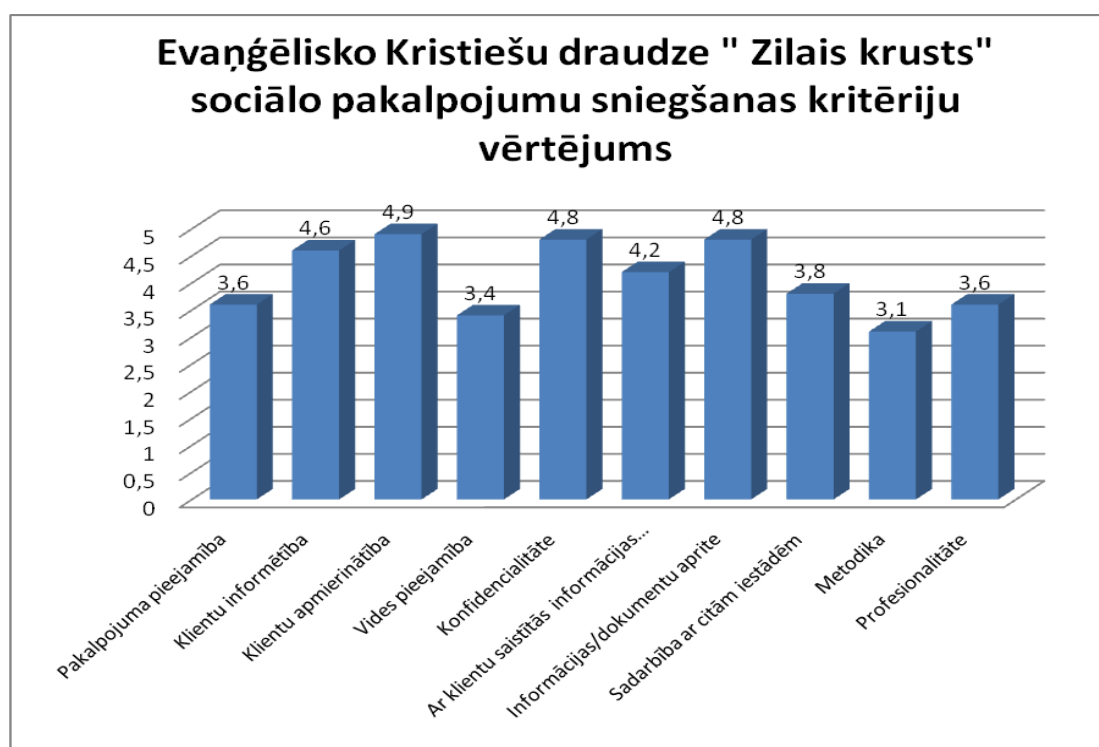
Vispārīgā informācija:

Evaņģēlisko Kristiešu draudzes "Zilais Krusts" struktūrvienība „Kabile” juridiskā adrese ir „Mācītājmāja”, Kabiles pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir reliģiska organizācija, kas reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs Nr. 646. Evaņģēlisko Kristiešu draudzes "Zilais Krusts" struktūrvienība „Kabile” piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālā rehabilitācija krīzes stadijā nonākušām personām bez noteiktas dzīvesvietas. 2010.gadā rehabilitācijas centra pakalpojumus saņēmuši 43 klienti. "Zilais Krusts" struktūrvienības „Kabile” rehabilitācijas centrā strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 10% finansē Kuldīgas novada dome, 90% ziedojumi, dāvinājumi, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 28776 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses

1. Skaidri definēta klientu mērķgrupa un sociālo pakalpojumu specifika, ar mērķtiecīgi metodiskām attīstības iespējām;
2. Veiksmīgi tiek īstenota klientu „apmierinātības un vajadzību” izvērtēšanas sistēma, t.sk. ievērota uz personas datu un informācijas neizpaušanu orientētie konfidencialitātes principi;
3. Veiksmīgi tiek realizēta dokumentu aprites sistēma, t.sk. ievērojot konfidencialitāti.

17.diagramma



3.18.Sociālās aprūpes centrs „Venta”

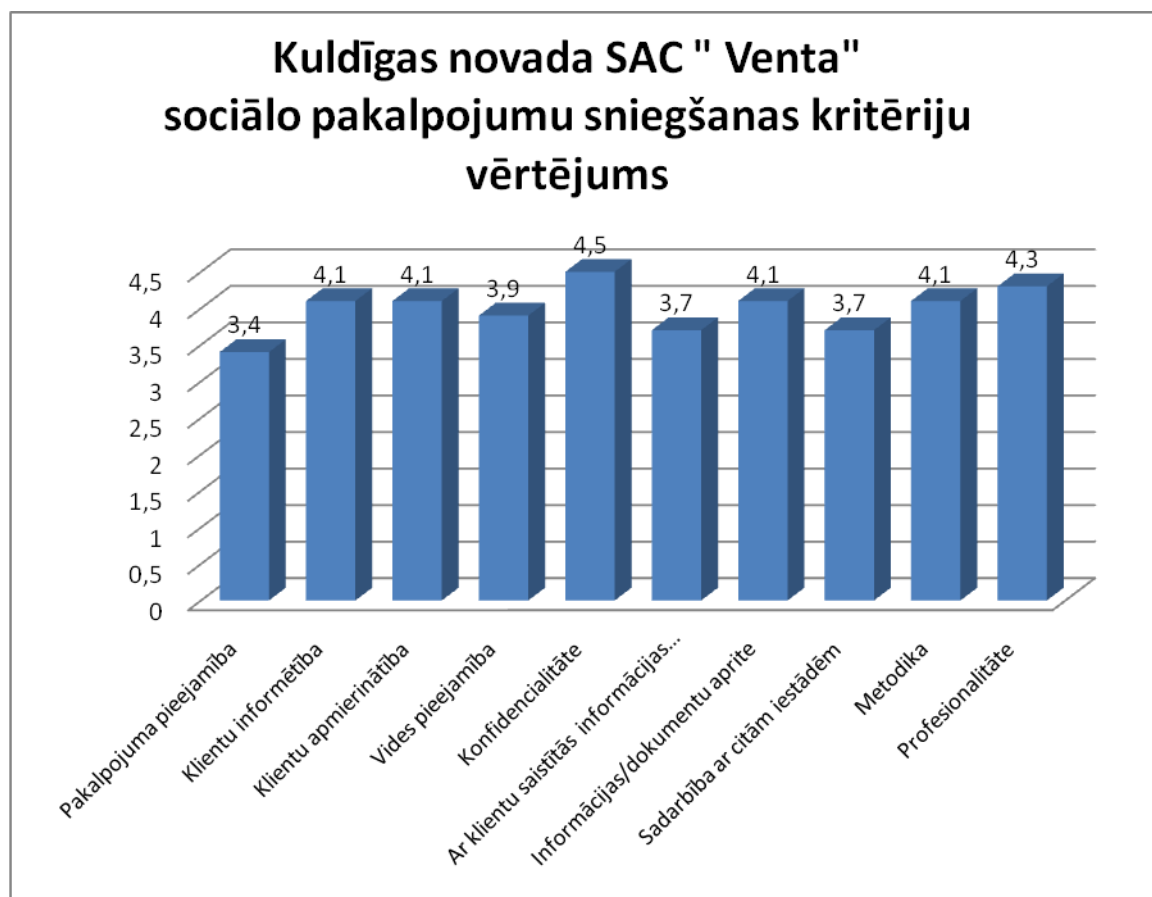
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada Sociālās aprūpes centrs „Venta” juridiskā adrese ir Graudu iela 21, Kuldīga. Organizācijas juridiskais statuss ir ilgstošās sociālās aprūpes institūcija, kas reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs Nr. 249. Sociālā aprūpes centra „Venta” piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir ilgstošā sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija pensionāriem un invalīdiem. 2010.gadā Sociālā aprūpes centra pakalpojumus saņēmuši 54 klienti. Kuldīgas novada Sociālās aprūpes centrā „Venta” strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 53% finansē Kuldīgas novada dome, 40% ir klientu tiešie maksājumi, 7% apgādnieku līdzfinansējums, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 203859 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Reģistrēts sociālo pakalpojumu reģistrā un atbilst MK noteikumu minimālām prasībām;
2. Ir izveidots klientu aizsardzības mehānisms, sūdzību, izskatīšanas gadījumā;
3. Ir laba iestrādes „konfidencialitātēs” principu realizēšanā;
4. Ir regulāri pasākumi sadarbības, profesionālās kompetences paaugstināšanai.

18.diagramma



3.19.Sociālās aprūpes centrs „Reģi”

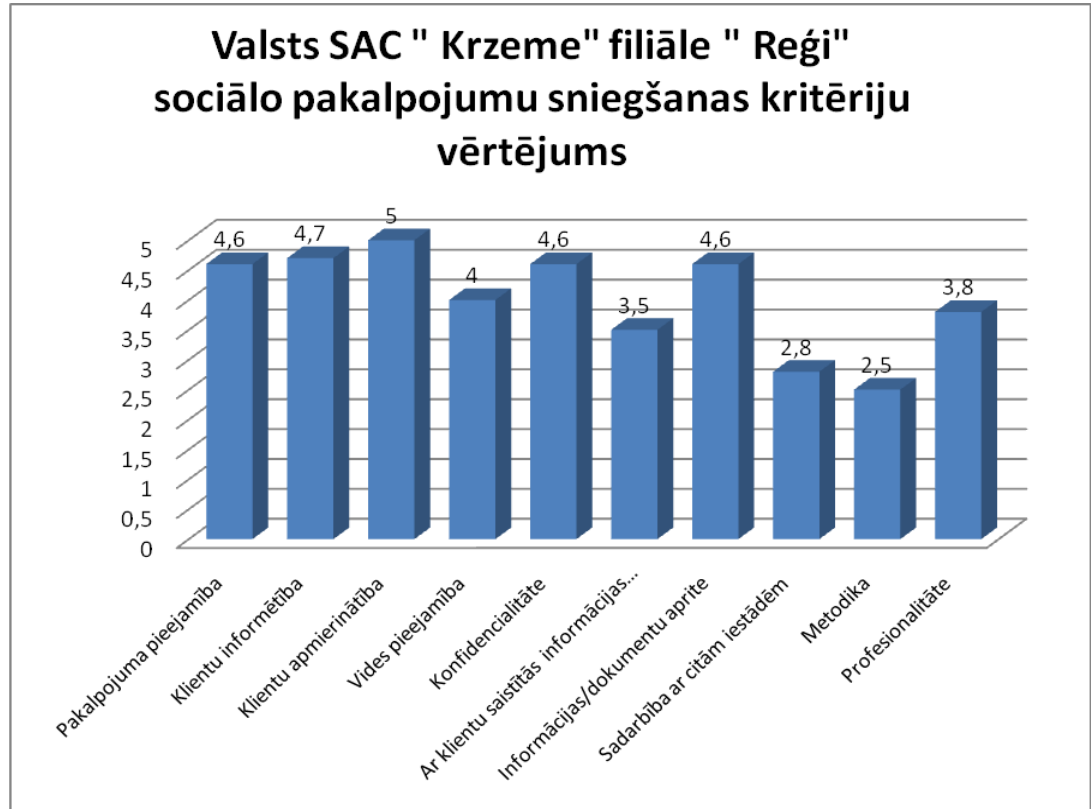
Vispārīgā informācija:

VSAC „Kurzeme” filiāle „Reģi” juridiskā adrese ir „Saulrieti”, Zinību iela, Gudenieku pagasts, Kuldīgas novads. Organizācijas juridiskais statuss ir valsts budžeta iestāde, kas reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs Nr. 45. Sociālā aprūpes centra „Reģi” piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir ilgstošā sociālā aprūpe un sociālā rehabilitācija cilvēkiem ar smagiem garīga rakstura traucējumiem. 2010.gadā Sociālā aprūpes centra pakalpojumus saņēmuši 63 klienti. Sociālās aprūpes centrā „Reģi” strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālā pakalpojuma finansējums 100% ir valsts dotācijas.

Stiprās puses:

1. Reģistrēts sociālo pakalpojumu reģistrā un atbilst MK noteikumu minimālām prasībām;
2. Pilnībā tiek īstenoti „klientu apmierinātības” kritēriji, t.sk. informētības paskumi;
3. Pieejams pakalpojums cilvēkiem ar kustības traucējumiem;
4. Tiek īstenotas prasības „konfidencialitātes” un personu datu aizsardzības jomā.

19.diagramma



3.20.Kuldīgas ģimeņu atbalsta centrs

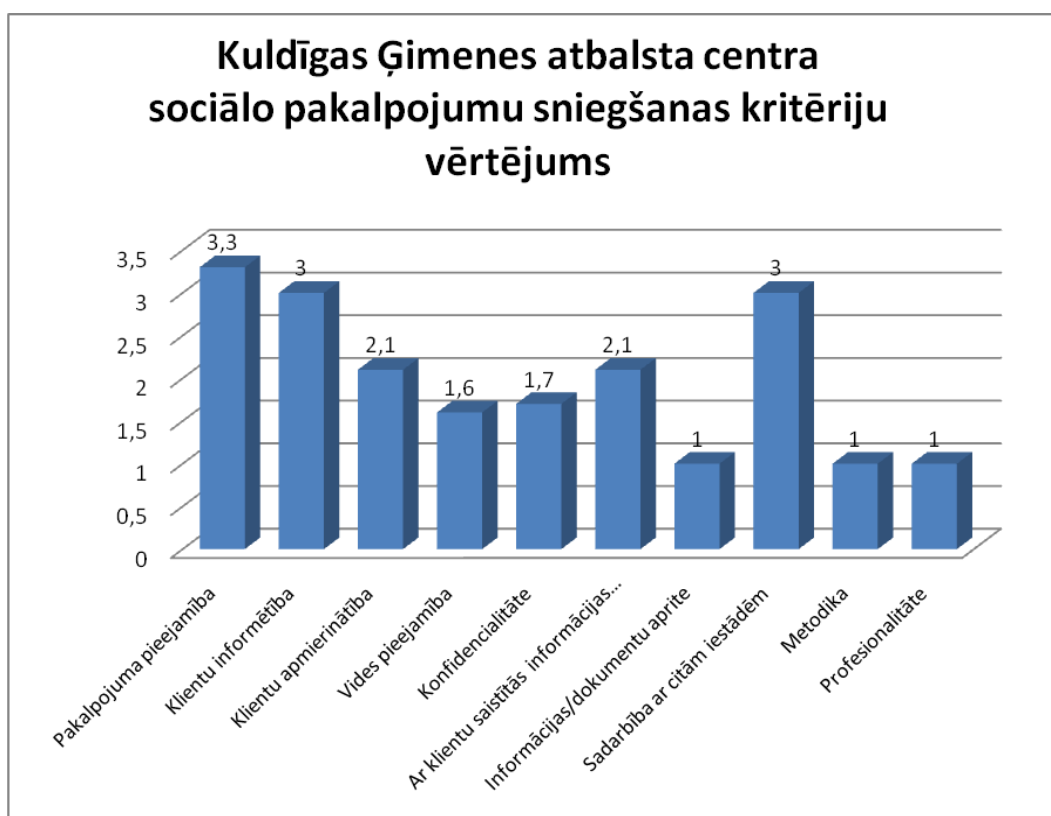
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “ Sociālais dienests” Kuldīgas ģimeņu atbalsta centrs juridiskā adrese ir Dzirnavu iela 9, Kuldīga. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības aģentūras struktūrvienība. Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “Sociālais dienests” ģimeņu atbalsta centra piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir izglītojošās nodarbības māmiņām ar bērniem, Montesori nodarbības, zīdīšanas konsultācijas, vingrošana, bērnu mantu maiņa, Kuldīgas novada maznodrošinātām ģimenēm ar bērniem. 2010.gadā dienas centru apmeklējuši 300 klienti. Kuldīgas novada pašvaldības aģentūrā “ Sociālais dienests” Sociālos pakalpojumus 100% finansē Kuldīgas novada dome.

Stiprās puses:

1. Veiksmīgi – skaidri definēta mērķa grupa ar lielām sociālo pakalpojumu stratēģiskām attīstības iespējām, t.sk. kombinējot ar psiholoģisko palīdzību, piesaistīt profesionālu sociālo darbinieku;
2. Ir attīstīta sadarbība ar citām NVO, labdarības organizācijām un informatīvām kampaņām;
3. Ir labas iestrādes „konfidencialitātes” un „personas datu” aizsardzībā, t.sk. pieejamas atsevišķas sarunu telpas ar klientiem.

20.diagramma



3.21.Kuldīgas Sv.Katrīnas evaņģēliski luteriskās draudzes Diakonijas centrs

Vispārīgā informācija:

Kuldīgas Sv.Katrīnas evaņģēliski luteriskās draudzes Diakonijas centrs juridiskā adrese ir Jelgavas iela 26, Kuldīga. Organizācijas juridiskais statuss ir reliģiska organizācija. Kuldīgas Sv.Katrīnas evaņģēliski luteriskās draudzes Diakonijas centra piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir dienas centrs sociālā riska bērniem, zupas virtuve pašvaldības trūcīgiem iedzīvotājiem. 2010.gadā Diakonijas centra pakalpojumus saņēmuši 100 klienti. Diakonijas centrā strādā 1 sociālais darbinieks. Sociālos pakalpojumus 20% finansē Kuldīgas novada dome, 80% ziedojumi, dāvinājumi, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 9600 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Daudzpusīgs finansējuma mehānisms, ka ļauj realizēt sociāla rakstura iniciatīvas noteiktai mērķa grupai;
2. Ir veiksmīgi sadarbība piemēri, seko labās prakses principiem;
3. Darbiniekiem tiek nodrošināts atbalsts kvalifikācijas paaugstināšanai;
4. Tiek ņemtas vērā klientu vajadzības un „apmierinātības līmeni” ar sniegto pakalpojumu.

21.diagramma



3.22.Kabiles bērnu rotaļu - ieskatīšanas grupa

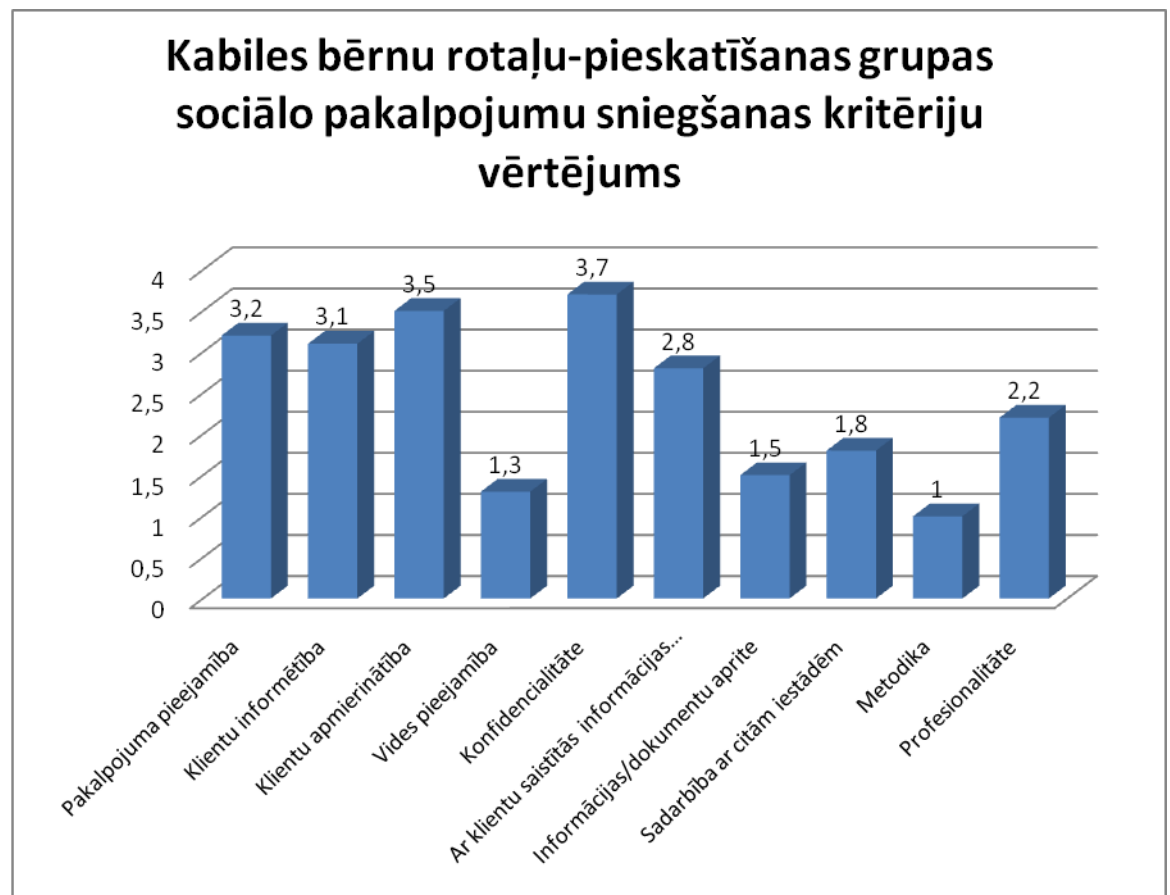
Vispārīgā informācija:

Kabiles bērnu rotaļu - ieskatīšanas grupas juridiskā adrese ir „Kabiles”, Kabiles pagasts, Kuldīgas novads. Kabiles bērnu rotaļu - ieskatīšanas grupas piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir bērnu ieskatīšana un ēdināšana. 2010.gadā bērnu ieskatīšanas grupu apmeklējuši 3168 klienti. Kabiles bērnu rotaļu - ieskatīšanas grupas sociālos pakalpojumus 100% finansē Kuldīgas novada dome, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 9100 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Ir iespēja nošķirt pedagoģisko, brīvā laika pavadīšanas atbalstu no mērķtiecīga sociālā pakalpojuma;
2. Klients tiek informēts par citiem sociālo pakalpojumu saņemšanas nosacījumiem.

