



*Ieguldījums
Tavā
nākotnē!*

ESF projekts

**„Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Kuldīgas novadā”
(vien.nr.1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/003/14)**

KULDĪGAS NOVADA SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZLABOŠANAS PLĀNS

2012.-2014.gadam

SATURS

1.ESOŠĀS SITUĀCIJAS APRAKSTS	3
2.MĒRĶIS	5
3.ATBILDĪGIE.....	5
4.IEVIEŠANAS LAIKS	5
5.FINANSĒJUMS	5
6.UZRAUDZĪBA UN REZULTĀTU NOVĒRTĒŠANA	5
7.RĪCĪBAS PLĀNS.....	6

1.ESOŠĀS SITUĀCIJAS APRAKSTS

Laika posmā no 2010.gada novembra līdz 2011.gada februārim ESF projekta „Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Kuldīgas novadā” (vien.nr.1DP/1.5.1.3.2/09/APIA/SIF/003/14), tika veikta Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšana un sociālo pakalpojumu saņēmēju aptauja ar mērķi noskaidrot apmierinātību ar Kuldīgas novadā saņemtajiem sociālajiem pakalpojumiem.

Sociālo pakalpojumu novērtēšanā piedalījās 26 Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu sniedzēji, tai skaitā, pašvaldības un valsts sociālo pakalpojumu sniedzēji, biedrības un reliģiskās organizācijas, kā arī pagastu pārvaldes, kuras pēc būtības neskaitās sociālo pakalpojumu sniedzēji, tomēr nodrošina sociālā darba pakalpojumu pagasta iedzīvotājiem. Novērtēto sociālo pakalpojumu sniedzēju vidū ir gan sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrā reģistrēti, gan neregistrēti sociālo pakalpojumu sniedzēji, kuri pēc savas būtības Kuldīgas novada iedzīvotājiem nodrošina sociāliem pakalpojumiem līdzvērtīgus pakalpojumus.

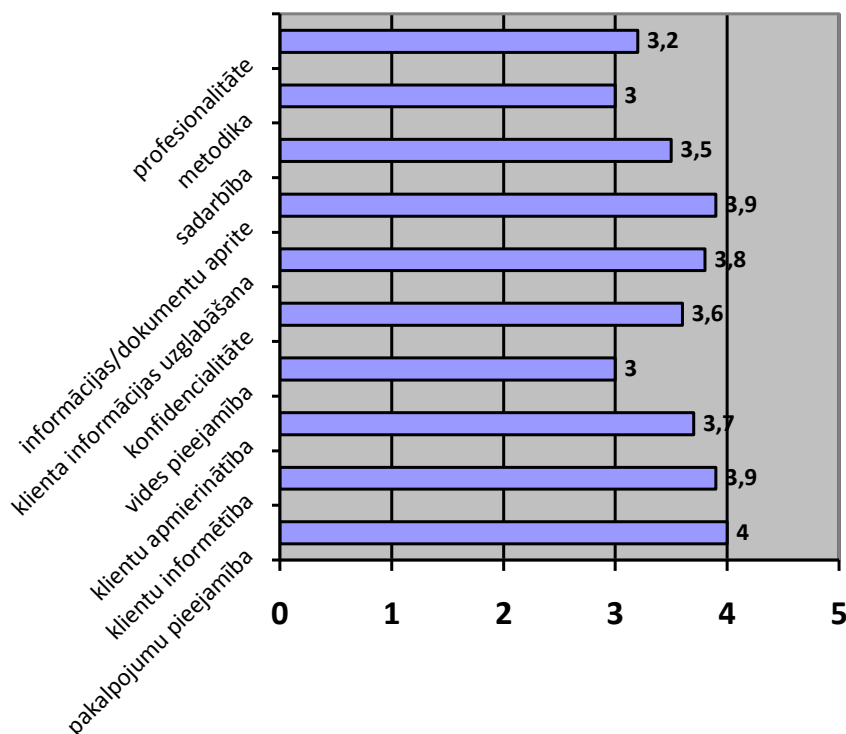
Sociālie pakalpojumi tika vērtēti, izmantojot novērtējuma skalu no 1-5, kur vidējā vērtējuma 1 punkts nozīmē zemu kvalitāti, 2- apmierinošu kvalitāti, 3 - vidēju kvalitāti, 4 - labu kvalitāti, bet 5- augstu kvalitāti. Novērtējot pakalpojumu kvalitāti par pamatu tika ņemti vērā 10 kritēriji: pakalpojumu pieejamība; klientu informētība; klientu apmierinātība; vides pieejamība; konfidencialitāte; ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana; informācijas/dokumentu aprīte; sadarbība; metodika; profesionalitāte.