22.diagramma



3.23. Biedrība „Rumbiņa”

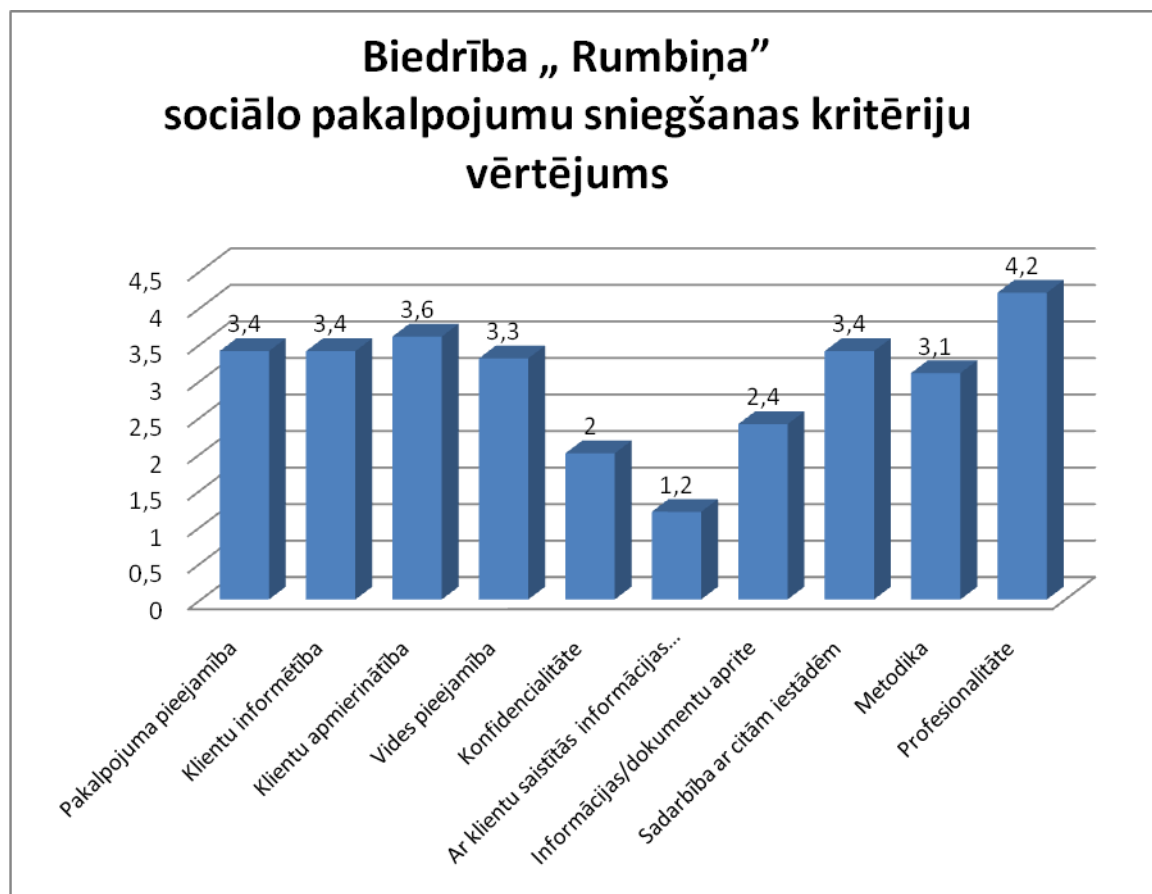
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas pilsētas pensionāru apvienības „Rumbiņa” juridiskā adrese ir Liepājas iela 14, Kuldīga. Organizācijas juridiskais statuss ir biedrība. Pensionāru apvienības „Rumbiņa” piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir mākslinieciskā pašdarbība, telpu īre, duša, veļas mazgāšana pašvaldības pensionāriem. Sociālos pakalpojumus 50,4% finansē Kuldīgas novada dome, 23,5% ir klientu tiešie maksājumi, 24,2% finansējums no projektiem, 1,9% ziedojumi un dāvinājumi, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 7183 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Ir iespēja attīstīt un pārmantot „labās prakses” principus;
2. Tiek nodrošināta brīvprātīgo piesaiste, t.sk. līdzdarbojas informācija izplatīšanas, sociālās kampaņās, mērķa grupas interešu aizstāvībā;
3. Ir iespēja piesaistīt profesionālā sociālā pakalpojuma realizētājus;
4. Aktīvi darbojas mērķa grupas informēšanā.

23.diagramma



3.24.Nodibinājums „Mamma mammai fonds”

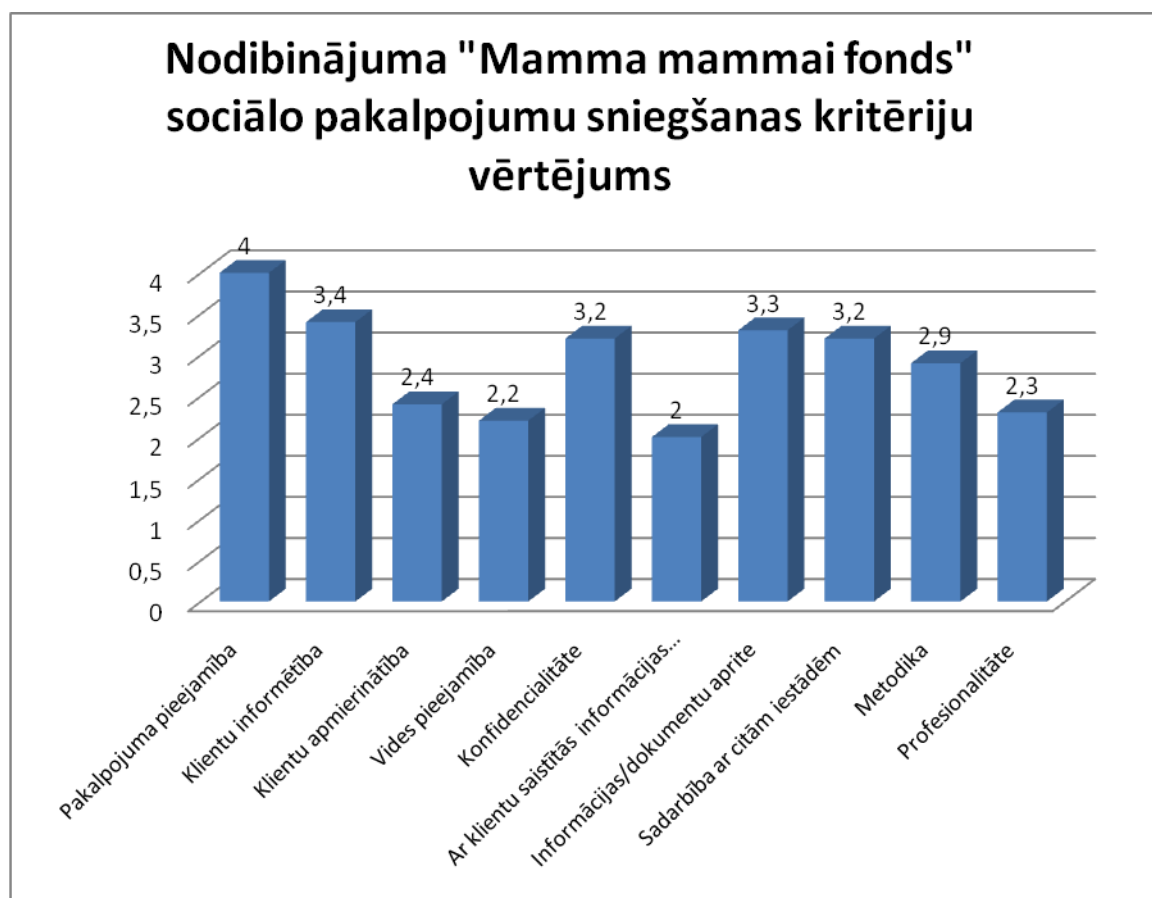
Vispārīgā informācija:

Nodibinājums „Mamma mammai fonds” juridiskā adrese ir Dzirnavu iela 9, Kuldīga. Organizācijas juridiskais statuss ir nodibinājums. Nodibinājuma piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir bērnu apģērbu un mantu maiņa, Montesori nodarbības no 1.-4.gadiem, zīdīšanas konsultācijas māmām ar bērniem līdz 7.gadu vecumam. 2010.gadā nodibinājumu „Mamma mammai fonds” apmeklējuši 100 klienti. Sociālos pakalpojumus 10% finansē Kuldīgas novada dome, 85% finansējums no projektiem, 5% ziedojumi un dāvinājumi, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 6000 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses:

1. Brīvprātīga organizācija ar skaidri definētu mērķa grupu un identificējamām sociālā pakalpojuma vajadzībām;
2. Ir sadarbība ar citiem sociālā pakalpojuma sniedzējiem.

24.diagramma



3.25.Invalīdu biedrība „Tu vari”

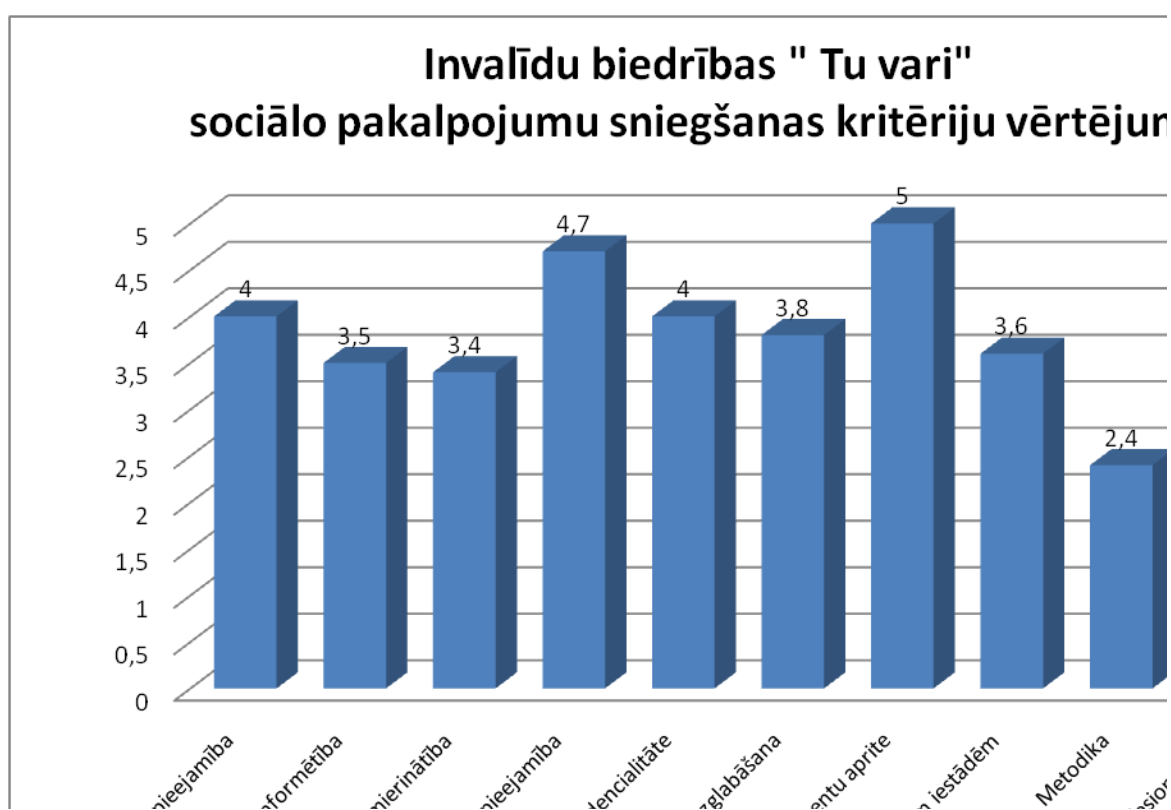
Vispārīgā informācija:

Kuldīgas pilsētas invalīdu biedrības „Tu vari” juridiskā adrese ir Raiņa iela 6-2, Kuldīga. Organizācijas juridiskais statuss ir biedrība. Invalīdu biedrības „Tu vari” piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir mācības, atbalsta grupa cilvēkiem ar invaliditāti. Sociālos pakalpojumus 28,34% finansē Kuldīgas novada dome, 26,24% valsts dotācijas, 45,42% finansējums no projektiem, kas sociālo pakalpojumu nodrošināšanai sastāda Ls 10065,32 no kpējā gada budžeta.

Stiprās puses

1. Elastīga uz klientu vajadzībām orientēta brīvprātīga organizācija ar lielām alternatīvo sociālo pakalpojumu attīstības iespējām, t.sk. piesaistīt profesionālus sociālos darbiniekus;
2. Atvērtā uz sadarbību orientēta organizācija.

25.diagramma



3.26.Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “ Sociālais dienests”

Vispārīgā informācija:

Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “ Sociālais dienests” juridiskā adrese ir Dzirnau iela 9, Kuldīga. Organizācijas juridiskais statuss ir pašvaldības aģentūra, kas reģistrējusies kā sociālo pakalpojumu sniedzējs Nr. 369. Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “ Sociālais dienests” piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts ir sociālie pakalpojumi un sociālā palīdzība pagasta trūcīgiem un maznodrošinātiem iedzīvotājiem. Kuldīgas novada pašvaldības aģentūrā “ Sociālais dienests” strādā 8 sociālie darbinieki. Sociālos pakalpojumus 96,22% finansē Kuldīgas novada dome, 1,46% finansējums ir ziedojumi un dāvinājumi, 2,32% finansējums projektu ietvaros, kas sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības nodrošināšanai sastāda Ls 504772 no kpējā gada budžeta.

Atbilstība kvalitātes kritērijiem:

Pakalpojumu pieejamība

Stiprās puses

Sociālo pakalpojumu pieejamība Kuldīgas novada pašvaldības aģentūrā “ Sociālais dienests” tiek nodrošināta ievērojot noteiktu pieņemšanas laiku. Sociālie pakalpojumi pieejami klientiem ar atbilstošu statusu un piederību atsevišķām sociālām grupām sniedzot sociālos pakalpojumus bez maksas. Pakalpojuma sniedzējs ir nodrošinājis vides pieejamības prasības cilvēkiem ar funkcionākiem traucējumiem. Klientiem ir pieejama kontaktinformācija, nepieciešamības gadījumā pakalpojums tiek sniegts personas dzīvesvietā.

Sociālo pakalpojumu pieejamības kvalitātes kritērija vērtējums atbilst 3,4 .

Klientu informētība

Stiprās puses

Klientu informētība par Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “ Sociālais dienests” darbību, galvenajām funkcijām, aktualitātēm daļēji ir izveidota organizācijas telpās klientiem pieejamā vietā.Klientiem ir pieejama informācija par priekšlikumu un sūdzību iesniegšanu un izskatīšanas kārtību. Klientiem ir iespēja iepazīties ar sociālo pakalpojumu sniedzēja iekšējās kārtības noteikumiem. Pieprasot sociālo pakalpojumu, klientiem tiek sniegta informācija par pakalpojuma pieprasīšanas, izvērtēšanas, saņemšanas kārtību, apjomu un izpildes laiku. Klients tiek informāts par sociālā pakalpojuma sniedzēja pieņemtajiem lēmumiem attiecībā uz viņu.

Klientu informētības kvalitātes kritērijs atbilst vērtējumam 2,9.

Klientu apmierinātība

Stiprās puses

Klientu apmierinātība Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “ Sociālais dienests” tiek vērtēta noteiktos periodos aptaujājot vai anketējot pakalpojuma saņēmējus, kas ietekmē organizācijas attīstību. Klientam ir nodrošinātas iespējas ietekmēt sniegtā sociālā pakalpojuma kvalitāti, novērtējot to un izsakot savu viedokli anonīmi, kas tiek fiksētas rakstiskā veidā. Jo plānojot sociālos pakalpojumus, tiek ņemtas vērā klientu vēlmēs. Klients tiek iesaistīts sociālā pakalpojuma novērtēšanā, plānošanā un attīstīšanā. Organizācijā klientiem tiek nodrošināta pieejamība, atsaucība, atbilstība un drošības sajūta, saņemot pakalpojumu. Organizācijā ir izstrādāta sūdzību pieņemšanas un izskatīšanas kārtība, kas nodrošina klientam vai viņa likumiskajam pārstāvim sniegt mutiskas sūdzības, priekšlikumus par pakalpojuma sniedzēju. Organizācija ir izveidots klientu aizsardzības mehānisms - sabiedriskās organizācijas, domes jurists, bāriņties, atbalsta personas, ja klients nespēj pilnībā pārstāvēt savas tiesības lai saņemtu sociālo pakalpojumu vai sūdzējies par sociālā pakalpojuma sniedzēju.

Klientu apmierinātības kritērijs atbilst vērtējumam 5.

Vides pieejamība

Stiprās puses

Vides pieejamībai Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “ Sociālais dienests” ārējā vide ir pielāgota klientiem ar invaliditāti un funkcionāliem traucējumiem piekļuvei, atbilstoši vides pieejamības standartu prasībām izbūvēta invalīdu stāvvietas, uzbrauktuve, ēkas durvju ailes klientiem, kas pārvietojas ar palīglīdzekļiem vai ratiņkrēslā. Klientiem ar funkcionāliem traucējumiem ir ērti pieejamas uzgaidāmās telpas un tualetes. Lai saņemtu sociālo pakalpojumu, organizācijas darbinieku darba vietas pielāgotas klientu ar funkcionāliem traucējumiem pieņemšanai. Atbilstoši darba likumdošanai, organizācijā iespējams strādāt cilvēkam ar invaliditāti. Vides pieejamības kritērijs atbilst vērtējumam 4.

Konfidencialitāte

Stiprās puses

Konfidencialitāte. Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “Sociālais dienests” klienti daļēji tiek informēti par organizācijas konfidencialitātes principiem, jo tas atkarīgs no organizācijas darbinieku ētikas. Atsevišķos gadījumos klientiem ir iespējams iepazīties ar visiem dokumentiem, to saturu un sarunas protokolliem, kuri ir viņa personas lietā. Starpinstitucionālā sadarbībā tikai daļēji ir iespējams nodrošināt konfidencialitāti ierobežotu personas datu apmaiņā.

Konfidencialitātes kritērijs atbilst vērtējumam 2,9.

Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana***Stiprās puses***

Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “Sociālais dienests” tiek nodrošināta atbilstoši lietvedības, personas datu un informācijas aprites noteikumu prasībām. Atbilstoši personas datu aizsardzības standartiem tiek izmantotas centralizētas datu apstrādes un elektroniskās uzglabāšanas programmas, kas ir kodētas un pieejamas ierobežotam organizācijas darbinieku lokam. Centralizētās datu apstrādes un elektroniskās uzglabāšanas programmas organizācijas darbiniekiem nodrošina viegli pieejamus datus par klientiem un tiem sniegtajiem pakalpojumiem. Klientu lietas tiek uzglabātas slēgta tipa skapjos organizācijas darbiniekiem pieejamā vietā.

Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšanas kritērija vērtējums atbilst 4,2.

Informācijas/dokumentācijas aprīte***Stiprās puses***

Informācijas/dokumentācijas aprītei Kuldīgas novada pašvaldības aģentūrā “Sociālais dienests” ir ieviesta sava lietvedība un nomenklatūra ar noteiktu kārtību informācijas un dokumentu aprītei. Organizācijas nomenklatūrā ir atsevišķi izdalīta sadaļa „klientu lietām” un ar to saistītiem uzglabāšanas, reģistrēšanas nosacījumiem. Ir izstrādātas instrukcijas informācijas, dokumentu aprītei kas saskaņotas ar „konfidencialitātes” un klientu lietu uzglabāšanas/kārtošanas principiem. Ievērojot noteiktos elektroniskās informācijas aizsardzības un konfidencialitātes principus, informācijas iegūšanai un dokumentu aprītei, organizācijā ir noteikta elektroniskās informācijas uzglabāšanas un aprītes nosacījumi. Organizācijā ir noteikts konfidencialās informācijas atspoguļošanas veids un vienots stils vēstulēs, ziņojumos un informācijas sniegšanai mēdijos. Organizācijā ir noteikts kontroles mehānisms informācijas aprītei, laicīgumam un konfidencialitātes ievērošanai. Organizācijas darbiniekiem tiek organizētas sanāksmes par aktualitātēm organizācijas darbā.

Informācijas/dokumentācijas aprītes kritērijs atbilst vērtējumam 4,7.

Sadarbība***Stiprās puses***

Sadarbība ar citām institūcijām. Kuldīgas novada pašvaldības aģentūra “Sociālais dienests” veiksmīgi sadarbojas ar citām valsts, pašvaldības institūcijām un nevalstiskajām organizācijām, realizējot kopējus projektus, pārņemot citu organizāciju labās prakses piemēus un piedāvājot savus labās prakses piemērus. Lai uzlabotu darbu ar klientu, organizācijas darbinieki piedalās starpprofesionālu tikšanās sapulcēs.