Kvalitātes novērtēšanas veidlapa tika veidota, katram kritērijam izstrādājot kontroljautājumus, kas ļāva identificēt vājās puses pa kritērijiem, novērtēt kritēriju kopumā, gan rast kopējo pakalpojuma kvalitātes vērtējumu.

Apkopojot aizpildītās sociālo pakalpojumu kvalitātes veidlapas, secināms, ka kopējais Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu kvalitātes vērtējums atbilst 3,6 punktiem, kas nozīmē, ka Kuldīgas novadā tiek sniegti apmierinošas kvalitātes pakalpojumi. Savukārt kopējais sociālo pakalpojumu kvalitātes vērtējums pa kritērijiem ir attēlots 1.diagrammā.

1.diagramma

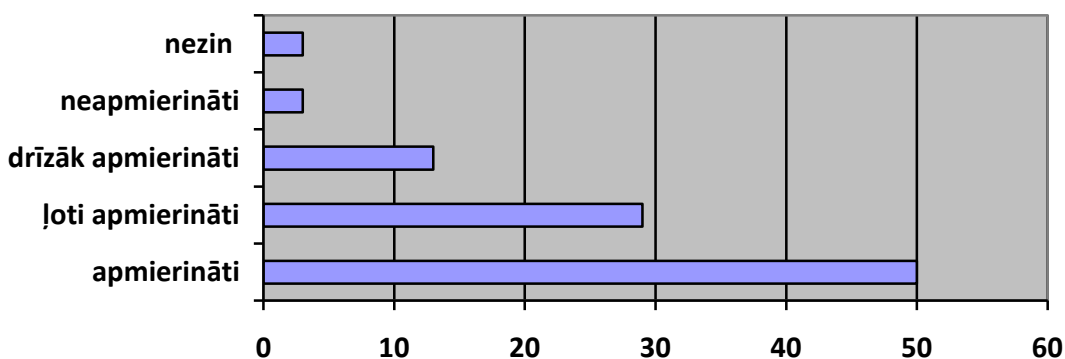
Sociālo pakalpojumu kvalitātes vērtējums pa kritērijiem



Sociālo pakalpojumu saņēmēju aptaujā piedalījās 178 respondenti. Apkopojot un analizējot sociālo pakalpojumu saņēmēju aptaujas anketas, var secināt, ka pārsvarā (92%) sociālo pakalpojumu saņēmēji paūž apmierinātību ar saņemtajiem sociālajiem pakalpojumiem, no kuriem ļoti lielu apmierinātību paūž 29%, apmierinātību paūž 50%, bet drīzāk apmierināti ir 13% rpondentu. Savukārt neapmierināti ar sociālajiem pakalpojumiem ir vien 3%, nezīn - ir apmierināti vai nav - 3%

2.diagramma

sociālo pakalpojumu saņēmēju apmierinātība ar Kuldīgas novadā saņemtajiem sociālajiem pakalpojumiem