Sadarbībai ar citām institūcijām kvalitātes kritērijs atbilst vērtējumam 4,2.

Metodika

Stiprās puses

Metodika, organizācijas darbiniekiem sociālo pakalpojumu sniegšanas kvalitātes uzlabošanai Kuldīgas novada pašvaldības aģentūrā “Sociālais dienests” tiek daļēji nodrošināta, organizējot metodiskās dienas, kuru ietvaros aprobē, analizē un diskutē par darba pieeju un metožu pilnveides pasākumiem.

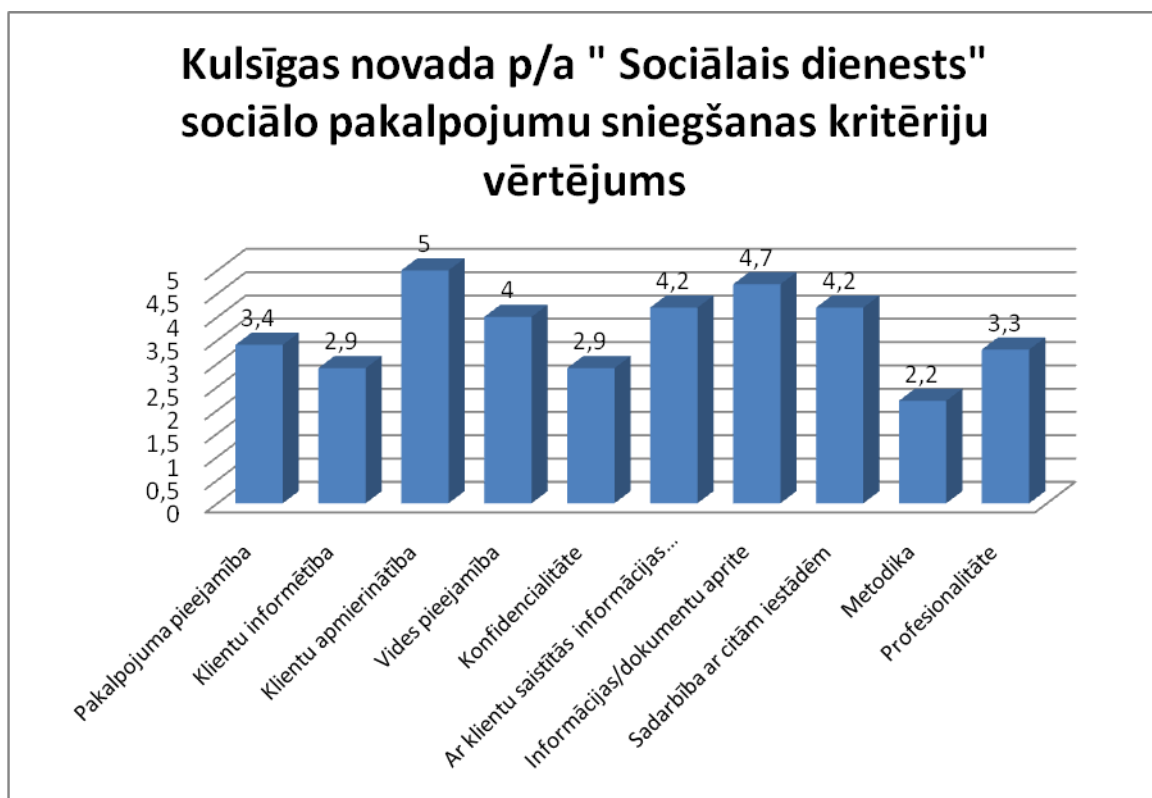
Metodikas kvalitātes kritērijs atbilst vērtējumam 2,2.

Profesionalitāte

Stiprās puses

Profesionalitāte. Kuldīgas novada pašvaldības aģentūras “Sociālais dienests” darbiniekiem ir atbilstoša LR normatīvajos aktos noteiktā sociālā darbinieka profesionālā izglītība darba pienākumu veikšanai un darbinieki regulāri, vidēji 16 stundas gadā paaugstina savu kvalifikāciju apmeklējot seminārus. 20 stundas gadā katram organizācijas darbiniekam tiek nodrošināta profesionālā supervīzija. Vismaz 1 reizi gadā, organizācijas darbinieki piedalās pieredzes apmaiņas braucienos. Organizācija regulāri seko izmaiņām un jauninājumiem likumdošanā. Liela nozīme tiek pievērsta klienta vērmei un rīcībai sadarboties, lai veiksmīgi izveidotu sadarbību ar sociālo darbinieku sociālo pakalpojumu sniegšanas procesā. Organizācija nodrošina prakses vietu un konsultācijas studējošiem sociālā darba speciālistiem.

26.diagramma



3.27.Sociālo pakalpojumu sniedzēju ieteikumi

1. Nodrošināt vides pieejamību cilvēkiem ar invaliditāti.
2. Nodrošināt skaņas izolāciju kabinetiem.
3. Lielāku uzmanību pievērst konfidencialitātes pasākumiem.
4. Palielināt darbinieku skaitu.
5. Nodrošināt darbinieku tikšanās 1-2 reizes mēnesī, lai pārrunātu neskaidros gadījumus.
6. Uzlabot dokumentācijas apriti (vienota, skaidra nomenklatūra).
7. Nodrošināt veselības apdrošināšanu.
8. Ieviest saistošos noteikumus par īpāšumu vērtēšanu.
9. Nodrošināt apmācības, seminārus starpprofesionālās sadarbības jomā.
10. Nodrošināt ar pasākumiem profesionālās izdegšanas mazināšanai, neskaitot supervīziju.
11. Kursi pašizaugsmei, piem., mākslas terapijas kursi.
12. Uzlabot intervences prasmes darbā ar atkarībās nonākušajām personām, nepieciešama informācija par alternatīvajiem pakalpojumiem atkarīgajām personām.
13. Ieviest metodiskās dienas, kurās runātu par darba metodēm un to pilnveidošanas iespējām, „labās prakses” piemēriem.
14. Reglamentēt dokumentu apriti pagastu pārvaldēs.
15. Nodrošināt iespēju saņemt individuālu supervīziju.
16. Palielināt finansējumu pagastu pārvaldēs ne tikai sociālās palīdzības nodrošināšanai, bet arī speciālistu piesaistei gadījuma risināšanā.
17. Rosināt institūciju atbildīgajiem darbiniekiem izstrādāt vienotus informācijas apmaiņas principus kas piemērojami starpprofesionālu tikšanās reizēs.
18. Rast iespējas katru sociālo darbinieku nodrošināt ar atsevišķu sarunu telpu.
19. Katrā institūcijā izstrādāt iekšējos normatīvos aktus par konfidencialitātes normām, konfidencialu informācijas uzglabāšanu.
20. Veicināt darbinieku kompetenci un atbildību par konfidencialas informācijas nodrošināšanu, neizpaušanu.
21. Ieviest praksi, kad tiek aicināti konkrētie sadarbības partneru pārstāvji, speciālisti un stāstīts par pakalpojuma sniedzēju darbību, informēti vai apmācīti par konkrētām tēmām sadarbības uzlabošanai.
22. Ieviest praksi, kad tiek nodrošinātas apmācības, semināri par jaunākajām metodēm sociālajā darbā.
23. Pasūtīt literatūru par sociālā darba attīstību, aktualitātēm.

24. Izstrādāt iekšējo normatīvu par kārtību, kādā tiek nodrošināta prakse studentiem, prioritāti liekot nevis uz formālu pieeju, bet aģentūras interesēm.
25. Izstrādāt noteiktu metodiku sociālo pakalpojumu sniedzējiem Kuldīgas novadā.
26. Ieviest praksi, kad tiek novērtētas darbinieku prasmes un izstrādāts profesionālās izaugsmes plāns.
27. Noteikt pakalpojuma sniedzēja galvenos procesus un ieviest to vadību (kvalitātes vadību).
28. Sociālā dienesta telpas pielāgot cilvēkiem ar redzes traucējumiem pēc vides pieejamības standartiem – vizuāli pamanāmus brīdinājumus pirms kāpnēm augšpusē un apakšā, skaidri iezīmēt stikla paneļus durvīs, norādes utt.
29. Apmācīt sociālos darbiniekus darbā ar cilvēkiem, kam ir dzirdes traucējumi – sazināšanās kontekstā.
30. Izveidot vienotu, saprotamu klientu lietu šifru, kas tiktu skaidri definēts – kopīgs visā novadā. Tas nepieciešams konfidencialitātes nodrošināšanai. Kā arī vienotam tam jābūt, lai sociālā darbinieka aizvietojošā persona zinātu kā attiecīgo lietu atrast.
31. Veicināt valsts, pašvaldību un nevalstisko organizāciju saskaņotu darbību sociālā darba politikas izstrādē un īstenošanā.
32. Veicināt sociālā darba speciālistu profesiju prestižu sabiedrībā.
33. Veicināt inovatīvas darbības sociālā darba jomā.
34. Valstiskā līmenī domāt par vides pieejamību un pielāgošanu, jo tas prasa lielus ieguldījumus, kuru organizācijām nav.
35. Nepieciešams finansējums speciālistiem – darba algai, ja pakalpojums tiek sniegts bez maksas mērķa grupai – mātes ar maziem bērniem, mazi bērni, ar krūti barojošām mātēm.
36. Apmācību tēma par klientu datu aizsardzību un klientu lietu veicināšanas nozīmību.

IV.PAKALPOJUMU SAŅĒMĒJU ANALĪZE

Aptaujas ietvaros tika sagatavotas un pakalpojumu sniedzējiem izdalītas 200 anketas, no kurām atpakaļ tika saņemtas 178. Divas no tām tika atzītas par nederīgām jo nebija pilnīgi aizpildītas.

Apkopojot 178 Kuldīgas novada pašvaldības sociālo pakalpojumu saņēmēju klientu anketas, noskaidrots, ka aptaujā piedalījušies 130 sievietes un 46 vīrieši.

4.1.Sociālo pakalpojumu saņēmēju raksturojums

Pa vecuma grupām vislielākais sociālo pakalpojumu saņēmēju sieviešu skaits ir vecuma grupā no 25-45 gadiem. Šajā grupā anketas bija aizpildījuši 51 sociālo pakalpojumu saņēmēja. Šajā vecuma grupā 29 sievietes ir bezdarbnieces, 17, strādā algotu darbu, 1veic gadījumu darbus un atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā, bet 1 ir cilvēks ar invaliditāti.

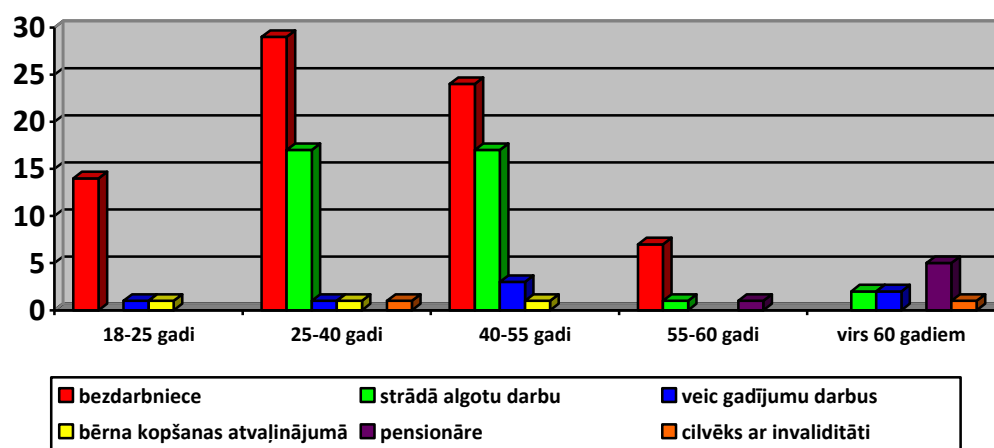
Otrs lielākais sociālo pakalpojumu saņēmēju - sieviešu skaits (35) ir vecuma grupā no 40-55 gadiem. No 35 sociālo pakalpojumu saņēmējām šajā vecuma grupā 24 ir bezdarbnieces, 17 strādā algotu darbu, 3 veic gadījumu darbus, bet 1 atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā.

Trešajā vietā skaita ziņā ierindojas sociālo pakalpojumu saņēmējas (16) vecuma grupā no 18-25 gadiem. No tām, 14 sievietes ir bezdarbnieces, 1 veic gadījumu darbus un 1 atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā.

Vienāds skaits (9) sociālo pakalpojumu saņēmēju – sieviešu skaits ir gan vecuma grupās no 55-60 gadiem, gan virs 60 gadiem. Vecuma grupā no 55-60 gadiem, aptaujā piedalījušās 7 sociālo pakalpojumu saņēmējas – bezdarbnieces, 1 algota darba veicēja, 1 pensionāre, bet vecuma grupā virs 60 gadiem – 2 algota darba veicējas, 1 gadījumu darbu veicēja, 5 pensionāres un 1 invalīde.

27.diagramma

Sociālo pakalpojumu saņēmēju- sieviešu vecums un statuss



Sociālo pakalpojumu saņēmēji – vīrieši pārsvarā (25) aptaujā piedalījušies vecumā no 40-55 gadiem. 19 no tiem ir bezdarbnieki, 1 strādā algoti darbu, 1 veic gadījumu darbus, 1 ir jau pensionārs, bet 3 ir cilvēki ar invaliditāti.

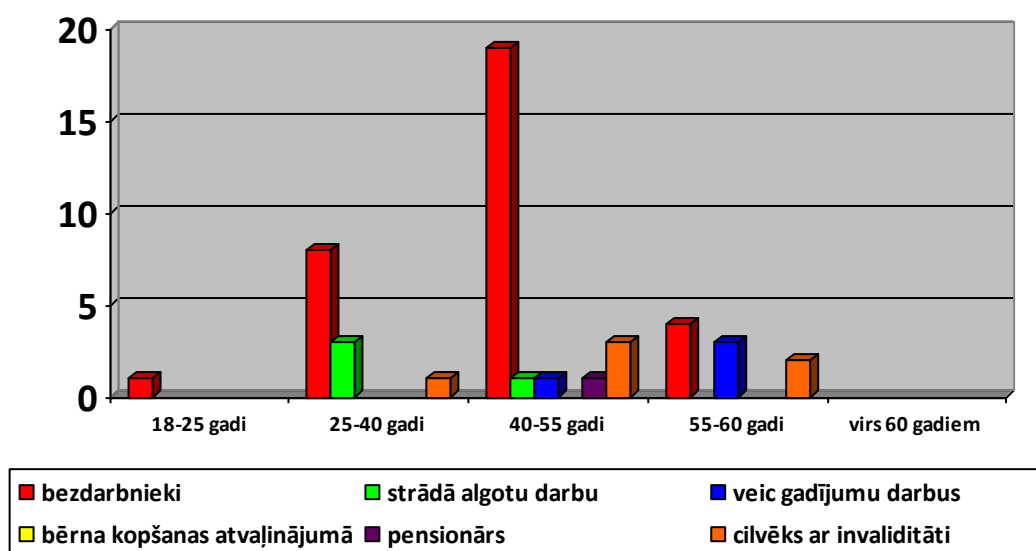
Apmēram uz pusi mazāk (12) vīriešu ir sociālo pakalpojumu saņēmēji no 25 – 40 gadiem, no kuriem bezdarbnieki ir 8, algotu darbu strādā 3, bet viens ir invalīds.

Vecuma grupā no 55-60 gadiem anketas aizpildījuši 8 sociālo pakalpojumu saņēmēji – vīrieši, no kuriem 4 ir bezdarbnieki, 3 veic gadījumu darbus, bet 2 ir invalīdi.

Tikai 1 sociālo pakalpojumu saņēmējs ir vecumā no 18-25 gadiem un šis vīrietis ir bezdarbnieks, savukārt vecuma grupa virs 60 gadiem no sociālo pakalpojumu saņēmēju – vīriešu puses šajā aptaujā nav pārstāvēti.

28.diagramma

Sociālo pakalpojumu saņēmēju-vīriešu vecums un statuss



Kopumā no visiem aptaujātajiem:

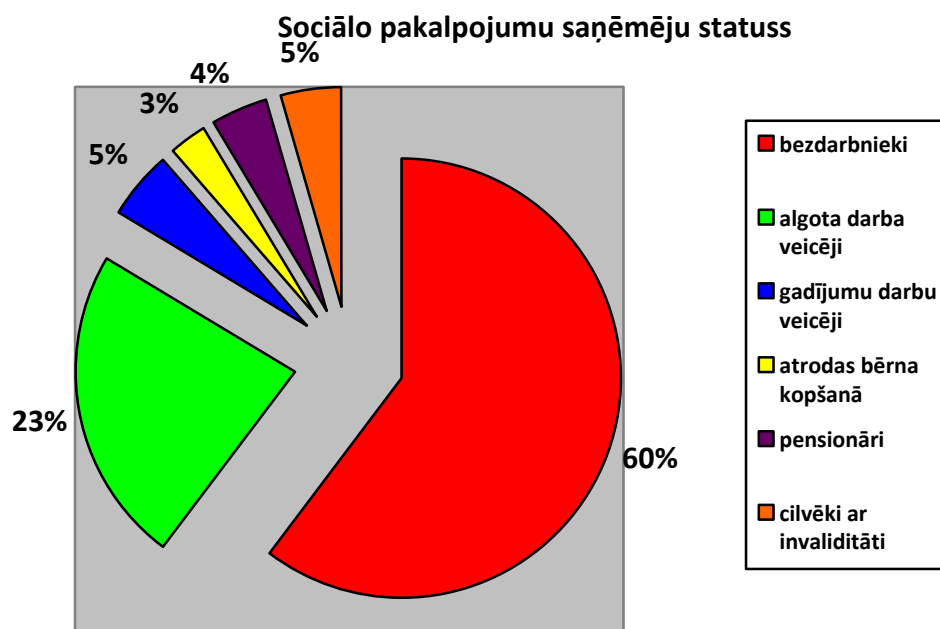
- bezdarbnieki ir: 106 respondenti, no tiem 74 sievietes un 32 vīrieši;
- algotu darbu strādā: 41 respondents, no tiem 37 sievietes un 4 vīrieši
- gadījuma darbus veic: 9 respondenti, no tiem 6 sievietes un 3 vīrieši
- cilvēki ar invaliditāti ir: 8 respondenti, no tiem 2 sievietes un 6 vīrieši
- pensionāri ir 7 respondenti, no tiem 6 sievietes un 1 vīrietis
- bērna kopšanas atvaļinājumā atrodas 5 sievietes.

Pēc ģimenes stāvokļa aptaujāties sociālo pakalpojumu saņēmēji iedalās:

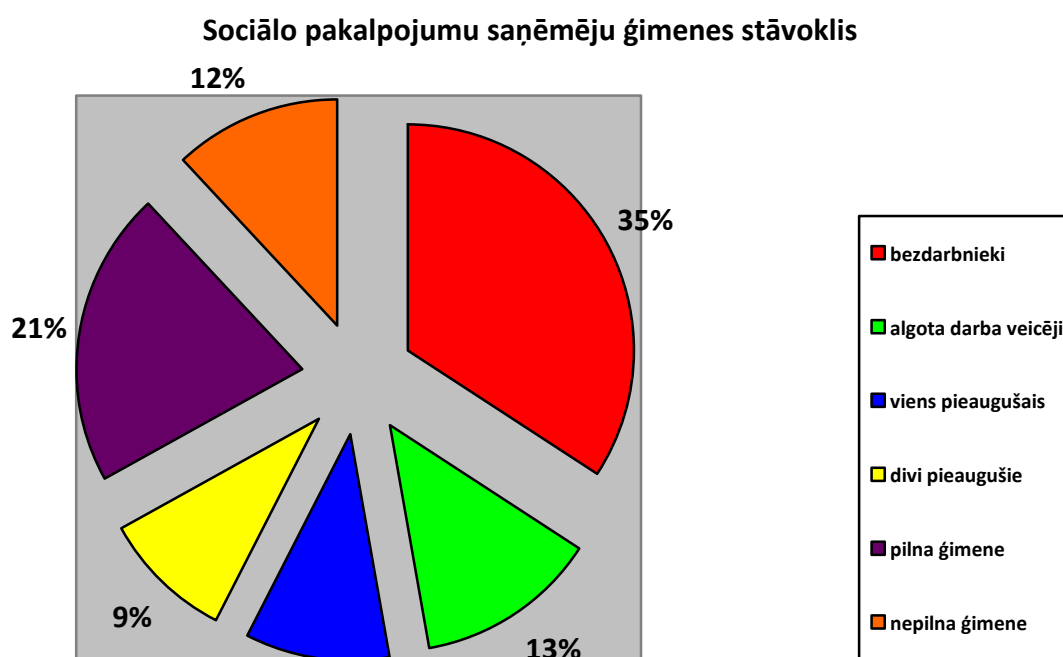
- vienas personas ģimene – 32

- dzīvo kopā ar dzīves biedru/draugu – 29
- pilna ģimene – 66
- nepilna ģimene - 37

29.diagramma



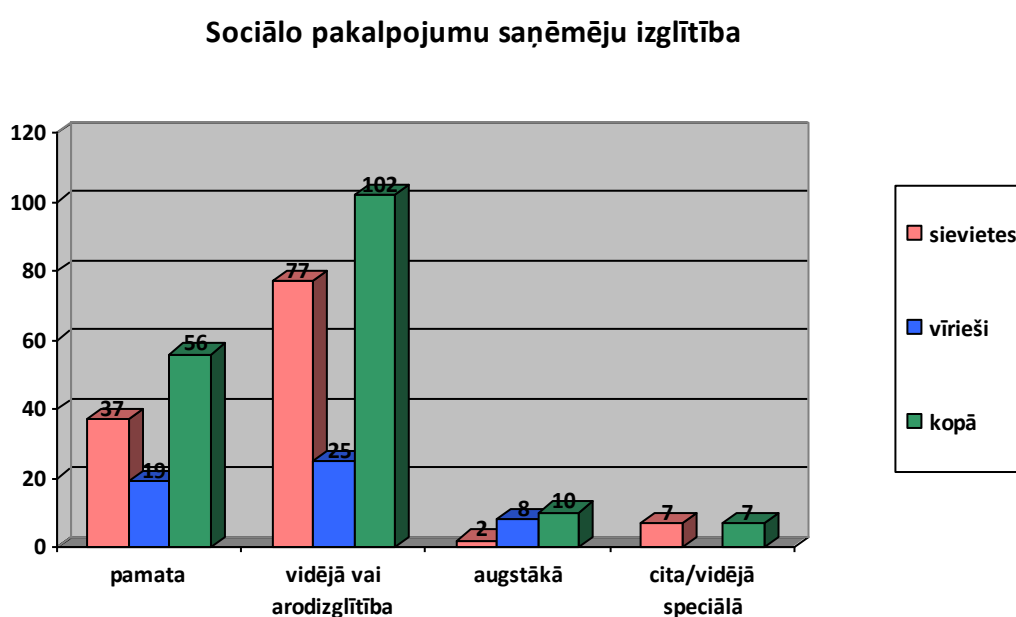
30.diagramma



Pēc izglītības kopumā no 176 sociālo pakalpojumu saņēmējiem, kas piedalījās aptaujā:

- pamata izglītība ir 56, no tiem 37 sievietēm un 19 vīriešiem;
- vidējā vai arodskolas izglītība ir 102, no tiem 77 sievietēm un 25 vīriešiem;
- augstākā izglītība ir 10, no tiem 8 sievietēm un 2 vīriešiem;
- bet cita (vidējā speciālā) ir 7, no tiem 7 sievietes un 0 vīriešu.
- Divi respondenti -1 sieviete un 1 vīrietis- nebija konkrēti norādījuši, kāda viņiem ir izglītība.

31. diagramma



No 37 sievietēm, kam ir pamata izglītība, bezdarbnieces ir 23, algotu darbu strādā 5, gadījumu darbus veic 1, bērna kopšanas atvaļinājumā atrodas 3, pensionāres ir 3, bet cilvēks ar invaliditāti – 1 sieviete. No 84 sievietēm, kam ir vidējā vai arodiszglītība, kā arī vidējā speciālā, bezdarbnieces ir 49, algotu darbu strādā 26, gadījumu darbus veic 4, bērna kopšanas atvaļinājumā atrodas 2, pensionāres ir 2, bet invaliditāte ir 1 sievietei. No 8 sievietēm, kam ir augstākā izglītība, bezdarbnieces ir 2, algotu darbu strādā 6.

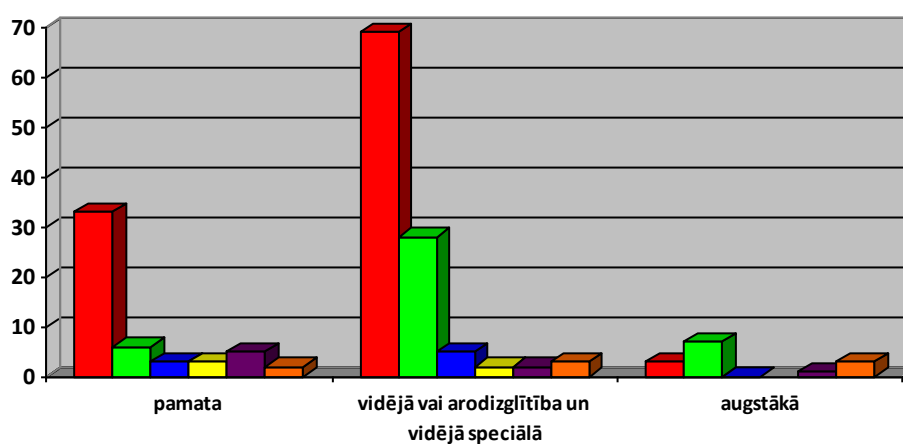
No 19 vīriešiem ar pamata izglītību, bezdarbnieki ir 10, algotu darbu strādā tikai 1, gadījumu darbus veic 2, pensionārs ir 1 un invalīds ir 1 vīrietis. No 25 aptaujātajiem ar vidējo vai arodskolas izglītību bezdarbnieki ir 20, algotu darbu veic 2 un 2 respondenti ir cilvēki ar invaliditāti. Gadījumu darbus neveic neviens ar vidējo vai arodskolas izglītību. Augstāko izglītību ieguvušie vīrieši 1 ir bezdarbnieks un 1 strādā algotu darbu.

Kopā gan sievietes gan vīrieši ar pamata izglītību bezdarbnieki ir 33, algotu darbu strādā 6, gadījumu darbus veic 3, bērna kopšanas atvaļinājumā atrodas 3, pensionāri ir 5, bet cilvēki ar invaliditāti

2 sociālo pakalpojumu saņēmēji. Vidējo vai arodizglītību, kā arī vidējo speciālo izglītību ieguvušie sociālo pakalpojumu saņēmēji 69 bezdarbnieki, 28 strādā algotu darbu, 5 veic gadījumu darbus, 2 atrodas bērna kopšanas atvaļinājumā, 2 ir pensionāri, 3 ir cilvēki ar invaliditāti. Augstāko izglītību ieguvušie 3 ir bezdarbnieki bet 7 strādā algotu darbu. No diviem respondentiem, kas nav konkrēti atzīmējuši savu izglītību, 1 veic gadījumu darbus, bet viens ir bezdarbnieks.

36.diagramma

Sociālo pakalpojumu saņēmēju statuss attiecībā pret izglītību

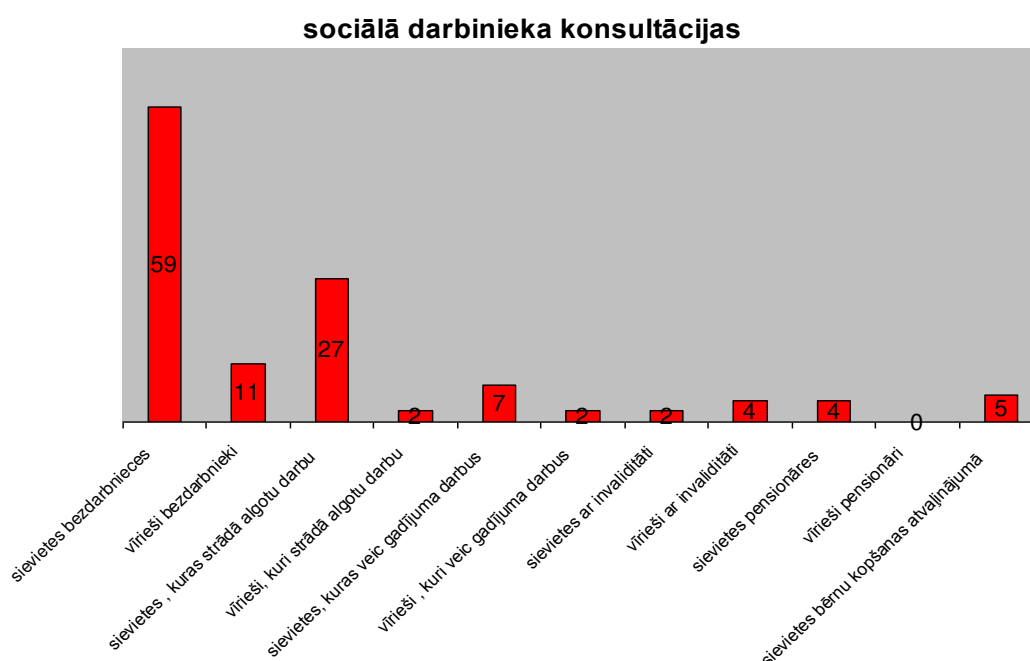


■ bezdarbnieki	■ strādā algotu darbu	■ veic gadījumu darbus
■ bērna kopšanas atvaļinājumā	■ pensionārs	■ cilvēks ar invaliditāti

4.2. Pieprasījums pēc sociālajiem pakalpojumiem

Analizējot respondentu viedokli jautājumā, **vai respondents saņēmis sociālos pakalpojumus vai tikai dzirdējis par tādiem**, konstatēts, ka : visvairāk respondentu saņēmuši sociālā darbinieka konsultācijas vietējiem iedzīvotājiem. To norāda 59 sievietes bezdarbnieces, 11 vīrieši bezdarbnieki, 27 sievietes, kuras strādā algotu darbu, 2 vīrieši, kuri strādā algotu darbu, 7 sievietes, kuras veic gadījuma darbus, 2 vīrieši, kuri veic gadījuma darbus, 2 sievietes ar invaliditāti, 4 vīrieši ar invaliditāti, 4 sievietes pensionāres, 0 vīrieši pensionāri un 5 sievietes, kuras ir bērnu kopšanas atvaļinājumā. Tas liek secināt, ka galvenie sociālo pakalpojumu saņēmēji ir bezdarbnieki, kā arī sievietes, kas varētu būt skaidrojams ar to, ka sievietes ģimenē ir aktīvākās problēmu risinātājas.

37.diagramma

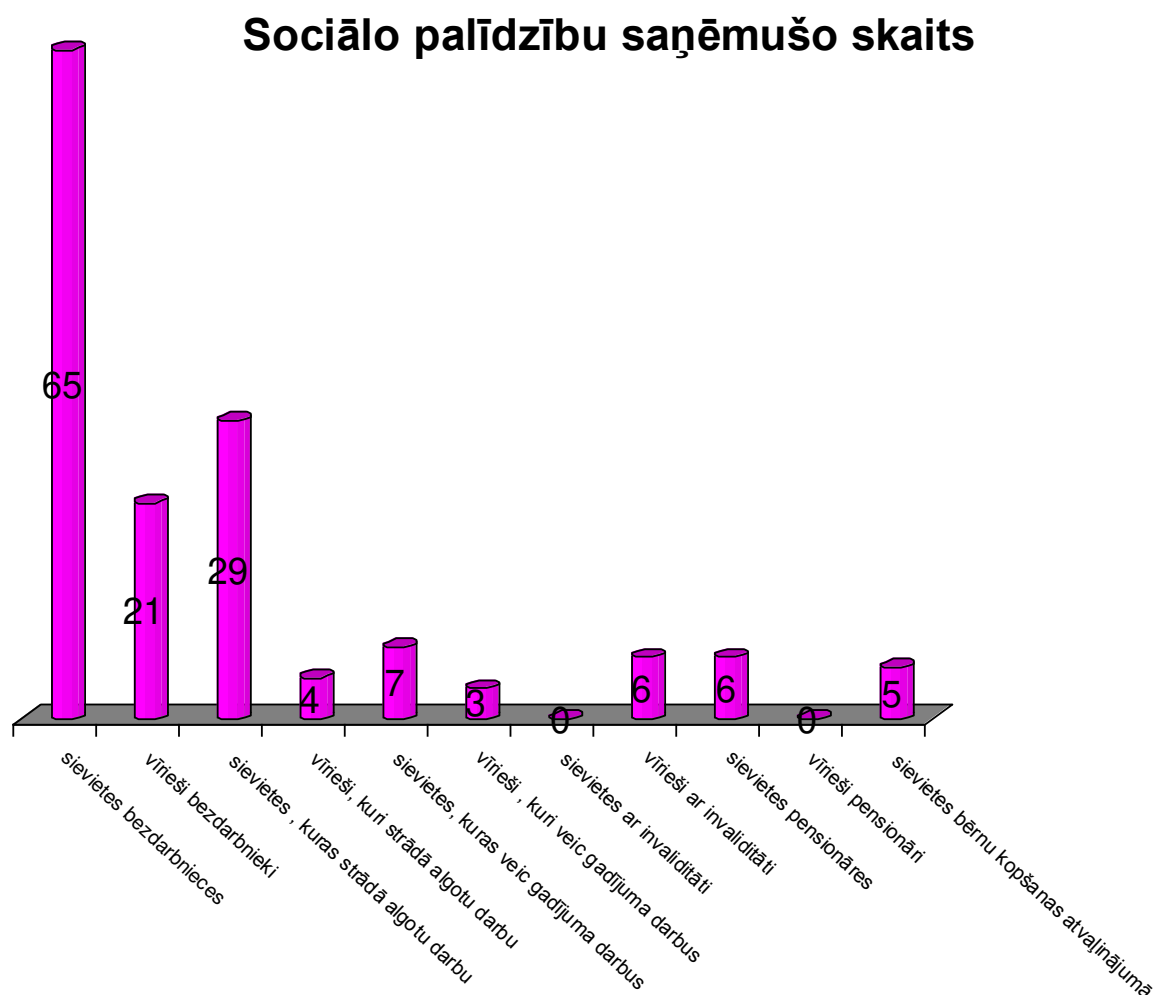


Kuldīgas novada aģentūrā „Sociālais dienests” sociālos pakalpojumus un palīdzību saņēmušas 44 sievietes bezdarbnieces, 10 vīrieši bezdarbnieki, 16 sievietes, kuras strādā algotu darbu, 4 vīrieši, kuri strādā algotu darbu, 3 sievietes, kuras veic gadījuma darbus, 0 vīrieši, kuri veic gadījuma darbus, 0 sievietes ar invaliditāti, 6 vīrieši ar invaliditāti, 5 sievietes pensionāres, 0 vīrieši pensionāri.

Sociālo palīdzību saņēmušas: 65 sievietes bezdarbnieces, 21 vīrietis bezdarbnieks, 29 sievietes, kuras strādā algotu darbu, 4 vīrieši, kuri strādā algotu darbu, 7 sievietes, kuras veic gadījuma darbus, 3 vīrieši, kuri veic gadījuma darbus, 0 sievietes ar invaliditāti, 6 vīrieši ar

invaliditāti, 6 sievietes pensionāres, 0 vīrieši pensionāri, 5 sievietes, kuras ir bērnu kopšanas atvaļinājumā.

38.diagramma



Pagastu pārvaldēs un pie tajos pieejamajiem sociālajiem darbiniekiem sociālos pakalpojumus un palīdzību saņēmušas 31 sievietes bezdarbnieces, 12 vīrieši bezdarbnieki, 19 sievietes, kuras strādā algotu darbu, 3 vīrieši, kuri strādā algotu darbu, 6 sievietes, kuras veic gadījuma darbus, 2 vīrieši, kuri veic gadījuma darbus, 1 sieviete ar invaliditāti, 3 vīrieši ar invaliditāti, 1 sieviete pensionāre, 0 vīrieši pensionāri un 3 sievietes, kuras ir bērnu kopšanas atvaļinājumā.

Vairāki respondenti norāda, ka **sociālos pakalpojumus un palīdzību saņēmuši** biedrībā „Sarkanais Krusts” – 61 respondents, Atkarīgo personu konsultāciju punktā - 13 respondenti, Dienas

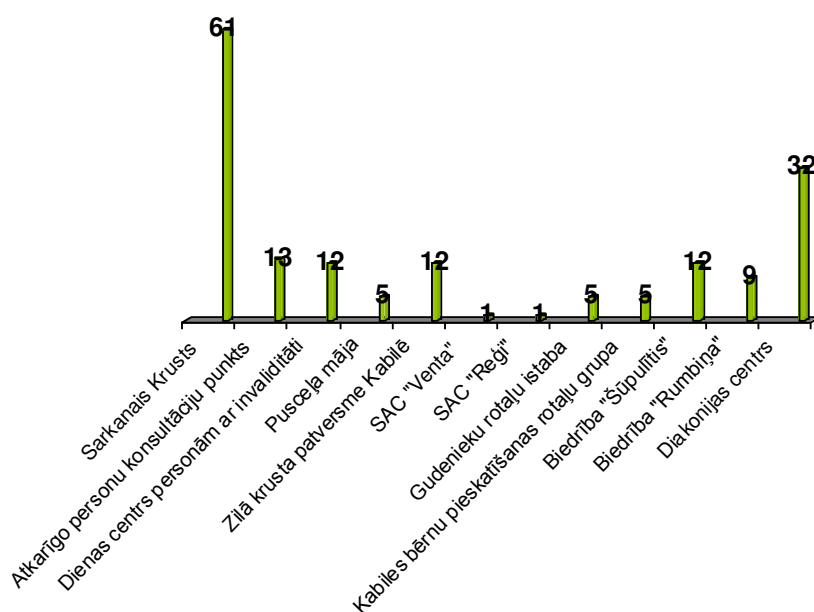
centrs cilvēkiem ar invaliditāti - 12 respondenti, Dienas centrs personām ar atkarības problēmām, personām pēc brīvības atņemšanas un soda izciešanas – 9, Pusceļa māja – 5 respondenti, Zilā krusta patversme Kabilē -12 respondenti, SAC „Venta” un SAC „Reģi” - 1 respondents, Gudenieku pag. rotaļu istaba – 5 respondenti, Kabiles bērnu pieskatīšanas rotaļu grupa- 5 respondenti. Savukārt biedrībā „Šūpulītis” – 12, Biedrībā „Rumbaņa” – 9, Diakonijas centrā 32,

Ņemot vērā, ka daudz respondentu atzīmējuši abus variantus: gan saņemtos pakalpojumus, gan dzirdējuši par tiem pašiem pakalpojumiem, secināms, ka respondenti nav izpratuši anketas jautājumus. Apkopojot datus par klientu zināmiem (dzirdētajiem) pakalpojumiem, secināms, ka novadā nav tādu pakalpojumu, kurus respondenti nezinātu vai nebūtu saņēmuši.

No veiktās anketēšanas rezultātiem redzams, ka visvairāk respondentu tieši saņēmuši sociālo palīdzību, tas ir : 146 iedzīvotāji no visiem respondentiem.

39.diagramma

Sociālo pakalpojumu saņemumu skaits



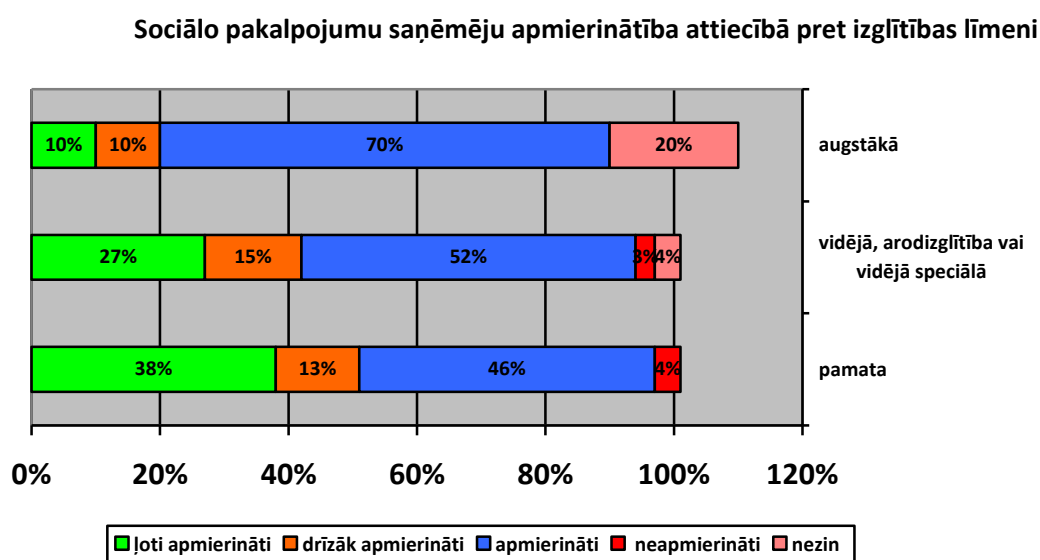
4.3. Apmierinātība ar sociālajiem pakalpojumiem

Pēc klientu apmierinātības, 21 pakalpojumu saņēmējs ar pamata izglītību ir atzīmējis viedokli, ka ir ļoti apmierināts ar Kuldīgas novadā saņemtajiem pakalpojumiem, 7 atzīmējuši viedokli „drīzāk jā”, 26 respondenti uzskata, ka ir apmierināti, 1 ir drīzāk neapmierināts, bet 1 ir pilnībā neapmierināts.

Sociālo pakalpojumu saņēmēji ar vidējo vai arodizglītību, kā arī vidējo speciālo izglītību pārsvarā (57) atzīmējuši, ka ir apmierināti ar saņemtajiem sociālajiem pakalpojumiem, 29 atzīmējuši, ka ir ļoti apmierināti, 16 respondenti ir drīzāk apmierināti, 2 ir drīzāk neapmierināti, 1 ir pilnībā neapmierināts, bet citu viedokli atzīmējuši 4 respondenti. Viena anketa šajā jautājumā tika atzīta par nederīgu, jo tikuši atzīmēti visi viedokļi. Pētot klientu apmierinātību, šī anketa netiek ņemta vērā.