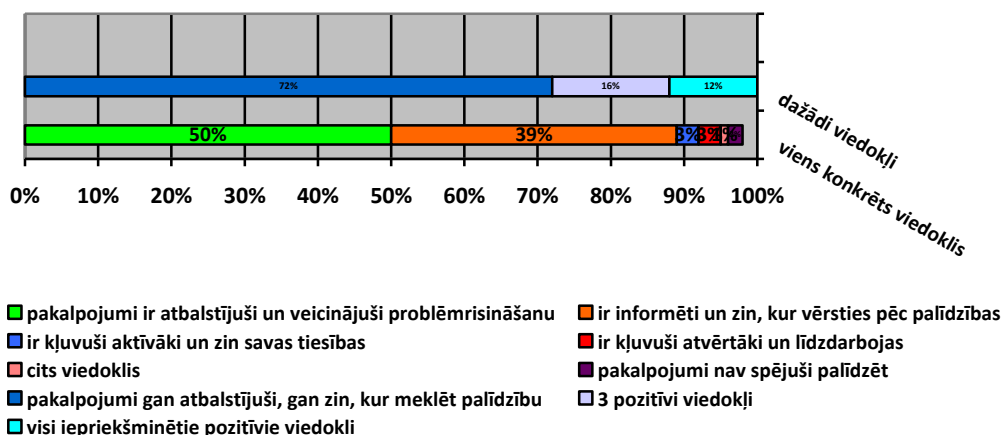


Pakalpojumu ietekme, kas liecina par sociālo pakalpojumu kvalitāti, tika analizēta no kopumā apmierināto respondentu atbildēm. Vienu konkrētu viedokli, par to, kā sociālie pakalpojumi ir spējuši ietekmēt, ir pauduši 61%. No šiem respondentiem 50% pauduši viedokli, ka saņemtie sociālie pakalpojumi ir atbalstījuši un veicinājuši viņu problēmu risināšanu, 39% 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, 3% 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.

39% respondenti atzīmējuši vairākus pozitīvos viedokļus par pakalpojumu ietekmi. 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 73% respondenti. 16% respondenti ir atzīmējuši trīs pozitīvos viedokļus par sociālo pakalpojumu ietekmi, bet 11% respondenti ir atzīmējuši visus 4 pozitīvos viedokļus.

3.diagramma

Sociālo pakalpojumu ietekme uz to saņēmējiem



2.MĒRĶIS

Balstoties uz sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanā un sociālo pakalpojumu saņēmēju aptaujā iegūto informāciju, ir ticis izstrādāts Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas plāns, kura mērķis ir: uzlabot/pilnveidot sociālo pakalpojumu sniedzēju darbību, nodrošinot uz klienta vajadzībām orientētus, kvalitatīvus sociālos pakalpojumus.

Plāna izstrāde tika balstīta uz šādiem uzdevumiem:

- 1.sniegt metodisku palīdzību sociālo pakalpojumu kvalitātes veicināšanai;
- 2.veidot sociālos pakalpojumus pēc labās prakses principiem balstoties uz izstrādātiem kvalitātes kritērijiem;
- 3.novērst sociālo pakalpojumu sniegšanas problēmu jomas un harmonizēt pakalpojumu kvalitāti novadā;
- 4.sociālo pakalpojumu uzlabošanas uzdevumus iekļaut sociālo pakalpojumu attīstības stratēģijā;
- 5.pilnveidot ikvienu sociālo pakalpojumu sniedzēju kvalitātes kritēriju.

3.ATBILDĪGIE

Plāns ir saistošs ik vienam sociālo pakalpojumu sniedzējam, kurš sniedz reģistrētus vai neregistrētus sociālos pakalpojumus vai tiem līdzvērtīgus pakalpojumus Kuldīgas novada iedzīvotājiem. Atbildīgi par plāna izpildi ir katrs iepriekš minētais sociālo pakalpojumu sniedzējs savas organizācijas darbības ietvaros, atbilstoši tās specifikai un jau iepriekš paveiktajiem plānā iekļautajiem kvalitātes uzlabošanas pasākumiem.

4.IEVIEŠANAS LAIKS

Plāna ieviešanas laiks ir trīs gadi, sākot no 2012.gada – 2014.gadam. Plānā ir atzīmēti rīcību ieviešanas termiņi pa gadiem. Atsevišķām rīcībām termiņš netiek dots. Tas nozīmē, ka konkrētā rīcība ir jānodrošina pastāvīgi.

5.FINANSĒJUMS

Plāna izpildei pakalpojumu sniedzēji plāno un nodrošina finansējumu savas organizācijas budžeta ietvaros. Ja ir iespējams, finansējumu piesaista no citiem finanšu avotiem.