No augstāko izglītību ieguvušajiem sociālo pakalpojumu saņēmējiem, 7 atzīmē, ka ir apmierināti ar sociālajiem pakalpojumiem, 1 atzīmē, ka ir ļoti apmierināts, bet divi izteikuši citu viedokli.

40. diagramma



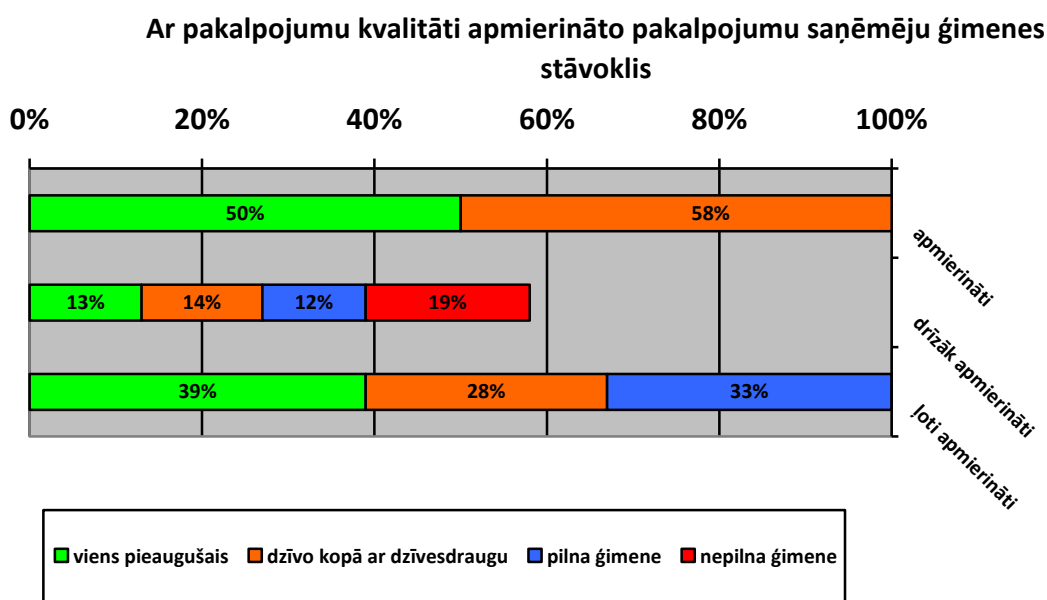
No visiem respondentiem kopā, apmierināti ar saņemtajiem sociālajiem pakalpojumiem ir 89 respondenti, no kuriem 16 dzīvo vieni paši, 17 dzīvo kopā ar dzīves draugu, 36 ir ģimenes ar bērniem, kurās ir abi vecāki, bet 20 ir ģimenes ar bērniem, kurās ir viens vecāks.

Ļoti apmierināti ar sociālajiem pakalpojumiem ir 52 respondenti, no kuriem 12 dzīvo vieni paši, 8 ir divi pieaugušie ģimenē, 22 ir ģimenes ar bērniem, kurās ir abi vecāki, bet 10 ir ģimenes, kurās ir viens vecāks.

Drīzāk apmierināti ar sociālajiem pakalpojumiem ir 23 respondenti, no kuriem 4 ir viens pieaugušais, 4 ir divi pieaugušie, 8 ir ģimenes ar abiem vecākiem, bet 7 ir ģimenes ar vienu vecāku.

Neapmierinātību ar sociālajiem pakalpojumiem ir pauduši tikai 5 respondenti, bet citu viedokli izteikuši 6 respondenti. Citu viedokli izteikušie respondenti pēc pakalpojumiem vērsušies 1.reizi, līdz ar to atzinuši, ka nezina vai ir apmierināti ar pakalpojumiem vai nav.

41.diagramma



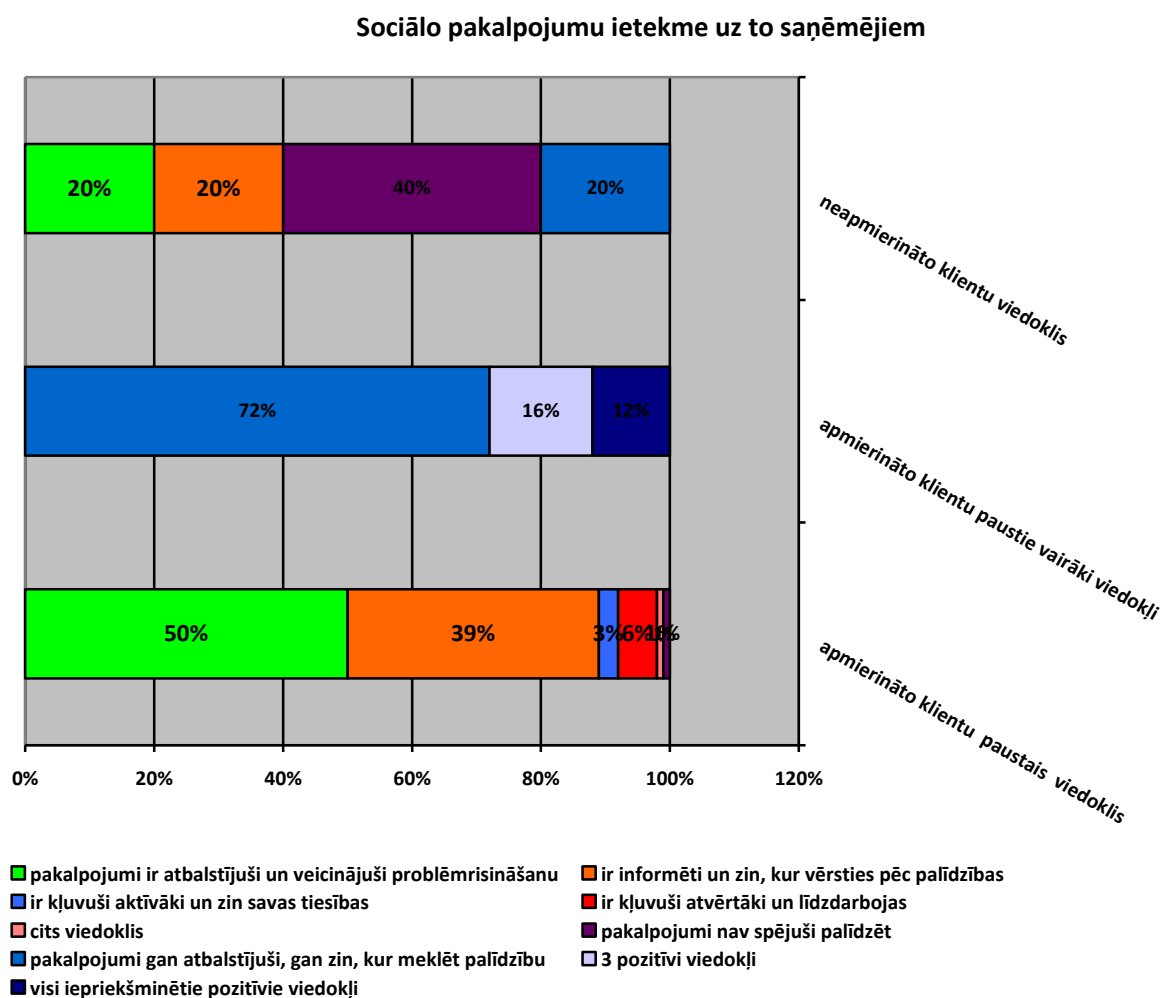
Pakalpojumu ietekme tika analizēta no kopumā apmierināto respondentu skaita (164), kurā iekļauti gan apmierinātie, gan ļoti apmierinātie, gan drīzāk apmierinātie sociālo pakalpojumu saņēmēji. No šiem respondentiem 55 pauduši viedokli, ka saņemtie sociālie pakalpojumi ir atbalstījuši un veicinājuši viņu problēmu risināšanu, 42 sociālo pakalpojumu saņēmēji atzinuši, ka ir informēti par sociālajiem pakalpojumiem un zina, kur savlaicīgi meklēt palīdzību, 3 respondenti uzskata, ka ir kļuvuši aktīvāki, zina savas tiesības un iespējas, 6 respondenti atzīst, ka, saņemot sociālos pakalpojumus, ir kļuvuši atvērtāki un veic līdzdarbības pienākumus. Viens respondents ir paudis citu viedokli, bet 2 respondenti, neskatoties uz to, ka ar sociālajiem pakalpojumiem ir apmierināti, uzskata, ka tie tomēr nav spējuši viņus ietekmēt un palīdzēt.

Vairākus viedokļus par pakalpojumu ietekmi ir atbildējuši 55 respondenti. No vairākiem atzīmētajiem viedokļiem, dominē divi viedokļi – gan tas, ka saņemtie sociālie pakalpojumi ir atbalstījuši un veicinājuši problēmu risināšanu, gan tas, ka ir informēti par sociālajiem pakalpojumiem un zin, kur savlaicīgi meklēt palīdzību. Šos divus viedokļus ir atzīmējuši 40 respondenti. 9 respondenti ir atzīmējuši trīs pozitīvos viedokļus par sociālo pakalpojumu ietekmi, bet 6 respondenti ir atzīmējuši visus 4 pozitīvos viedokļus.

No neapmierinātajiem pakalpojumu saņēmējiem, divi uzskata, ka sociālie pakalpojumi nav spējuši viņiem palīdzēt, viens uzskata, ka saņemtie sociālie pakalpojumi tomēr ir atbalstījuši un veicinājuši problēmu risināšanu, viens ir paudis 2 viedokļus – gan to, ka pakalpojumi ir atbalstījuši un veicinājuši

problēmrisināšanu, gan to, ka ir kļuvis aktīvs un zina savas tiesības un iespējas, bet viens no neapmierinātajiem klientiem ir informēts un zina, kur savlaicīgi meklēt palīdzību.

42.diagramma



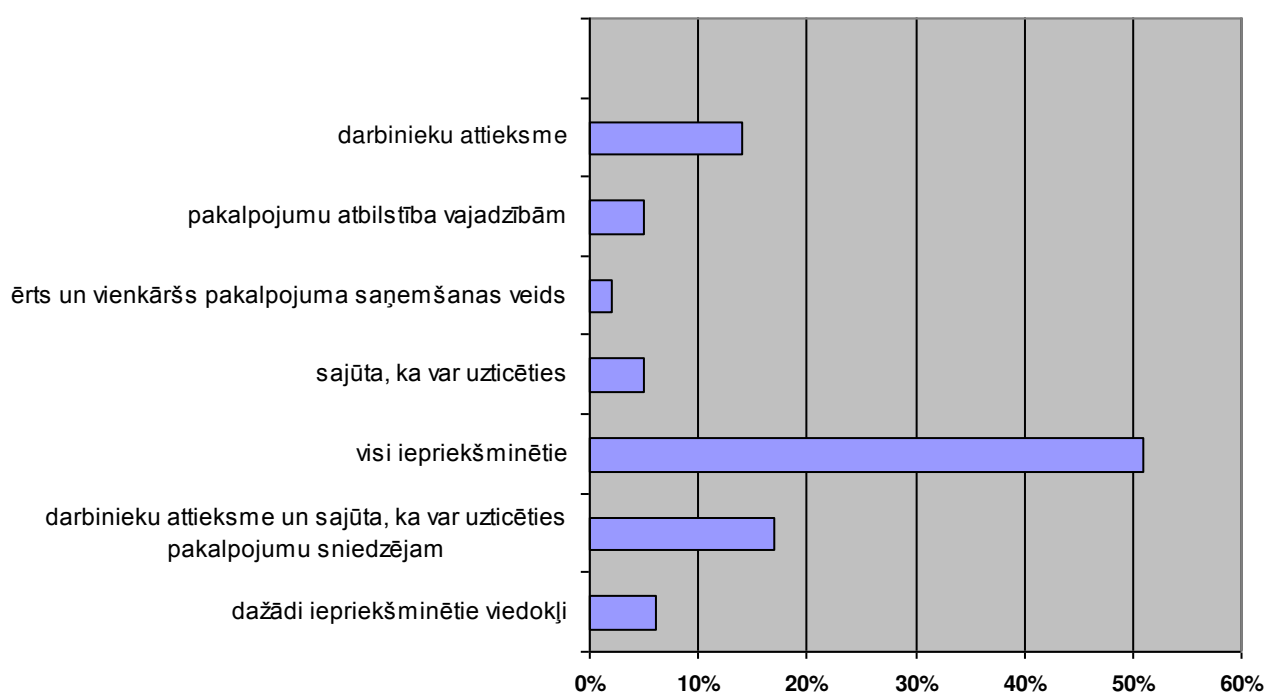
Izanalizējot aptaujāto klientu anketas var secināt, ka cilvēki ir labi informēti par Kuldīgas novadā pieejamajiem pakalpojumiem un vietām, kur meklēt sociālo palīdzību gadījumos, kad tas nepieciešams. Visi sociālie pakalpojumi vairāk vai mazāk tiek izmantoti un sniedz atbalstu sociālo problēmu risināšanā. Respondentiem ļoti svarīga ir tieši sociālā palīdzība, ko iespējams saņemt novadā.

4.4. Sociālo pakalpojumu kvalitāti raksturojošie rādītāji

Uz jautājumu, ka raksturo sociālo pakalpojumu kvalitāti, darbinieku attieksmi min 29 sociālo pakalpojumu saņēmēji, kritēriju „pakalpojumi atbilst manām vajadzībām” atzīmējuši 9 respondenti, ērtu un vienkāršu pakalpojuma saņemšanas veidu kā kvalitāti raksturojošu atzīmējuši 4 respondenti, kritēriju „Sajūta, ka varu uzticēties sociālo pakalpojumu sniedzējam” atzīmējuši 9 respondenti. Lielākā daļa aptaujāto klientu (89) uzskata, ka sociālo pakalpojumu kvalitāti raksturo visi iepriekšminētie kritēriji. Dažādus viedokļus atzīmējuši 40 respondenti, no kuriem dominē divi viedokļi. Tie ir gan darbinieku attieksme, gan sajūta, ka var uzticēties sociālo pakalpojumu sniedzējam. Šos viedokļus atzīmējuši 29 respondenti. Viena anketa netika ņemta vērā, jo tajā bija atzīmēti pretrunīgi viedokļi.

43. diagramma

Klientu viedoklis par sociālo pakalpojumu kvalitāti raksturojošajiem rādītājiem



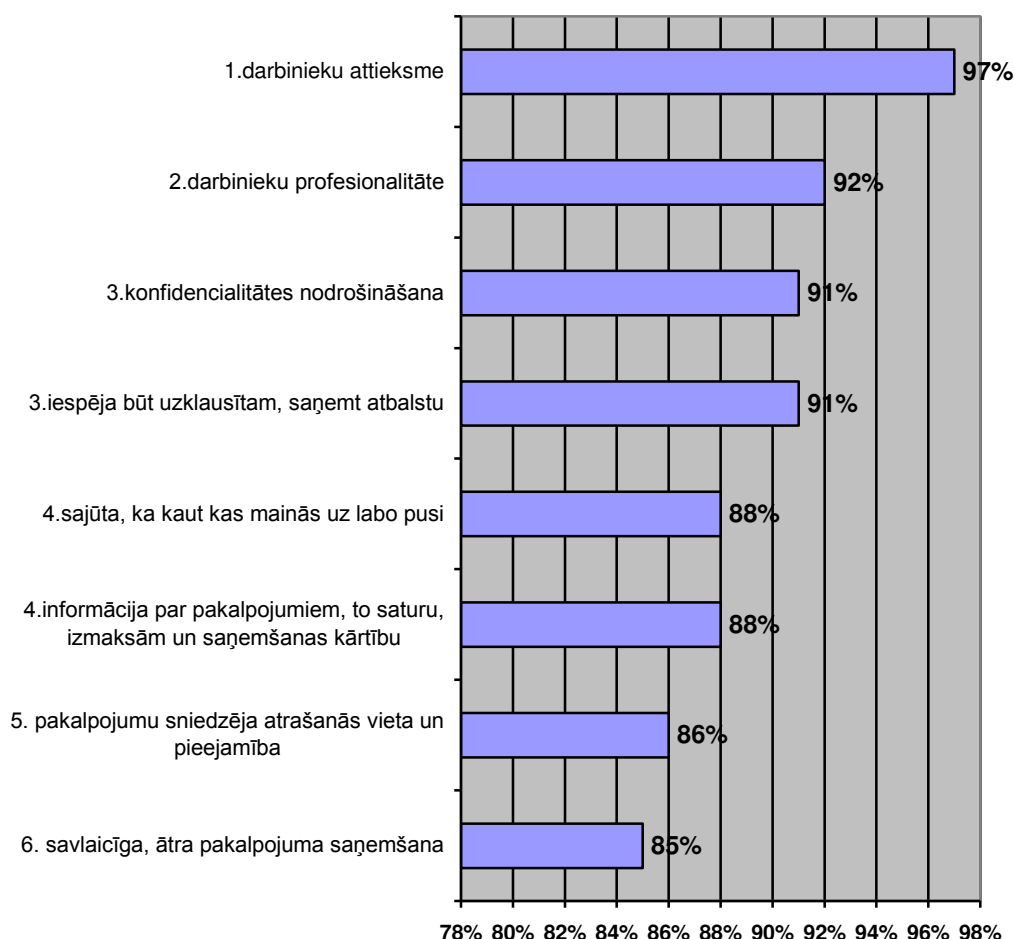
Lai noskaidrotu, ko sociālo pakalpojumu saņēmēji uzskata par nozīmīgu, saņemot sociālos pakalpojumus, vispirms tika veikta derīgo un nederīgo anketu atlase. Par viedokļa noskaidrošanai derīgām tika atlasītas 128 anketas. Par nederīgām tika uzskatītas anketas, kurās nav atzīmēti visi dotie kritēriji vai arī kritēriji ir tikuši atzīmēti pretrunīgi.

Uz jautājumu „Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā, tabulā norādītie kritēriji, Jums ir nozīmīgi saņemot sociālos pakalpojumus?” no visiem kritērijiem kā nozīmīgākais tiek minēta darbinieku attieksme pret klientu, tā atbild 124 respondenti, otrs svarīgākais kritērijs ir darbinieku profesionalitāte, tā

atbildējuši 118 respondenti. Kā trešais svarīgākais tiek minēti konfidencialitātes nodrošināšana un iespēja būt uzklausiem saņemt atbalstu – šos divus kritērijus atzīmējuši vienāds skaits (116) respondentu. Ceturtajā vietā ierindojas kritēriji: „informācija par pakalpojumiem, to saturu, izmaksām un saņemšanas kārtību” un „sajūta, ka kaut kas mainās uz labo pusi”. Šos divu kritērijus atzīmējuši 113 respondenti. Piektais nozīmīgākais kritērijs, ko atzīmējuši 111 pakalpojumu saņēmēji, ir pakalpojumu sniedzēja atrašanās vieta un pieejamība, bet sestais svarīgākais kritērijs, ko atzīmējuši 109 respondenti, ir savlaicīga un ātra pakalpojumu saņemšana.

44.diagramma

Pakalpojumu saņēmējiem nozīmīgākie kritēriji saņemot sociālos pakalpojumus



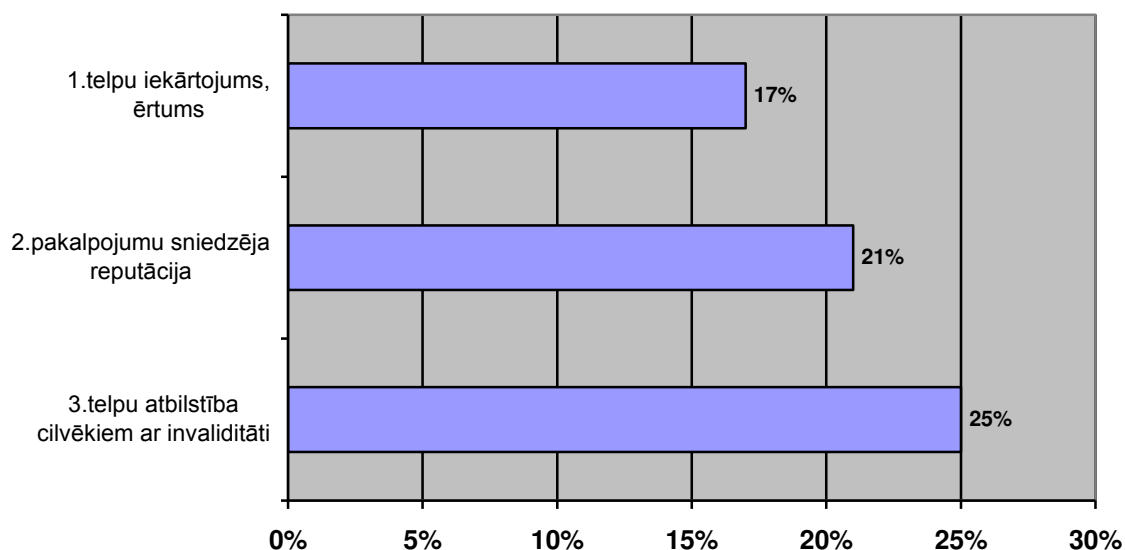
No 3 nenozīmīgākajiem kritērijiem, ko sociālo pakalpojumu saņēmēji neuzskata par svarīgiem, saņemot sociālos pakalpojumus, trešajā vietā ierindojas telpu atbilstība klientiem ar invaliditāti. Par nozīmīgu to ir atzinuši vien 58 aptaujas dalībnieki.

Par otru nenozīmīgāko kritēriju tiek atzīta sociālo pakalpojumu sniedzēja reputācija (56), kas nozīmē, ka pakalpojumu saņēmējus maz uztrauc tas, ko par pakalpojumu sniedzēju runā un stāsta citi.

Savukārt par visnenozīmīgāko, saņemot sociālos pakalpojumus, to saņēmēji uzskata telpu iekārtojumu, ērtumu. Šis kritērijs, kā nozīmīgs ir atzīmēts tikai 48 šī viedokļa analīzei derīgajās anketās.

45.diagramma

Pakalpojumu saņēmējiem nozīmīgākie kritēriji saņemot sociālos pakalpojumus



SECINĀJUMI

1. Sociālo pakalpojumu sniedzēji saskaras ar grūtībām pakalpojumu finansēšanas grūtībām, ko sagādā neregulārs un nestabilst finansējums.
2. Trūkst resursu (finanšu, laika, materiāltehniskā nodrošinājuma, cilvēkresursi) pakalpojumu nodrošināšanā un attīstīšanā.
3. Kopumā ir laba pakalpojumu pieejamība, tomēr aktuālas ir vides pieejamības problēmas cilvēkiem ar funkcionālajiem traucējumiem
4. Kopumā ir laba klientu informētība, tomēr nepieciešams lielāku uzmanību pievērst klientu ar sensorajiem traucējumiem (redzes, dzirdes, uztveres traucējumi) informēšanai.
5. Nepieciešams orientēties uz sabiedrības informēšanu, veicināt sadarbību ar medijiem, nosakot robežas konfidencialitās informācijas atspoguļošanai
6. Sociālo pakalpojumu sniedzēji izprot nepieciešamību iesaistīt klientus sociālo pakalpojumu novērtēšanā, plānošanā un attīstībā, tomēr nav noteikta kārtība, kā to izdarīt, kā arī nepieciešams nodrošināt klientu aizsardzības mehānismu sūdzību gadījumos
7. Pretrunīgi vērtējama konfidencialitātes izpratne. Lai arī sociālo pakalpojumu sniedzēji izprot konfidencialitātes svarīgumu, netiek veiktas pārbaudāmas darbības tās nodrošināšanai
8. Sociālo pakalpojumu sniedzēji izprot un veic ar klientu saistītās informācijas uzglabāšanu. Uzmanība vairāk jāpievērš uzglabātās informācijas lietderīgumam. Nepieciešams attīstīt elektroniskās datu uzglabāšanas un apstrādes pieejamību
9. Nepieciešams reglamentēt informācijas/dokumentu aprites nosacījumus, saskaņojot to ar konfidencialitātes principiem
10. Sadarbība orientēta uz gadījumu risināšanu. Nepieciešams attīstīt starpinstitutionālo sadarbību, nosakot kompetences, veicinot institūciju/sociālo pakalpojumu sniedzēju savstarpējo komunikāciju
11. Sociālo pakalpojumu sniegšanā, darbā ar klientu kopumā nav ieviesta prakse, pamatoties uz noteiktu metodiku. Ir atšķirīga izpratne par sociālā darba metodēm, pieejām.
12. Sociālo pakalpojumu sniedzēju profesionalitāte galvenokārt tiek balstīta uz atbilstošu izglītību un kvalifikācijas celšanu. Maza uzmanība tiek pievērsta profesionālās izdegšanas problēmām, informācijas apmaiņai starp sadarbības partneriem, kā arī ārējo resursu (ekspertu, studentu) pētījumiem, novērtējumam.
13. Kopumā Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu sniedzējiem viszemākie rādītāji ir kvalitātes kritērijā „Vides pieejamība” un „Metodika”. Visaugstākie – kvalitātes kritērijos „pakalpojumu pieejamība” un „ klientu informētība”
14. Kopējais sociālo pakalpojumu kvalitātes rādītājs Kuldīgas novadā ir apmierinošs.
15. Sociālo pakalpojumu saņēmēju vispārējais raksturojums liecina par to, ka visaktīvākie sociālo pakalpojumu pieprasītājas ir sievietes vecumā no 25-40 gadiem, bezdarbniece ar vidējo vai vidējo

profesionālo izglītību, kam ir ģimene ar vienu vai vairākiem nepilngadīgiem bērniem. Līdz ar to nepieciešams pievērst uzmanību sociālo pakalpojumu attīstībai šai grupai.

16. Viens no pieprasītākajiem sociālajiem pakalpojumiem Kuldīgas novadā ir sociālo darbinieku konsultācijas vietējiem iedzīvotājiem, kas liecina, ka īpaša uzmanība ir jāpievērš sociālā darba pakalpojuma attīstīšanai un kvalitātes uzlabošanai.

17. Lielu nozīmi sociālo pakalpojumu saņēmējie pievērš atbalstam no nevalstiskajām organizācijām, līdz ar to uzmanība ir jāpievērš šo pakalpojumu kvalitātes vērtēšanai.

18. Sociālo pakalpojumu saņēmēju spēja izjust neapmierinātību ar sociālajiem pakalpojumiem nav atkarīga no klientu izglītības līmeņa. Izglītības līmenis nosaka nosaka atšķirību spējā noteikt vai pakalpojuma saņēmējs ir apmierināts vai ļoti apmierināts ar saņemtajiem sociālajiem pakalpojumiem.

19. Ar pakalpojumu kvalitāti lielāku apmierinātību pauž pilnās ģimenes nekā nepilnās ģimenes. Līdz ar to lielāku uzmanību atbalsta sniegšanai un resursu veidošanai nepieciešams pievērst nepilnajām ģimenēm.

20. Sociālo pakalpojumu sniedzēji, kas dzīvo vieni paši vai kopā ar dzīves biedru un kuriem ģimenē nav nepilngadīgu bērnu, vairāk ir apmierināti nekā ļoti apmierināti. Lai arī tas neliecina par sliktu kvalitāti, tomēr uzmanība uz šo atšķirību ir jāvērs, attīstot sociālo darbu ar pieaugušajām personām.

21. Attiecībā pret sociālo pakalpojumu ietekmi uz pakalpojumu saņēmējiem, Kuldīgas novadā sniegtie pakalpojumi spēj atbalstīt un veicināt problēmas risināšanu, kā arī klienti ir informēti un zin, kur vērsties pēc palīdzības. Rādītāju uzlabošanai nepieciešams uzmanību pievērst pakalpojumu ietekmei uz klientu līdzdarbošanās veicināšanu.

22. Sociālo pakalpojumu saņēmēji uzskata, ka sociālo pakalpojumu kvalitāti vienlīdz raksturo gan darbinieku attieksme, gan pakalpojumu atbilstība vajadzībām, gan ērts un vienkāršs pakalpojumu saņemšanas veids, gan sajūta, ka var uzticēties. Tas nozīmē, ka sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanā jāņem vērā visi četri kritēriji, kā vienlīdz svarīgi.

REKOMENDĀCIJAS SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZLABOŠANAI

Rekomendācijas ir izstrādātas balstoties uz problēmjomām, taču tas nenozīmē, ka pārējās jomās nav vajadzīgi uzlabojumi vai/un noturēt tās esošās kvalitātēs. Ikviens zemāk minētais uzdevums ir iekļaujams sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas plānā vai sociālo pakalpojumu attīstības stratēģijā.

1. Pakalpojuma finansēšanas mehānismi

- Izstrādāt organizāciju/institūciju finansēšanas mehānismu uz visu stratēģijas darbības periodu, t.sk. ievērojot regularitātes un „stabilitātes” (prognozējamības) principus;
- Izstrādāt mehānismu, kā organizācijas/institūcijas varētu piesaistīt (regulāru) papildus finansējumu jaunu pakalpojumu attīstībai un speciālistu piesaistei.

2. Materiāltehniskais nodrošinājums:

- Sabalansēt profesionālo darbinieku skaitu ar deleģētām funkcijām, labas prakses principiem un metodiskiem norādījumiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem, piemēram, klientu skaitu/prei vienam sociālo darbinieku, datu apstrādes laika uzskaiti.

3. Klientu informētība

- Sociālo pakalpojumu sniedzējiem ir jāizstrādā sabiedrības – klientu informēšanas mehānismi - stratēģija, t.sk. informatīvie semināri, konsultācijas, informācija e-vidē. Katrā iestādē nozīmēt vienu atbildīgo personu par šī plāna realizāciju, t.sk. komunikācijai ar medijiem;
- Katram sociālā pakalpojuma sniedzējiem izveidot sabiedrības informēšanas plānu par sniegtajiem pakalpojumiem, inovācijām, funkcijām un uzdevumiem, klientu tiesībām un pienākumiem, t.sk. info-dienās 3 reizes gadā (novada un institūcijas līmenī), informatīvos bukletos (info-lapās), mājas lapā www.kuldiga.lv zem sociālo pakalpojumu sadaļas izveidos sociālo pakalpojumu sniedzēju katalogs.
- Vismaz 1 x gadā publicēt statistiku, tendences, attīstības iespējas par sociālo pakalpojumu klāstu un situāciju Kuldīgas novadā.
- Panākt vienošanos ar vietējiem medijiem, par regulāru – sistemātisku sabiedrības informēšanu par sociālo pakalpojumiem, t.sk. veiksmēm, neveiksmēm, tendencēm, izaicinājumiem, inovācijām.
- Nodrošināt iespēju klientam piekļūt (caurskatīt, iepazīties, komentēt) visiem datiem, kas saistīti ar viņa personību, sociālā gadījuma virzību, ierakstiem, ziņojumiem vai atzinumiem (izņēmuma gadījums vardarbība un citu personu drošība/aizsardzība);
- Nepieciešamības gadījumā izskatīt iespēju un nodrošināt klientam ir iespēja saņemt informāciju viņam saprotamā veidā (valodas un zīmju valoda tulka pakalpojumus, vieglā valoda).

4. Klientu apmierinātība

- Sociālo pakalpojumu sniedzējiem izstrādāt un apstiprināt sūdzību pieņemšanas un izskatīšanas kārtību, t.sk. mutiskās, anonīmās sūdzības piefiksēšanas un izskatīšanas kārtību. Izveidot klientu

konsultatīvo padomi. Vismaz 1x gadā realizēt klientu forumu, kura mērķis būtu analizēt sociālā pakalpojuma atbilstību klientu vajadzībām.

- Vismaz 1x gadā veikt anonīmu sociālo pakalpojumu izvērtēšanu aptauju par „klientu apmierinātības” līmeni. Izveidot funkcionālu klientu līdzdalības modeli, par pakalpojuma satura, kvantitātes ietekmēšanu.

- Noteikts, klientam pieejams, pieņemšanas laiks. Izstrādāt vizuālu saprotamu, klientam redzamā vietā vai uz informatīvām lapām (bukletā), par klienta gadījuma/lietas virzīšanas kārtību ar apelācijas iespējām.

- Nodrošināt darbinieku atpazīstamību-informatīvas piespraudes.

- Katrā iestādē izveidot informācijas stendu ar novada sociālo pakalpojumu klāstu, kontaktiem, pakalpojuma satura atspoguļojumu.

- Izstrādāt (rakstiski apstiprinātu) klientu aizsardzības modeli iestādēs, t.sk. ja klients sūdzas par sniegto pakalpojumu, konfidencialitātes neievērošanu, manipulāciju, personības aizskaršanu, profesionālās ētikas pārkāpumiem.

5. Vides pieejamība

- Veikt sociālo pakalpojumu vides pieejamības monitoringu un noteikt to iestāžu/organizāciju klāstu, kurām „obligāti” ir jānodrošina vides pieejamības prasības (klientiem ar redzes, dzirdes vai kustību traucējumiem). Sociālo pakalpojumu attīstības plānā, infrastruktūras attīstības plānā iekļaut vides pieejamības prasības kā vienu no „obligātiem” nosacījumiem pie telpu renovācijas, remonta vai jaunu pakalpojumu izveides.

- Nodrošināt klientiem ar funkcionāliem traucējumiem visu telpu pieejamību, kā citiem klientiem, t.sk. uzgaidāmās telpas, tualetes, konsultāciju telpas, utml.

- Nodrošināt klienti ar invaliditāti saņemt papildus asistenta vai pavadņa atbalstu, lai nokļūtu līdz sociālā pakalpojuma sniedzējam (no mājām līdz iestādei);

6. Konfidencialitāte

- Visiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem veiktas darbinieku (visu) apmācības un izstrādāt normatīvos aktus par konfidencialitātes principu ievērošanu, „konfidencialitātes robežām”, konfidencialās informācijas uzglabāšanas (arī elektroniskās informācijas), lietvedības principiem. Noteikt kārtību, kur un kā drīkst runāt – analizēt gadījumus, lai ievērotu konfidencialitāti, piemēram, tikai suprevīzijās, tikai noteiktā telpā/laikā un/vai tikai gadījuma analīzes sapulcēs, utml.

- Plānojot un pārplānojot esošos sociālos pakalpojumus izskatīt iespējas ierobežot dažādu klientu satikšanās uzgaidāmās, klientu rindās, sarunu telpās, piemēram, noteikt atšķirīgus klientu konsultēšanas laikus vai ieviest „divu durvju” principu. Nodrošināt individuālās konsultāciju telpas pieejamību.

- Izstrādāt un realizēt „konfidencialitātes” un informācijas ieguves mehānismus pagastos, nelielās kopienās, lai ievērotu sociālā darba un profesionālās ētikas principus. Ieviest visa veida pasākumus, kuru ierobežotu sociālā darba speciālistu subjektīvā lēmuma pieņemšanu, informācijas interpretāciju, kas var pasliktināt klienta stāvokli.

- Visiem pakalpojuma sniedzējiem ieviest „profesionālo ētikas kodeksu”, izstrādāt „ētikas kodeksa” uzraudzības/ieviešanas principus, t.sk. ētikas pārkāpumu izskatīšanas kārtību.

- Izstrādāt starp profesionāļu tikšanās reizēs informācijas apmaiņas principus, konfidencialitātes robežas, ievērojot sociālā gadījuma anonimitāti.

7. Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana

- Izvērtēt (definēt) tās informācijas apjomu, kurš ir nepieciešamas par klientu tiešā darba veikšanas kontekstā, lai sniegtu kvalitatīvu sociālo pakalpojumu. Nošķirt profesionālās un funkcionālās atšķirības no citu nozaru profesionāļiem, piemēram, vai visa veselības stāvokļa informācija ir svarīga vai/un tā paliek ārsta kompetencē.

- Nepieciešamības gadījumā izmantot datu apstrādes un elektroniskās uzglabāšanas programmas, t.sk. nodrošinot personas datu aizsardzību atbilstoši personas datu aizsardzības standartam (LR normatīvajiem aktiem).

- Nepieciešamības gadījumā izmantot kopīgu elektroniskās informācijas uzglabāšanas un aprites sistēmu, un ierobežot piekļuves iespējas, atbilstoši sociālā darba speciālistu darba aprakstam un funkcijām. Veikt regulāras apmācības par programmas (SOPA) lietošanu, iespējām un daudzveidot to atbilstoši funkcijām un vajadzībām.

- Izveidot kopīgu lietvedības uzskaites sistēmu „Klientu lietai”, t.sk. marķēt ar „konfidencialitātes” grifu un šifrētu klienta lietas numuru, bez klienta vārda, personas koda uz lietas vākiem.

8. Informācijas/dokumentu aprīte

- Izstrādāt instrukcijas informācijas, dokumentu aprītei un saskaņot ar „konfidencialitātes” un klientu lietu uzglabāšanas/kārtošanas principiem. Noteikt minimālās prasības elektroniskās informācijas aizsardzībai un konfidencialitātei iestādē, t.sk. paroles, interneta resursu ierobežojums, elektronisko datu kopēšanas iespēju ierobežojums, datora izmantošanas ierobežojums citām personām. 2 reizes gadā rīkot darbinieku apmācības par jaunumiem, izmaiņām dokumentu noformēšanā un sagatavošanā.

- Izstrādāta kārtība par to, kā pieņemams un informējams pirmreizējais klients par sociālo palīdzību, t.sk. mazināt birokrātijas slogu, gaidīšanas laiku un realizēt „vienas pieturas aģentūras” principu.

- Noteikt (reglamentēt) konfidencialās informācijas atspoguļošanas veidu vēstulēs (citām institūcijām), ziņojumos, medijos. Noteikts kontroles mehānismu informācijas aprītei, t.sk. laicīgumam, stilam, konfidencialitātei iestādē.

9. Sadarbība

- Katram sociālā pakalpojuma sniedzējam izstrādāt saderības principus, funkcijas un lomas ar citām jomas institūcijām, organizācijām un biedrībām. Izveidot „komandu” noteiktu problēmjomu risināšanā, t.sk. komandas darbība slaukus, tikšanās reizes, funkciju sadalījumu.

- Noteikta informācijas aprites sistēmu starp novada sociālo pakalpojumu sniedzējiem, speciālistiem. Harmonizēt „veidlapas” – pielāgot un adaptēt tās, lai nebūtu dubultā „pārakstīšana” vai/un

klienta atkārtota intervēšana, t.sk. ar probācijas dienestu, valsts un pašvaldības policiju, skolu un sociālo dienestu, SAC un aprūpi mājās.

- Definēt „auditējamo” vērtību (ko? kā?) „pirktajiem” sociāliem, psihologa un/vai krīžu pakalpojumiem. Informēt klientu par sagaidāmiem rezultātiem.
- Kā „labas prakses” principu ieviest sadarbības mehānismus ar labdarības organizācijām, sabiedrības informēšanas kampaņu un akciju rīkotājiem, projektu realizētājiem.
- Noteikt kārtību starpprofesionāļu un starpinstitucionālai sadarbībai, piemēram, vismaz 1 x mēnesī tikšanās, kuras vada sociālā dienesta vadītāja.

10. Metodika

- Izstrādāt organizācija sniegtā pakalpojuma metodisko (metožu kopuma) pamatojumu. Sociālo pakalpojumu sniegšanā noteikt (reglamentēt) sociālā darba speciālistu metodiku, pieejas un to pamatojumu atbilstoši profesionālām standartam, klientu mērķa grupai un sniegtā sociālā pakalpojuma mērķiem.
- Organizācijā noteikt, vismaz vienu, atbildīgo par profesionālo izaugsmi un pilnveidi (izstrādi un ieviešanu), kurš seko un realizē iestādes profesionālās pilnveides plānam, un vismaz 1 x gadā tas tiek pārskatīts, analizēts, izvērtēts un pilnveidots sadarbībā ar nozares speciālistiem.
- Izstrādāt vienotas veidlapas, klientu lietu kārtošanas un datu uzskaites principus Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu sniedzējiem, t.sk. „pirktajiem” sociāliem pakalpojumiem.
- Nodrošināt, ka katram, sociālā darba speciālistam ir pieejami metodiskie norādījumi, vadlīnijas un/vai rokasgrāmatas, t.sk. nodrošināta metodiskā pēctecība darbinieku maiņas vai jauna darbinieka pieņemšanās gadījumos.
- Izstrādāt un realizēt kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumus sociālā darba speciālistiem, t. sk. rīkot 1x mēnesī metodiskās dienas, kuru ietvaros aprobē, analizē un diskutē par darba pieeju un metožu pilnveides pasākumiem. Nodrošināt iespēju darbiniekiem, vismaz 20 stundas gadā, apgūt jaunas sociālā darba speciālistu pieejas, metodes vai saņemt atbalsta esošo metožu aprobācijā/pilnveidē?
- Izstrādāt daudzpusīgu metodikas izvērtēšanas sistēmu (sabalansējot ar profesionalitātes izvērtēšanu, „klientu apmierinātības” līmeņa izvērtēšanas mehānismiem), lai noteiktu metodikas atbilstību problēmjomu risinājumiem, izmaiņām un klientu vajadzībām.

11. Profesionalitāte

- Katrā sociālā pakalpojuma sniedzēju institūcijā izveidot un realizēt „kvalitātes vadības un uzraudzības” modeli.
- Izstrādāt īstermiņa profesionālās kvalifikācijas paaugstināšanas un sociālo pakalpojumu pilnveides plānu, atbilstoši profesionālam standartam un klientu vajadzībām. Attīstīt jaunus pakalpojumus sociālo pakalpojumu ietvaros tādos kā: psihologa konsultācijas, sociālais darbs ar grupām, kopienas darbs vardarbības gadījumā (darbs ar varmākām), utml.
- Sociālā pakalpojuma sniedzējiem jāizstrādā un jārealizē mērķtiecīga uz klientu vajadzībām un „labas prakses” principiem orientēta atbalsta programma darbiniekiem, lai mazinātu profesionālu

izdegšanu, t.sk. profesionālā supervīzijas pieejamība, psiho-sociālie atbalsta pasākumi, jaunu pieeju/atziņu analīze un aprobācija profesionālā darba jomā;

- Izstrādāt daudzpusīgu sociālo pakalpojumu sniedzēju izvērtēšanas mehānismu, t.sk. darbinieku profesionalitātes izvērtēšanas mehānisms (iekšējo sertificēšanu), ārējais sadarbības izvērtējums, neatkarīgo ekspertu (profesionālās jomas auditoru) atzinums par pakalpojumu inovāciju un atbilstību labās prakses principiem.