6.UZRAUDZĪBA UN REZULTĀTU NOVĒRTĒŠANA

- Plāna ieviešanas uzraudzību un rezultatīvo rādītāju novērtēšanu veic Kuldīgas novada pašvaldības aģentūra „Sociālais dienests” izveidota darba grupa.
- Reizi gadā tiek aktualizēta sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanas veidlapa, iekļaujot jautājumus par konkrētajā gadā plānotās rīcības izpildi atbilstoši plānā iekļautajiem kvalitātes kritērijiem.
- Sociālo pakalpojumu sniedzēji veic kvalitātes pašnovērtējumu, aizpildot kvalitātes novērtēšanas veidlapu.
- Rezultātu novērtēšana balstās uz sociālo pakalpojumu sniedzēju novērtējumu pa noteiktajiem kvalitātes kritērijiem, sociālo pakalpojumu sniedzēju kopējo kvalitātes novērtējumu, kā arī uz kopējo Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu kvalitātes rādītājiem.
- Tiek analizēta kvalitātes novērtējuma rādītāju dinamika salīdzinājumā ar iepriekšējiem gadiem.
- Tiek apkopota informācija un sagatavots Kuldīgas novada sociālo pakalpojumu sniedzēju kvalitātes pārskats, sagatavotas rekomendācijas pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai.

7.RĪCĪBAS PLĀNS

Uzdevumi	Rīcības	Termiņš		
		2012	2013	2014
1.Resursi				
1.1. Veicināt finanšu lietderīgu izmantošanu un atbilstību sniegtā pakalpojuma kvalitātei	1.1.1. ieviest praksi veikt pierādāmu finanšu izdevīguma aprēķinu, plānojot pakalpojuma attīstīšanu vai pirkšanu	x		
	1.1.2. Izstrādāt pakalpojumu finansēšanas kārtību ārpakalpojumiem		x	
	1.1.3. Sadarbības/pakalpojumu līgumos iekļaut sadaļu par sagaidāmajiem rezultātiem attiecībā pret klientu un rezultātu izvērtēšanas kārtību		x	
	1.1.4. Noteikt vienlīdzīgus principus sniegto pakalpojumu finansēšanai	x		
	1.1.5. Izvērtēt un noteikt finanšu ieguves veidus (pakalpojumu nodrošināšanai, attīstīšanai, speciālistu piesaistei), paredzot konkrētas darbības to izmantošanai 1x gadā			pastāvīgi
1.2. Nodrošināt materiāltehnisko resursu atbilstību kvalitatīvai pakalpojumu sniegšanai	1.2.1. Uzskaitīt kvalitatīva pakalpojuma sniegšanai nepieciešamos materiāltehniskos palīg līdzekļus (1x gadā)			pastāvīgi
	1.2.2. Paredzēt finansējumu materiāltehnisko resursu iegādei (1x gadā)			pastāvīgi
	1.2.3. Noteikt atbildīgo par materiāltehnisko resursu, uzraudzību un funkcionēšanu			pastāvīgi
1.3. Sabalansēt cilvēkresursus ar deleģētām funkcijām, labas prakses principiem un normatīvajos aktos noteiktajām prasībām sociālo pakalpojumu sniedzējiem	1.3.2. Veikt cilvēkresursu plānošanu, paredzot nepieciešamo speciālistu skaitu kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanai	x		
	1.3.1. Nodrošināt atbilstošu sociālā darba speciālistu skaitu, kvalitatīvu pakalpojumu sniegšanai		x	
	1.3.3. Veikt esošā personāla amatu un pienākumu analīzi (<i>vismaz 1 x divos gados</i>)			pastāvīgi
1.4. Nodrošināt efektīvu laika resursu izmantošanu	1.4.1. Plānošanu ieviest kā praksi darba organizēšanai un sociālo pakalpojumu attīstīšanai			pastāvīgi
	1.4.2. Pārskatīt iespējas samazināt iekšējo birokrātiju (<i>vismaz 1x gadā</i>)			pastāvīgi
2. Klientu informētība un atgriezeniskā saite				
2.1. Nodrošināt klientu informētību par citiem Kuldīgas novadā pieejamiem sociālajiem pakalpojumiem un to saņemšanas iespējām	2.1.1. Izstrādāt klientu informēšanas plānu (1 x gadā)			pastāvīgi
	2.1.2. Ieviest informatīvās dienas klientiem (1 x gadā)			pastāvīgi
	2.1.3. Izstrādāt kārtību par to, kā konsultējams un informējams pirmreizējais klients	x		
	2.1.4. Ieviest praksi, piedāvājot sociālo pakalpojumu, informēt klientu par sagaidāmajiem rezultātiem, saņemot pakalpojumu (pastāvīgi)	x		

	2.1.5. Izvietot informāciju ar novada sociālo pakalpojumu klāstu, kontaktiem, pakalpojuma satura atspoguļojumu sociālo pakalpojumu sniedzēju telpās	pastāvīgi	
	2.1.6. Nodrošināt iespēju saņemt informāciju vieglā valodā, kā arī saņemt zīmju tulka pakalpojumus (pastāvīgi)	x	
	2.1.7. Izgatavot informatīvos bukletus par sniegtajiem pakalpojumiem (aktualizēt pēc vajadzības)	x	
	2.1.8. Nodrošināt pieejamu informāciju klientiem par viņu tiesībām un pienākumiem (informācijas stendi, informatīvie materiāli)	pastāvīgi	
	2.1.9. Izstrādāt kārtību par to, kā informējams klients par viņa gadījuma/lietas virzīšanas gaitu un apelācijas iespējām (aktualizēt pēc vajadzības)	x	
2.2. Veikt sabiedrības informēšanas pasākumus sociālo pakalpojumu jomā	2.2.1. Izveidot pakalpojuma sniedzēja mājas lapu vai informatīvu sadaļu tīmekļa vietnē www.kuldiga.lv	x	
	2.2.2. Nodrošināt regulāru informācijas aktualizēšanu tīmekļa vietnē (vismaz 2 x gadā,)	pastāvīgi	
	2.2.3. Publicēt statistiku, tendences, attīstības iespējas par sniegtajiem sociālajiem pakalpojumiem (1x gadā)	pastāvīgi	
	2.2.4. Realizēt klientu forumu, kura mērķis būtu analizēt sociālā pakalpojuma atbilstību klientu vajadzībām (1x gadā)	pastāvīgi	
	2.2.5. Sniegt informāciju vietējiem medijiem par sociālā pakalpojuma sniedzēja darbību (vismaz 1x ceturksnī)	pastāvīgi	
3. Klientu apmierinātība			
3.1. Veikt klientu apkalpošanas uzlabošanas pasākumus	3.1.1. Nodrošināt klientam pieejamu, pieņemšanas laiku	pastāvīgi	
	3.1.2. Iespēju robežās saīsināt pakalpojuma pieprasīšanas un gaidīšanas laiku	pastāvīgi	
	3.1.3. Nodrošināt darbinieku atpazīstamību (piemēram, informatīvās piespraudes, norādes)	pastāvīgi	
	3.1.4. Iespēju robežās, dot klientam iespēju izvēlēties konsultāciju laikus un speciālistus (Sociāla gadījuma vadītājus)	pastāvīgi	
	3.1.5. Izstrādāt kārtību, kā tiek novērtēta, analizēta un veikta klientu apkalpošana	x	
3.2. Nodrošināt ērtu un klientam saprotamu pakalpojuma saņemšanu	3.2.1. Izstrādāt kārtību (noteikumus), kādā klientam ir iespēja saņemt noteikta veida pakalpojumus, izslēdzot iespēju neobjektīvi vērtēt klienta vajadzības	x	
	3.2.2. Nodrošināt iespēju klientam iepazīties ar viņa lietā esošajiem datiem	pastāvīgi	
	3.2.3. Noteikt pakalpojuma saņemšanas ilgumu, lai mazinātu iespēju veidoties ilgstošo klientu lokam	x	
3.3. Iesaistīt klientus pakalpojumu	3.3.1. Noteikt veidu, kā klients ar atsauksmēm, priekšlikumiem var ietekmēt sniegtos	x	