- Rast iespēju daudzveidot profesionālās jomas darbību, informētību ar pieredzes apmaiņas pasākumiem (uzņemot/dodoties).

- Izstrādāt starp profesionāļu sadarbības un informēšanas plānu, t.sk. par metodikām, pieejām, funkcijām, kopīgiem un atšķirīgiem mērķiem darbā ar klientu, tikšanās reizēm, sadarbības formām un pieejām;



*Ieguldījums
Tavā
nākotnē!*

ESF projekts

„Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Kuldīgas novadā”

(vien.nr.1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/003/14)

VEIDLAPA SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES NOVĒRTĒŠANAI KULDĪGAS NOVADĀ

Pakalpojuma sniedzēja nosaukums

Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu kvalitātes izvērtēšanas mērķis ir:

4. Apzināties, sociālo pakalpojumu sniedzēju reālo, situāciju pēc novadu reformas. Līdzīgo, atšķirīgo, galvenās problēmas un veiksmes;
5. Izvērtēt sociālos pakalpojumus pēc labās prakses principiem un salīdzināt ar „kvalitātes kritērijiem”;
6. Izstrādāt rekomendācijas sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas jomā un iekļaut tās sociālo pakalpojumu attīstības stratēģijā;

Kvalitātes kritērijus izstrādāja projekta eksperti, balstoties uz:

5. Profesionālo pieredzi sociālā darba un sociālo pakalpojumu sniegšanas jomā;
6. LR likumdošanu un prasībām sociālo pakalpojumu sniedzējiem;
7. Labās prakses piemēriem, pieredzi un profesionāli-teorētisko pamatojumu
8. Sociālo pakalpojumu attīstības perspektīvām Kuldīgas novadā.

Sociālo pakalpojumu kvalitātes kritēriji:

I daļa: Vispārējie (formālie) pakalpojuma sniedzēja rādītāji.

II daļa:

1. Pakalpojumu pieejamība;
2. Klientu informētība;
3. Klientu apmierinātība;
4. Vides pieejamība, drošība un higiēna;
5. Konfidencialitāte;
6. Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana;
7. Informācijas/dokumentācijas aprīte.;
8. Sadarbība ar citām iestādēm;
9. Metodika;
10. Profesionalitāte .

Anketas izpildīšanas un novērtēšanas metodika:

Anketa nav anonīma. Anketa tiks izmantota apkopotā veidā un tās rezultāti ir konfidenciali „trešajām” personām. Anketas apkopotāji iegūtos datus neizmantos, lai ietekmētu sociālo pakalpojumu sniedzēju sadarbību ar pakalpojumu finansētājiem. Pēc projekta (ar 2012.gadu) anketa varētu kļūt par oficiālu sociālo pakalpojumu izvērtēšanas mehānismu Kuldīgas novadā. Tajā iekļautie kritēriji tiks ņemti vērā veidojot un attīstot sociālos pakalpojumus.

Anketu aizpilda iestādes vadītājs un/vai 9-10. sadaļu (kritērijus) aizpilda sociālais darbinieks, vai atbildīgais par profesionālo sociālo darbu organizācijā/institūcijā.

Katrs kritērijs (sadaļa) sastāv no vairākiem slēgta tipa kontroljautājumiem no kuriem iegūst vidējo vērtējumu, kopā saskaitot punktus un izdalot ar kontroljautājumu skaitu. Tādā veidā novērtējums parāda, kurš kritērijs ir vājais punkts, bet pats kontroljautājums norāda, ko tieši vajadzētu uzlabot.

Atbildes uz kontroljautājumiem ir sniedzamas atbilstošā vērtējuma ailītē, atzīmējot ar (X), ar iespēju komentēt „piezīmes” ailē vai sadaļas beigu daļā atbildot uz „piezīmēs” norādīto jautājumu.

Vērtējumu ailes skaidrojums:

Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir
Pilnībā nav realizēts šis kritērijs. Pirmo reizi uzzinu par tādu.	Kritērijs tiek realizēts pēc gadījuma rakstura un reti. Tā nav sistēma.	Tas ir apzināts kā nepieciešams, reglamentēts* (normatīvos) un ik pa laikam īstenots kā prakses piemērs. Tam ir atvēlēts laiks, telpa un cilvēkresursi, bet „kaut kas?” nedarbojas!	Tas ir reglamentēts un regulāri īstenots, taču nav „gaidītā efekta”. To izmantojam tad, kad prasa vai norāda kontrolējošās institūcijas. Tas nav reglamentēts, bet regulāri realizējam.	Tas ir reglamentēts un regulāri realizēts. Tas sniedz „gaidīto efektu” un atzīstam to, kā vienu no kvalitātes rādītājiem.

***Reglamentēts** – iekļauts vai izveidots atsauces kādā no iestādes regulējošiem dokumentiem, piemēram, saistošos noteikumos, nolikumā, darba aprakstā, līgumos, metodikās, rīkojumos, utml.

I VISPĀRĪGAS ZIŅAS PAR SOCIĀLO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU

Nosaukums	
Adrese (pakalpojuma sniegšanas vieta)	
Juridiskais statuss	
Reģistrācijas nr. sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrā. (ja attiecināms)	
Kontakttālrunis	
e-pasts	
Mājas lapas adrese	
Darbības veids (piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts)	
Mērķa grupa	
Klientu skaits gadā	
Vizīšu, apmeklējumu skaits gadā	
Kopējais darbinieku skaits	
Sociālo darbinieku skaits	
Sociālo pakalpojumu finansēšanas mehānismi (norādiet procentos, kopējais 100%)	No pašvaldības ____ % Klienta tiešie maksājumi ____ % Valsts dotācijas ____ % Projekti ____ % Ziedojumi, dāvinājumi, sponsorēšana ____ %
Gada budžeta apjoms sociālo pakalpojumu/sociālās palīdzības nodrošināšanai	
Anketas aizpildīšanas datums	

1.1. Pakalpojuma finansēšana

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
	Vai organizācijas finansējums ir regulārs, stabils?						
	Vai iestādē ir pārskatāma un atklāta pakalpojumu finansēšanas sistēma?						
	Vai, lemjot par pakalpojumu finansēšanu, tiek ievēroti objektivitātes, vienlīdzīgas attieksmes principi?						
	Vai organizācijai finansējuma piesaiste sagādā grūtības?						
	Vai organizācijas finansējums ir regulārs, stabils?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

1.3. Materiāltehniskais nodrošinājums

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
10.	Vai organizācijai ir pakalpojumu sniegšanai atbilstošs, pietiekams materiāltehniskais nodrošinājums?						
11.	Vai organizācija ir nodrošināta ar nepieciešamo datortehniku?						
12.	Vai ir nodrošināts aprīkojums, programmas, kas ļauj pēc iespējas labāk, ātrāk, efektīvāk apkalpot klientus?						
13.	Vai darbinieku darba vieta ir novērtēta kā droša darbinieka veselībai?						
14.	Vai ir atbilstošs darbinieku skaits kvalitatīva pakalpojuma sniegšanai?						
15.	Vai organizācijas telpas ir aprīkotas ar signalizāciju?						
16.	Vai organizācijai ir kopētājs, printeris?						
17.	Vai organizācijai ir fakss?						
18.	Vai jūsu organizācijai ir interneta pieslēgums?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

II. SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES KRITĒRIJI

2.1. Pakalpojumu pieejamība

Kritērijs „pakalpojumu pieejamība” ir saistīts ar klienta iespējām saņemt sociālos pakalpojumus bez ģeogrāfiskiem, sociālā statusa un/vai personu īpatnības šķēršļiem. Sociālā pakalpojuma pieejamība cilvēkiem ar invaliditāti ir vērtējama 2.4. sadaļā.

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
1	Vai ir noteikts klientu pieņemšanas laiks?						
2	Vai klientiem ir pieejama kontaktinformācija (tālrunis, e-pasts, mājas lapa)?						
3	Vai organizējat informatīvus pasākumus (seminārus, info- dienas, utml.)?						
4	Vai sociālie pakalpojumi tiek sniegti personai iespējami tuvu dzīvesvietai?						
5	Vai klientam pastāv iespēja pierakstīties uz pieņemšanu konkrētā laikā?						
6	Vai ir nodrošinātas vides pieejamības prasības cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem?						
7	Vai, nepieciešamības gadījumā, pakalpojums tiek sniegts personas dzīvesvietā?						
8	Vai par jūsu sniegtajiem pakalpojumiem ir izdoti informatīvi bukleti, mājas lapas?						
9	Vai pakalpojums pieejams visa novada iedzīvotājiem?						
10	Vai pakalpojuma (-u) saņemšanai ir kādi nosacījumi (<i>atbilstība statusam, piederība sociālajai grupai u.c.</i>)?						
11	Vai sniegtie pakalpojumi klientiem pieejami bez maksas?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

2.2. Klientu informētība

Kritērijs „klienta informētība” ir saistīts ar klienta tiesībām saņemt visa veida informāciju, viņam saprotamā un pieejamā veidā, un vietā, t.sk. zīmju valodā, „vieglā valodā”, tulkojumus no valsts valodas, par sociālā pakalpojuma saņemšanas kārtību, norises procesiem un rezultātiem.

N.p.k	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
1	Vai informācija par organizācijas darbību, galvenajām funkcijām, aktualitātēm izvietota organizācijas telpās klientiem pieejamā vietā?						
2	Vai organizācijas telpās ir izvietoti informatīvie stendi, bukleti, par citiem klientam nozīmīgiem pakalpojumiem (kontakta informācija), t.sk. novadā un valstī?						
3	Vai organizācijā ir izstrādāts mehānisms informācijas sniegšanai, t.sk. regulāra saskarsme ar medijiem, komunikācijas stratēģijas, atbildīgās personas par informāciju?						
4	Vai klientam ir pieejama anonīmas konsultēšanās iespēja?						
5	Vai klientam ir iespēja iepazīties ar sociālo pakalpojumu sniedzēju iekšējās kārtības noteikumiem?						
6	Vai klientam ir pieejama informācija par sniegto sociālo pakalpojumu izmaksām un finansēšanas apjomu?						
7	Vai klientam ir pieejama informācija par priekšlikumu un sūdzību iesniegšanu un izskatīšanu?						
8	Vai klients tiek informēts par sociālo pakalpojumu sniedzēja pieņemtiem lēmumiem attiecībā uz viņu?						
9	Vai klientam ir pieejama viņa personas lieta? <i>(izņēmuma gadījums vardarbība un citu personu drošība)</i>						
10	Vai klients tiek informēts par sociālā pakalpojuma iespējām un alternatīvām?						
11	Vai klientam tiek sniegta informācija par pakalpojuma pieprasīšanas, izvērtēšanas, saņemšanas kārtību, apjomu un izpildes laiku?						
12	Vai organizācijas mājas lapā pieejamā informācija regulāri tiek aktualizēta?						
13	Vai klienti ir labi un precīzi informēti, ierodoties saņemt pakalpojumu (-us)?						
14	Vai klientam ir iespēja saņemt informāciju viņam saprotamā veidā (tulks, zīmju valoda, vieglā valoda)?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

2.3. Klientu apmierinātība

Kritērijs „klientu apmierinātība” ir saistīts ar spēju reaģēt uz klienta vajadzībām un sniegt sociālo pakalpojumu klientam izprotamā veidā, tas būtu: izskaidrot, ievērot profesionālās robežas, attieksmi, ņemt vērā klienta ieteikumus un nodrošināt klientam „pieejas punktus” lēmuma pieņemšanas un ietekmēšanas procesam.

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
1	Vai tiek vērtēta klientu apmierinātība, noteiktos periodos aptaujājot vai anketējot pakalpojuma saņēmēju?						Cik bieži?
2	Vai klientiem tiek nodrošināta pieejamība, atsaucība, atbilstība un drošības sajūta, saņemot pakalpojumu?						
3	Vai organizācijas attīstību ietekmē klientu apmierinātība ar pakalpojumu (-iem)?						
4	Vai klientam ir nodrošinātas iespējas ietekmēt sniegtā pakalpojuma kvalitāti, novērtēt to un izteikt viedokli (anonīmi), piemēram, telefoniski – saruna tiek piefiksēta protokolu sarunu žurnālā?						
5	Vai, plānojot pakalpojumu, tiek ņemtas vērā klientu vēlmes?						
6	Vai ir izveidots klienta aizsardzības mehānisms, ja klients nespēj pilnībā pārstāvēt savas tiesības sociālo pakalpojumu sniedzēju priekšā? (piemēram, sabiedriskās organizācijas, domes jurists, bāriņtiesa, atbalsta personas u.c.)						
7	Vai ir nodrošināta (formāla – rakstiski apstiprināta) klientu aizsardzība, ja klients ir sūdzējies par pakalpojuma sniedzēju? (piemēram, sociālā darba speciālistu nomaīņa, konfidencialitāte, anonimitāte)						
8	Vai organizācijā ir izstrādāta sūdzību pieņemšanas, izskatīšanas kārtība?						
9	Vai ir nodrošināta iespēja klientam vai viņa likumiskajam pārstāvim sniegt mutiskas sūdzības, priekšlikumus par pakalpojuma sniedzēju?						
10	Vai mutiskās, anonīmās sūdzības tiek fiksētas rakstiskā veidā?						
11	Vai klients tiek iesaistīts pakalpojuma novērtēšanā, plānošanā un attīstīšanā?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

2.4. Vides pieejamība

Kritērijs „vides pieejamība” ir saistīts ar fiziskās un informatīvās (vizuālās) vides barjeru mazināšanu cilvēkiem ar invaliditāti, funkcionāliem traucējumiem un/vai sociālo statusu, piemēram, vecāki ar bērnu ratiņiem. Šī prasība ir obligāta, lai mazinātu klientu diskrimināciju, liegumu saņemt vienlīdzīgus sociālos pakalpojumus, pēc veselības, vecuma vai sociālā statusa stāvokļa.

N.p.k	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
1	Vai organizācijas telpas ir pielāgotas klientiem ar funkcionāliem traucējumiem?						
2	Vai organizācijas telpas ir pielāgotas klientiem ar redzes traucējumiem?						
3	Vai organizācijas telpas ir pielāgotas klientiem ar dzirdes traucējumiem?						
4	Vai klientiem ar funkcionāliem traucējumiem ir pieejamas tualetes?						
5	Vai klientiem ar funkcionāliem traucējumiem ir pieejamas uzgaidāmās telpas?						
6	Vai organizācijā var strādāt cilvēks ar invaliditāti, atbilstoši darba likumdošanai?						
7	Vai organizācijas telpās ir skaidras norādes?						
8	Vai klienti ar invaliditāti var saņemt visu speciālistu pakalpojumus kā ikviens cits klients – telpu pieejamības kontekstā?						
9	Vai klienti ar invaliditāti var saņemt papildus atbalstu (asistenta vai zīmju valodas tulka pakalpojumu) uzturoties iestādē un saņemot sociālo pakalpojumu?						
10	Vai klienti ar invaliditāti var saņemt papildus asistenta vai pavadona atbalstu, lai nokļūtu līdz sociālā pakalpojuma sniedzējam (no mājām līdz iestādei)?						
11	Vai organizācijas darbinieku darba vietas pielāgotas klientu pieņemšanai t.sk. ratiņkrēslu piekļuvei, vecākiem ar maziem bērniem, utml.?						
12	Vai organizācijas ārējā vide ir pielāgota klientu ar funkcionāliem traucējumiem piekļuvei, t.sk. pielāgotas stāvvietas, uzbrauktuves, durvju ailes?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

2.5. Konfidencialitāte

Kritērijs „konfidencialitāte” ir saistīts ar profesionālu ētisku un LR normatīvajos aktos noteiktu rīcību, lai netiktu izpausta par klientu „jūtīga” informācija. Konfidencialitātes robežas nosaka profesionālā ētika, labās prakses piemēri un likumdošana. Informācijas neizpaušana, personas datu ievērošana attiecas uz visiem darbiniekiem sociālā pakalpojuma institūcijā.

N.p.k	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
1	Vai klients ir informēts par organizācijas konfidencialitātes principiem?						
2	Vai organizācijā ir veiktas apmācības un/vai izstrādāti normatīvie akti par konfidencialitātes principu ievērošanu, „konfidencialitātes robežām”, konfidencialās informācijas uzglabāšanas (arī elektroniskās informācijas), lietvedības principiem?						
3	Vai klientiem tiek nodrošinātas konfidencialas konsultācijas/sarunas iespējas?						
4	Vai, nepieciešamības gadījumā, var ierobežot dažādu klientu satikšanās iespējas uzgaidāmās telpās, sarunu telpās?						
5	Vai klientiem ir iespēja iepazīties ar visiem dokumentiem, kuri ir viņa lietā, t.sk. to saturu un sarunas protokolus?						
6	Vai sociālais darbinieks nodrošināts ar atsevišķu sarunu telpu?						
7	Vai organizācijā ir izstrādāts Ētikas kodekss? Vai organizācijas darbinieki ir iepazīstināti ar to?						
8	Vai starp profesionāļu tikšanās reizēs ievērojot konfidencialitāti – sociālo pakalpojumu sniedzēj institūcijas iekšienē?						
9	Vai starp institucionālā sadarbībā ievērojot konfidencialitāti, t.sk. ierobežotu personas datu apmaiņu (anonīmi pasniegta informācija bez atpazīstamiem personas datiem)?						
10	Vai starp profesionāļu tikšanās reizēs ir noteikti informācijas apmaiņas principi, ievērojot sociālā gadījuma anonimitāti?						
11	Vai organizācijā ir noteikts, kur un kā drīkst runāt – analizēt gadījumus, lai ievērotu konfidencialitāti? <i>(piemēram: tikai suprevīzijās, tikai noteiktā telpā/laikā un/vai tikai gadījuma analīzes sapulcēs, utml.)</i>						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

2.6. Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana

Kritērijs „ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana” ir saistīts ar „konfidencialitātes” principa lietvedības ievērošanu, datu un informācijas aprites noteikumiem, ko nosaka LR normatīvie akti, par personas datu neaizskaramību.

N.p.k	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
1	Vai ar klientu saistītā informācija tiek uzglabāta?						
2	Vai organizācijai viegli pieejami precīzi dati par klientiem, tiem sniegtajiem pakalpojumiem?						
3	Vai tiek izmantota datu apstrādes un elektroniskās uzglabāšanas programmas? Vai tām ir nodrošināta aizsardzība atbilstoši personas datu aizsardzības standartam (sertificēta atbilstoši šīm prasībām)?						
4	Vai datu apstrādes programmas ir pieejamas centralizēti – internetā?						
5	Vai klientu lietas tiek uzglabātas tikai organizācijas darbiniekiem pieejamā vietā?						
6	Vai klienta lieta ir marķēta ar „konfidencialitātes” grifu un šifrētu klienta lietas numuru, bez klienta vārda, personas koda uz lietas vākiem?						
7	Vai elektroniskiem datiem par klientiem ir kodētas un ierobežotas darbinieku pieejas (izmanto ierobežots personu loks, kurš ir parakstījis par datu „konfidencialitātes” ievērošanu)?						
8	Vai uzskatāt, ka informācija par klientu ir pieejama tikai tām personām, kurām ir tiesības šīs informācijas piekļuvei?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

2.7. Informācijas/dokumentu aprīte

Kritērijs „informācijas/dokumentu aprīte” ir saistīts ar labas prakses sociālo lietu un informācijas aprītes principiem, sociālo lietu un dokumentu aprītes pārskatāmību un „orientēšanos” tajos. Informācijas aprīte ir tieši saistīta ar „konfidencialitātes” un ar klientu saistītās informācijas uzglabāšanu. Lietu nomenklatūras izveide ir balstīta uz LR normatīvajiem aktiem par dokumentu uzglabāšanu un aprīti.

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
1	Vai organizācijā ir noteikta kārtība informācijas un dokumentu aprītei?						
2	Vai izstrādātas instrukcijas informācijas, dokumentu aprītei un saskaņoti ar „konfidencialitātes” un klientu lietu uzglabāšanas/kārtošanas principiem?						
3	Vai ir noteikts (reglamentēts) konfidencialitātes informācijas atspoguļošanas veids vēstulēs (citām institūcijām), ziņojumos, medijos?						
4	Vai organizācijā ir sava lietvedība?						
5	Vai organizācijā ir ieviesta nomenklatūra? Vai nomenklatūrā ir atsevišķi izdalīta sadaļa „klientu lietām” un ar to saistītie uzglabāšanas, reģistrēšanas nosacījumi?						
6	Vai organizācijā notiek regulāras sanāksmes par aktualitātēm darbā (vismaz reizi nedēļā)?						
7	Vai organizācijā ir noteikts kontroles mehānisms informācijas aprītei, t.sk. laicīgums, stils, konfidencialitāte, utml.?						
8	Vai organizācijā ir noteikta elektroniskās informācijas uzglabāšanas un aprītes nosacījumi?						
9	Vai ir noteikti elektroniskās informācijas aizsardzības un konfidencialitātes principi, t.sk. paroles, interneta resursu ierobežojums, elektronisko datu kopēšanas iespēju ierobežojums?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

2.8. Sadarbība

Kritērijs „sadarbība” ir saistīts ar sociālā pakalpojumu sniedzēju iekšējo un ārējo sadarbību, ko nosaka starpprofesionālās un starpinstitucionālās sadarbības principi, kopīgie un atšķirīgie mērķi, un maksimāli efektīvs atbalsts klientam. Sadarbības pamatā ir kooperācija, atbalsts un funkciju (pienākumu, lomu, uzdevumu) sadalījums attiecībā pret problēmjomām un mērķa grupām.