novērtēšanā, plānošanā un attīstīšanā	pakalpojumus			
	3.3.2. Veikt anonīmu aptauju par klientu apmierinātību un vajadzībām (1 x gadā)		pastāvīgi	
	3.3.3. Izstrādāt un apstiprināt sūdzību, t.sk., mutisko sūdzību, pieņemšanas, reģistrēšanas un izskatīšanas kārtību	x		
	3.3.4. Nodrošināt klientu sūdzību (oficiālo, neoficiālo, lēmumu pārsūdzību) analīzi (1x gadā)		pastāvīgi	
	3.3.5. Izstrādāt un apstiprināt klientu aizsardzības kārtību klientu sūdzību gadījumos		x	
	3.3.6. Ieviest praksi tikties ar neapmierinātajiem klientiem (2 x gadā)		x	
	3.3.7. Izveidot konsultatīvo padomi			x
4. Pakalpojuma/ vides pieejamība				
4.1. Veicināt sociālo pakalpojumu sniedzēju apkārtējās vides pieejamību un telpu pieejamību t.sk. uzgaidāmās telpas, tualetes, telpas mazuļu aprūpei konsultāciju telpas, u.tml.	4.1.1. Ierīkot autostāvietas cilvēkiem ar invaliditāti		x	
	4.1.2. Nodrošināt netraucētu pārvietošanos sociālo pakalpojumu sniedzēja teritorijā		x	
	4.1.3. Ierīkot uzbrauktuves, iekļūšanai ēkās			x
	4.1.4. Nodrošināt telpu pielāgošanu klientiem ar funkcionāliem traucējumiem		x	
	4.1.5. Nodrošināt atbilstošas sanitārās telpas klientiem ar funkcionāliem traucējumiem, kā arī vecākiem ar mazuļiem		x	
	4.1.6. Nodrošināt telpu mazuļu aprūpei			x
	4.1.7. Nodrošināt universālo dizainu cilvēkiem ar redzes traucējumiem		x	
	4.1.8. Nodrošināt telpās viegli uztveramas norādes cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem vai uztveres traucējumiem	x		
	4.1.9. Nepieciešamības gadījumā ierīkot liftus, pacēlājus			x
5. Konfidencialitāte				
5.1. Nodrošināt konfidencialitātes ievērošanu	5.1.1. Izstrādāt organizācijas konfidencialitātes principus, kas ir saistoši sociālo pakalpojumu sniedzēju darbiniekiem	x		
	5.1.2. Ierobežot dažādu klientu satikšanos uzgaidāmās vai sarunu telpās (piemēram, noteikt atšķirīgus klientu konsultēšanas laikus vai ieviest „divu durvju” principu)	x		
	5.1.3. Nodrošināt individuālo konsultāciju telpu		x	
	5.1.4. Izstrādāt konfidencialitātes principus, kas jāievēro sadarbojoties nozares profesionāļiem	x		
	5.1.5. Nodrošināt iespēju klientam konsultēties anonīmi		pastāvīgi	
5.2. Ieviest pasākumus, kas ierobežotu sociālā darba speciālistu subjektīvā	5.2.1. Noteikt veidus, kurus nevar izmantot informācijas iegūšanai un lēmumu pieņemšanai, sniedzot pakalpojumu	x		

lēmuma pieņemšanu, informācijas interpretāciju, kas var pasliktināt klienta stāvokli	5.2.2. Strīdīgu jautājumu gadījumā lēmuma pieņemšanā iesaistīt vairākus speciālistus (komisija, starpprofesionāļu komanda, speciālisti)	pastāvīgi		
6. Informācijas/ dokumentu aprīte				
6.1. Nodrošināt efektīvu informācijas apriti, ievērojot konfidencialitāti	6.1.1. Izstrādāt instrukcijas informācijas, dokumentu aprītei, saskaņojot to ar „konfidencialitātes” un klientu lietu uzglabāšanas/kārtošanas principiem	x		
	6.1.2. Noteikt kontroles mehānismu informācijas aprītei, t.sk. laicīgumam, stilam, konfidencialitātei iestādē		x	
	6.1.3. Noteikt prasības elektroniskās informācijas aizsardzībai un konfidencialitātei iestādē, t.sk. paroles, interneta resursu ierobežojums, elektronisko datu kopēšanas iespēju ierobežojums, datora izmantošanas ierobežojums citām personām	x		
	6.1.4. Noteikt (reglamentēt) konfidencialās informācijas atspoguļošanas veidu vēstulēs (citām institūcijām), ziņojumos, medijos	x		
6.2. Veicināt efektīvu ārējo komunikāciju	6.2.1.* Izstrādāt informācijas aprītes kārtību starp visiem novada sociālo pakalpojumu sniedzējiem, speciālistiem		x	
	6.2.2. Rīkot darbinieku apmācības par izmaiņām dokumentu noformēšanā un sagatavošanā	pastāvīgi		
	6.2.3. Noteikt kārtību komunikācijai ar medijiem	x		
6.3. Veicināt sadarbības partneru informācijas apmaiņu	6.3.1. Ieviest praksi informēt sadarbības partnerus par sociālo pakalpojumu sniedzēja darbu, izstrādājot sadarbības partneru informēšanas pasākumu gada plānu		x	
	6.3.2. Ieviest praksi organizēt tikšanās ar mērķi informēt sadarbības partnerus par metodikām, pieejām, funkcijām, kopīgiem un atšķirīgiem mērķiem darbā ar klientu, sadarbības formām un pieejām (vismaz 1x gadā)		x	
	6.3.3. Ieviest praksi rīkot kopīgus pieredzes apmaiņas pasākumus			x
6.4. Attīstīt veiksmīgu starpprofesionālo un starpinstitucionālo sadarbību	6.4.1.* Izstrādāt Kuldīgas novadā vienotu gadījumu risināšanas kārtību, kādā tiek organizēta sadarbība ar pašvaldībā esošajām institūcijām, nodrošinot funkciju nepārklāšanos.		x	
	6.4.2. Slēdzot sadarbības līgumus, iekļaut kompetenču robežas		x	
	6.4.3. Noteikt kārtību sadarbībai ar labdarības organizācijām, sabiedrības informēšanas kampaņu un akciju rīkotājiem, projektu realizētājiem	x		
	6.4.4. Noteikt ārējās sadarbības izvērtēšanas veidu/kārtību			x

* Uzdevums vai rīcības ir saistošas tikai p/a „Kuldīgas sociālais dienests”

7. Ar klientu saistītās informācijas uzglabāšana un apstrādāšana				
7.1. Nodrošināt ar pakalpojuma sniegšanu klientam saistītās dokumentācijas uzglabāšanu	7.1.1. Noteikt klientu lietas kārtošanas un datu uzskaites un uzglabāšanas kārtību, nodrošinot gadījuma risināšanas gaitas atspoguļošanu un izsekojamību	x		
	7.1.2. Izvērtēt un noteikt klienta lietā obligāti uzglabājamus dokumentu veidus, kas ir nepieciešami tiešā darba veikšanai	x		
	7.1.3. Noteikt kārtību, kā tiek izstrādātas un apstiprinātas ar klienta gadījuma risināšanu izmantojamās veidlapas	x		
	7.1.4. Noteikt pakalpojumu veidus, kuriem nepieciešams šifrēt klientu lietas		x	
7.2. Nodrošināt elektronisko datu bāžu izmantošanu klientu datu uzglabāšanā un apstrādē	7.2.1. Izvērtēt jau esošo datu uzglabāšanas un uzskaites programmu atbilstību un pilnveidot to		x	
	7.2.2. Nodrošināt apmācības darbam ar elektroniskajām datu uzglabāšanas un uzskaites programmām		x	
	7.2.3. Ieviest vismaz vienu elektronisko datu uzglabāšanas un uzskaites programmu			x
8. Metodika				
8.1. Veicināt noteiktas metodikas ieviešanu un izmantošanu sociālo pakalpojumu sniegšanā	8.1.1. Izstrādāt profesionālajam standartam, klientu mērķa grupai, sniegtajiem sociālajiem pakalpojumiem un to mērķiem atbilstošu metodisko materiālu, iekļaujot izmantojamo pieeju, metožu un veidlapu aprakstu(pamatojumu) Metodikas izstrāde tiek ņemta vērā klientu vajadzību un apmierinātības analīzi	x		
	8.1.2. Nodrošināt izstrādātās metodikas pieejamību sociālā darba speciālistiem, metodikas izmantošanu praksē, metodisko pēctecību darbinieku maiņas vai jauna darbinieka pieņemšanās gadījumos		x	
8.2. Veicināt jaunu metožu apgūšanu un ieviešanu praksē	8.2.1. Nodrošināt iespēju darbiniekiem, vismaz 20 stundas gadā, apgūt jaunas sociālā darba pieejas, metodes vai saņemt atbalstu esošo metožu aprobācijā/pilnveidē	pastāvīgi		
	8.2.2. Nodrošināt jaunākās profesionālās literatūras pieejamību	pastāvīgi		
	8.2.3. Ieviest praksi 1 x gadā organizēt metodiskās dienas, kuru ietvaros aprobē, analizē un diskutē par darba pieeju un metožu pilnveides pasākumiem		x	
8.3. Nodrošināt regulāru metodikas uzraudzības veikšanu	8.3.1. Izstrādāt metodikas izvērtēšanas kārtību			x
	8.3.2. 1 x gadā veikt metodikas aktualizēšanu, iesaistot pakalpojuma sniedzēja sociālā darba speciālistus			x