N.p.k	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
1	Vai organizācijā ir starpprofesionāļu tikšanās – sapulces, kuru mērķis ir uzlabot darbu ar klientu?						
2	Vai organizācija mērķtiecīgi veicina starpinstitucionālo sadarbību?						
3	Vai organizācija ir iesaistīta labdarības, sabiedrības informēšanas kampaņās, akcijās?						
4	Vai organizācija sadarbojas ar citām valsts/pašvaldības/ nevalstiskajām organizācijām?						
5	Vai organizācijā ir noteikta kārtība starpprofesionāļu starpinstitucionālai sadarbībai?						
6	Vai starpinstitucionālās sadarbības ietvaros notiek regulāras (vismaz 1 x mēnesī) tikšanās?						
7	Vai organizācija ir pārņēmusi kādas citas organizācijas labās prakses piemērus?						
8	Vai organizācijas ir piedāvājuši labās prakses piemērus?						
9	Vai organizācija realizējusi kādu projektu sadarbībā ar citu/ām organizācijām?						
10	Vai organizācijas sadarbība ar citām organizācijām ir veiksmīga, efektīva?						
11	Vai esat izrunājuši un reglamentējuši starpprofesionāļu un/vai starpinstitucionālās komandās profesionāļa lomu, funkcijas un pienākumus, ievērojot funkciju nepārklāšanās principus?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

2.9. Metodika

Kritērijs „metodika” ir saistīts ar profesionālā sociālā darba, sociālās aprūpes, sociālā darba organizēšanas un/vai sociālās rehabilitācijas darba pienākumiem. „Metodika” nozīmē pierādāmas (teorētiski vai metodoloģiski), aprobētas praksē un/vai atpazīstamas (klasificējamas) profesionālās darba metodes un pieejas, kuras izmanto ikdienas sociālā pakalpojuma sniegšanā klientiem.

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
12.	Vai sociālo pakalpojumu sniegšanā ir noteikta (reglamentēta) sociālā darba speciālistu metodika, pieejas un pamatojums?						
13.	Vai sociālā darba speciālisti vai citi pakalpojuma sniedzēji metodiski vai teorētiski pamatoto, argumentē izvēlēto pieeju atbilstību klientu vajadzībām?						
14.	Vai vadības līmenī ir noteiktas prioritātes jaunu pieeju, metožu apguvei un izmantošanai praksē?						
15.	Vai darbiniekiem ir iespēja (organizētas vai atmaksātas no darba devēja puses, vismaz 20 stundas gadā) apgūt jaunas pieejas, metodes vai saņemt atbalsta esošo metožu aprobācijai/pilnveidei?						
16.	Vai organizācija sniedz pakalpojumus, ievērojot kādu noteiktu metodiku (metožu kopumu), ņemot vērā pakalpojuma mērķa grupu?						Kādas?
17.	Vai tiek rīkotas metodiskās dienas, kuru ietvaros aprobē, analizē un diskutē par darba pieeju un metožu pilnveides pasākumiem?						Cik bieži? ___/gadā
18.	Vai „klientu lietu” izstrādē, t.sk. izvērtēšanā, procesa vadībā vai konsultācijās izmantojat noteiktu teorētiski pamatotu metodiku (vienu vai vairākas)?						Kādas?
19.	Vai organizācijā ir, vismaz viens, atbildīgais par profesionālo izaugsmi un pilnveidi (izstrādi un ieviešanu), kurš darbojas pēc iestādes profesionālās pilnveides plāna?						
20.	Vai katras jomas speciālistam ir izstrādāta metodika, vai metodiskie norādījumi profesionālā darba veikšanai?						
21.	Vai esošā metodika vismaz 1 x gadā tiek pārskatīta, analizēta, izvērtēta un pilnveidota, novēršot formālas un nelietderīgas metodes raksturu?						
22.	Vai sociālo pakalpojumu sniegšanā tiek veikti mērījumi (intervijas, anketas, ārējā ekspertīze – audits) „efektivitātes” rādītāju noteikšanai?						Kādi?

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

2.10. Profesionalitāte

Kritērijs „profesionalitāte” ir saistīts ar ikviena organizācijas/institūcijas darbinieka atbilstību profesionālajam standartam un labas prakses principiem. Sociālā darba speciālistu profesionalitāti nosaka pēc LR normatīvajos aktos, profesijas klasifikatorā, profesijas standartā, ētikas kodeksā, darba aprakstā un „klientu apmierinātības” līmeņa kritērijiem.

N.p.k.	Kritērijs	vērtējums					piezīmes
		Nav	Ļoti reti	Daļēji (50%/50%)	Daļēji ir	Ir	
1	Vai visiem darbiniekiem ir atbilstoša LR normatīvajos aktos noteiktā izglītība, darba pienākumu veikšanai?						
2	Vai darbinieki regulāri paaugstina savu kvalifikāciju kursos/semināros?						Vid. stundas skaits? ____/gadā
3	Vai tiek nodrošināti profilaktiski pasākumi darbiniekiem profesionālās izdegšanas mazināšanai? (<i>Izņemot supervīziju</i>)						Kādi?
4	Vai tiek nodrošināta profesionālā supervīzija darbiniekiem?						Cik stundas gadā? ____/1 cilv.
5	Vai organizējat / piedalāties pieredzes apmaiņās?						Cik bieži? ____/gadā
6	Vai esat organizējuši pieredzes apmaiņas uzņemšanu?						Cik bieži? ____/gadā
7	Vai esat organizējuši apmācību seminārus starp profesionāļu sadarbības partneriem, par jūsu sadarbības tēmu?						
8	Vai esat izstrādājuši un realizējat plānveidīgi sociālo pakalpojuma pilnveides pasākumus (plāni, stratēģijas, nodomi), to daudzveidošanu atbilstoši klientu vajadzībām?						
9	Vai regulāri lasāt, analizējat un aprobējat „jaunas” (inovatīvas) pieejas un labās prakses piemērus profesionālā darba jomā savā kolektīvā? (<i>izņemot likumdošanu</i>)						Cik bieži? ____/gadā
10	Vai organizācija seko izmaiņām un jauninājumiem likumdošanā?						
11	Vai Jūsu organizācija nodrošina prakses vietu un konsultācijas studentiem?						Cik bieži? ____/gadā
12	Vai tiek piesaistīti ārējie resursi (eksperti, studentu pētījumi, sadarbības partneru vērtējums) par neatkarīgai profesionālai ekspertīzei organizācijā?						
11	Vai uzskatāt, ka klienta vēlmei un rīcībai sadarboties, ir liela nozīme veiksmīgas sadarbības starp sociālo darbinieku un klientu izveidošanā?						

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju

Vieta ieteikumiem paredzēta sociālo pakalpojumu sniedzēju viedoklim par nepieciešamajiem pasākumiem, kuri būtu jāveic, lai pakalpojuma kvalitāte uzlabotos. Tie var būt gan organizācijas, gan Kuldīgas novada mērogā. Tās var būt apmācību tēmas vai problēmas, kas skar pakalpojuma pieejamību, resursus u.t.t.

This image shows a full page of a document template designed for handwritten notes or essays. It features approximately 28 evenly spaced, thin grey horizontal lines across the entire width of the page. The margins are consistent on all sides, providing ample space for writing. There are no pre-printed questions, headings, or other markings on the page.

Šī veidlapa ir veidota ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un latvijas valsts finansiālu atbalstu. Par veidlapas saturu atbild projekta kvalitātes vadības konsultants Kārlis Viša, projekta vadības grupa un veidlapas izstrādē iesaistītie projekta eksperti.

2.pielikums



Ieguldījums
Tavā
nākotnē!

ANKETA

Anketas aizpildīšana prasīs ne vairāk kā 5 minūtes un tā ir aizpildāma atzīmējot jau dotos variantus ar krustiņu (X) vai ierakstot savu viedokli tam paredzētajā vietā. **Anketa ir ANONĪMA** un tajā sniegtās atbildes tiks izmantotas tikai apkopotā veidā. Anketēšanas mērķis ir: noskaidrot Kuldīgas novada iedzīvotāju viedokli par Kuldīgas novadā pieejamiem sociāliem pakalpojumiem un iespēju uzlabot to kvalitāti

1. Jūsu vecums: ☐ 18-25 gadi ☐ 25-40 gadi ☐ 40-55 gadi ☐ 55-65 gadi ☐ virs 60 gadiem

2. Jūsu dzimums: ☐ sieviete ☐ vīrietis

3. Jūsu izglītība: ☐ pamata ☐ vidējā vai arodizglītība ☐ augstākā ☐ cita v. _____

4. Sociālie pakalpojumi ir: visa veida sociālā palīdzība, sadarbība ar sociāliem darbiniekiem un viņu piedāvātām iespējām atzīmējiet tos, kurus esat saņēmuši vai par tiem esat dzirdējis:

Nosaukums, kontakti	Esmu saņēmis pakalpojumu	Esmu dzirdējis par tādiem
Kuldīgas novada „Sociālais dienests”		
Sociālā darbinieka konsultācijas vietējiem iedzīvotājiem		
Sociālais darbs ar sociālā riska ģimenēm		
Sociālā palīdzība		
Pagastu pārvaldes un tajos pieejamie sociālie darbinieki		
Dienas centrs cilvēkiem ar invaliditāti		
Dienas centrs personām ar atkarības problēmām, personām pēc brīvības atņemšanas un soda izciešanas		
Pusceļa māja		
Zilā krusta patversme Kabilē		
Aprūpe mājās un asistentu pakalpojumi		
SAC „Venta” un SAC „Reģi”		
Atkarīgo personu konsultāciju punkts		
Kuldīgas ģimenes atbalsta centrs		
Diakonijas centra pakalpojumi		
Gudenieku pag. rotaļu istaba		
Kabiles bērnu pieskatīšanas rotaļu grupa		
Biedrība „Šūpulītis”		
Biedrība „Rumbiņa”		
Nodibinājums „Mamma mammai fonds”		
Biedrība „Sarkanais Krusts”		
Biedrība „Tu vari”		
Rendas sociālo pakalpojumu punkts		
Citi, piemēram, zupas virtuve, specializētais transports, u.c.		

5. Kas Jūsaprāt raksturo „sociālo pakalpojumu” kvalitāti?

- ☐ darbinieku attieksme
☐ pakalpojumi atbilst manām vajadzībām
☐ ērts un vienkāršs pakalpojuma saņemšanas veids
☐ sajūta, ka varu uzticēties sociālo pakalpojumu sniedzējiem
☐ visi iepriekšminētie
☐ neviens no iepriekš minētajiem. Jūsu variants _____

6. Cik lielā mērā esat apmierināts ar Kuldīgas novadā saņemtajiem sociālajiem pakalpojumiem?

- ☐ ļoti apmierināts
☐ drīzāk apmierināts
☐ apmierināts
☐ drīzāk neapmierināts
☐ pilnībā neapmierināts
☐ cits viedoklis _____

7. Kā Kuldīgas novadā saņemtie sociālie pakalpojumi ir ietekmējuši Jūs?

- ☐ saņemtie „sociālie pakalpojumi” ir atbalstījuši mani un veicinājuši manu problēmu risināšanu
☐ esmu kļuvis aktīvāks, zinu savas tiesības un iespējas
☐ esmu kļuvis atvērtāks un veicu līdzdarbības pienākumus
☐ esmu informēts par sociālajiem pakalpojumiem un zinu, kur savlaicīgi meklēt palīdzību
☐ sociālie pakalpojumi nav spējuši mani ietekmēt un palīdzēt
☐ cits viedoklis _____

8. Lūdzu, novērtējiet, cik lielā mērā, tabulā norādītie kritēriji, Jums ir nozīmīgi saņemot sociālos pakalpojumus?

Kritēriji	Nozīmīgi	Dalēji nozīmīgi	Nenoizīmīgi
Informācija par pakalpojumiem, to saturu, izmaksām un saņemšanas kārtību			
Pakalpojumu sniedzēja atrašanās vieta un pieejamība			
Pakalpojuma sniegšanas (darba, pieņemšanas) laiks			
Darbinieku profesionalitāte - zināšanas			
Darbinieku attieksme pret klientu			
Darbinieku pieejamība un elastīgums			
Sajūta, ka manā dzīvē kaut kas mainās uz labāko pusi			
Sniegto pakalpojumu daudzveidība un iespēja izvēlēties sev atbilstošāko			
Telpu atbilstība klientiem ar invaliditāti			
Telpu iekārtojums - ērtums			
Iespēja būt uz klausītam un saņemt atbalstu			
Konfidencialitātes nodrošināšana, ziņu neizpaušana			
Savlaicīga, ātra pakalpojuma saņemšana			
Sociālo pakalpojumu sniedzēja reputācija (ko par to runā/stāsta citi)			
Materiālais labums (pabalsti, humanitārā palīdzība)			
Mana līdzdarbība situācijas uzlabošanā			

9. Jūsu pašreizējā situācija:

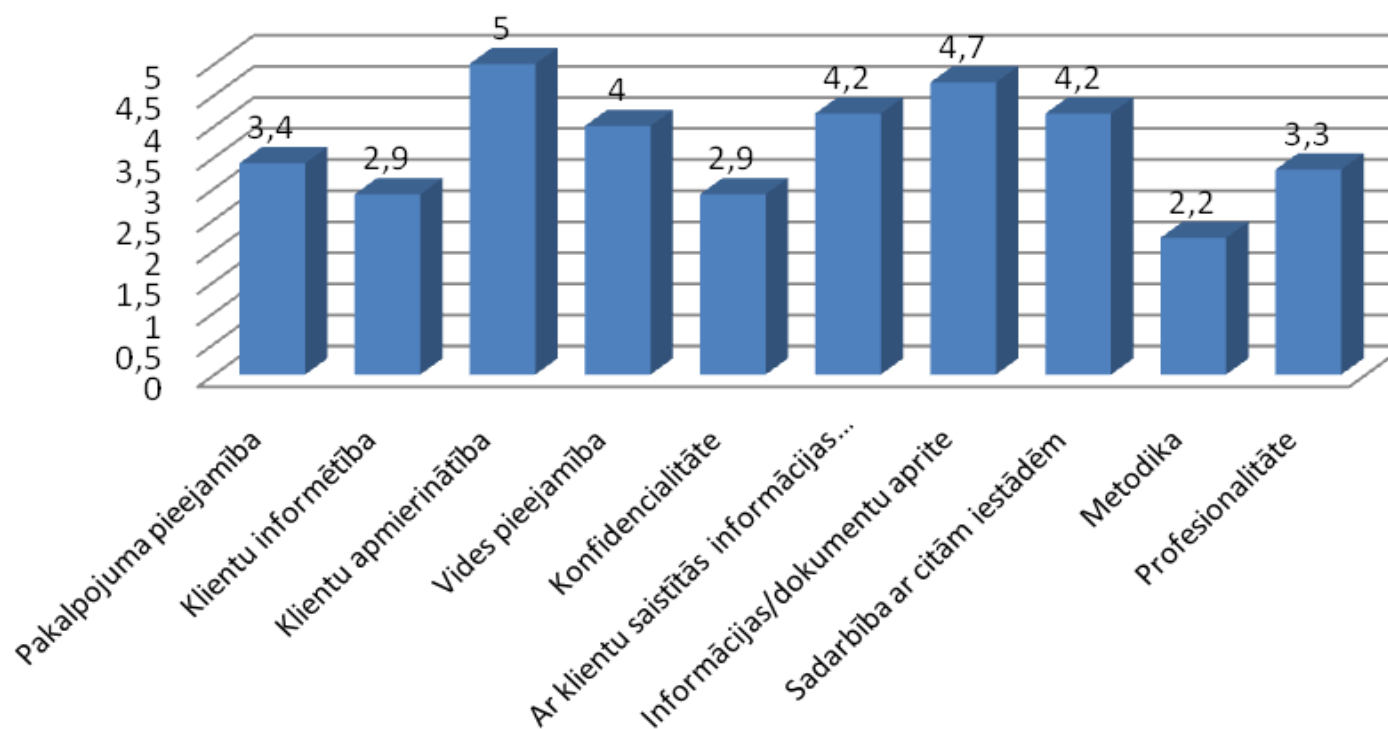
- ☐ bezdarbnieks
- ☐ strādā algotu darbu
- ☐ veicu gadījuma darbus
- ☐ bērna kopšanas atvaļinājumā
- ☐ pensionārs
- ☐ cilvēks ar invaliditāti

10. Jūsu ģimenes sastāvs:

- ☐ viens pieaugušais
- ☐ dzīvoju kopā ar dzīves biedru/ draugu
- ☐ ģimenē ir abi vecāki un viens vai vairāki nepilngadīgi bērni
- ☐ ģimenē ir viens vecāks un viens vai vairāki nepilngadīgi bērni

Paldies par atsaucību!

Kuldīgas novada kopējais sociālo pakalpojumu sniegšanas kritēriju vērtējums



Sociālo pakalpojumu kvalitātes rādītāji Kuldīgas novadā

Pakalpojumu sniedzējs/ Kritēriji	Pakalpojumu pieejamība	Klientu informētība	Klientu apmierinātība	Vides pieejamība	Konfidencialitāte	Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana	Informācijas/dokumentu aprīte	Sadarbība	Metodika	Profesionalitāte	KOPĀ
Renda	4.5	4.6	3.7	3.0	4.0	4.5	4.5	2.9	4.3	3.0	3.9
Kurmāle	4.6	4.8	3.9	3.8	5.0	4.8	4.5	4.1	4.2	3.3	4.3
Laidi	3.5	4.4	3.8	1.5	4.2	4.8	5.0	3.4	3.3	2.8	3.7
Ēdole	3.6	3.5	2.9	2.4	3.0	4.7	2.5	2.1	3.2	3.1	3.1
Snēpele	3.9	4.6	2.3	3.5	2.6	4.3	4.3	3.9	3.5	3.0	3.6
Rumba	3.8	3.6	3.1	1.4	3.1	4.2	3.4	2.9	1.7	3.7	3.1
Kabile	4.3	3.6	4.0	2.5	4.6	4.8	3.6	2.7	2.4	3.2	3.6
Turlava	4.4	4.3	4.3	3.5	3.0	3.7	3.6	3.0	3.7	3.3	3.7
Īvande	4.2	4.5	5.0	4.0	5.0	4.8	4.8	4.0	4.7	3.3	4.4
Vārme	4.6	5.0	4.6	3.6	3.9	4.8	5.0	5.0	4.0	3.6	4.4
Padure	4.4	4.1	3.6	3.2	4.0	4.6	5.0	4.3	3.1	2.9	3.9
Pelči	4.4	4.1	4.1	3.0	4.1	4.8	4.8	4.7	4.3	3.6	4.2
Gudenieki	4.9	3.7	3.7	4.3	2.8	5.0	4.2	3.4	2.4	3.2	3.8
Kuldīgas novada p/a " Sociālais dienests"	3.4	2.9	5.0	4.0	2.9	4.2	4.7	4.2	2.2	3.3	3.7
Kuldīgas novada SAC " Venta"	3.4	4.1	4.1	3.9	4.5	3.7	4.1	3.7	4.1	4.3	4.0
Valsts SAC " Kurzeme" filiāle " Reģi"	4.6	4.7	5.0	4.0	4.6	3.5	4.6	2.8	2.5	3.8	4.0
Dienas centrs cilvēkiem ar invaliditāti	4.5	4.7	4.9	4.2	5.0	4.3	4.5	5.0	4.5	4.6	4.6
Kuldīgas Ģimenes atbalsta centrs	3.3	3.0	2.1	1.6	1.7	2.1	1.0	3.0	1.0	1.0	2.0
Sv.Katrīnas ev.lut.draudzes Diakonijas	4.1	3.8	4.0	1.6	2.8	2.7	2.4	3.8	2.6	3.8	3.2

centrs											
Dienas centrs atkarīgām personām, atbrīvotiem no ieslodzījuma	4.0	3.1	2.8	2.0	3.0	2.6	2.7	3.4	2.0	2.6	2.8
"Pusceļa māja" personām, kas nonākušas krīzes situācijā	3.4	2.4	2.6	1.3	2.8	2.3	2.2	3.4	1.9	2.6	2.5
Mamma mammai fonds	4.0	3.4	2.4	2.2	3.2	2.0	3.3	3.2	2.9	2.3	2.9
Invalīdu biedrība "Tu vari"	4.0	3.5	3.4	4.7	4.0	3.8	5.0	3.6	2.4	2.8	3.7
Kuldīgas pilsētas pensionāru apvienība "Rumba"	3.4	3.4	3.6	3.3	2.0	1.2	2.4	3.4	3.1	4.2	3.0
Kabiles pagasta pārvaldes bērnu rotaļu-pieskatīšanas grupa	3.2	3.1	3.5	1.3	3.7	2.8	1.5	1.8	1.0	2.2	2.4
Evanģēlisko Kristiešu draudze "Zilais krusts"	3.6	4.6	4.9	3.4	4.8	4.2	4.8	3.8	3.1	3.6	4.1
KOPĀ	4.0	3.9	3.7	3.0	3.6	3.8	3.8	3.5	3.0	3.2	3.6

Kvalitāti raksturojošie kritēriji pēc nozīmīguma sociālo pakalpojumu saņēmējiem