9. Profesionalitāte				
9.1. Uzlabot sociālā darba profesionalitāti Kuldīgas novadā	9.1.1. Izstrādāt darbinieku profesionalitātes izvērtēšanas kārtību		x	
	9.1.2. Katram pakalpojumu sniedzējam nodrošināt vismaz vienu sociālā darba speciālistu			x
	9.1.3. Izstrādāt un ieviest pakalpojumu sniedzēja ētikas kodeksu, paredzot atbildību par tā ievērošanu		x	
9.2. Ieviest profesionālam standartam un klientu vajadzībām atbilstošus kvalifikācijas paaugstināšanas pasākumus sociālā darba speciālistiem	9.2.1. Noteikt speciālistu profesionālās pilnveides vajadzību noteikšanas metodes (aptauja, mutiski, rakstiski priekšlikumi, prasmju pašnovērtējums)		x	
	9.2.2. Izstrādāt ikgadēju profesionālās pilnveides plānu		x	
	9.2.3. Organizācijā noteikt atbildīgo par darbinieku profesionālo izaugsmi un pilnveidi (izstrādi un ieviešanu), kurš seko un realizē iestādes profesionālās pilnveides plānam		x	
	9.2.4. Nodrošināt apmācības darbam ar specifiskām klientu grupām		x	
	9.2.5. Ieviest praksi organizēt „labās prakses” dienas (vismaz 1x gadā)		x	
9.3. Izstrādāt un realizēt mērķtiecīgu atbalsta programmu darbiniekiem, lai mazinātu profesionālo izdegšanu	9.3.1. Noteikt metodes ikgadējai personāla izdegšanas riska novērtēšanai	x		
	9.3.2. Nodrošināt grupu un individuālās supervīzijas		pastāvīgi	
	9.3.3. Nodrošināt sociālpsiholoģiskos treniņus pozitīvas komunikācijas un saskarsmes uzlabošanai 1x gadā		pastāvīgi	
	9.3.4. Nodrošināt psihosociālos atbalsta pasākumus (vismaz 2x gadā)		pastāvīgi	
	9.3.5. Ieviest praksi veikt darbinieku rotāciju		x	
9.4. Daudzveidot profesionālās jomas darbību	9.4.1. Veikt pieredzes apmaiņu pie citiem pakalpojumu sniedzējiem ārpus novada teritorijas (1x gadā)		pastāvīgi	
	9.4.2. Iepazīties un ieviest praksē vismaz 1 jaunu sociālā darba metodi vai pieeju atbilstoši sniegtajam pakalpojuma veidam (1 x 2 gados)		pastāvīgi	
	9.4.3. Izvērtēt esošo pakalpojumu organizēšanas atbilstību jomas aktualitātēm un klientu vajadzībām (1x gadā)		pastāvīgi	
9.5.* Ieviest daudzpusīgu sociālo pakalpojumu sniedzēju kvalitātes izvērtēšanas modeli	9.5.1. Izveidot un realizēt kvalitātes vadības un uzraudzības modeli atbilstoši noteiktajiem „kvalitātes kritērijiem”	x		
	9.5.2. Aktualizēt noteiktos kvalitātes kritērijus atbilstoši jaunākajām sociālās jomas tendencēm un „labās prakses” piemēriem (1x gadā)		pastāvīgi	
	9.5.3. Nodrošināt neatkarīga eksperta iesaistīšanu pakalpojuma sniedzēja kvalitātes novērtēšanā			x

* Uzdevums vai rīcības ir saistošas tikai p/a „Kuldīgas sociālais dienests”