



*Ieguldījums
Tavā
nākotnē!*

ESF projekts

„Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Kuldīgas novadā”

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

**REKOMENDĀCIJAS KULDĪGAS NOVADA
SOCIĀLO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJIEM
SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES UZLABOŠANAI**

Rekomendācijas izstrādātas balstoties uz projekta „ Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana Kuldīgas novadā” ietvaros veikto sociālo pakalpojumu kvalitātes rezultātiem un pieredzes apmaiņā Zviedrijā iegūtajiem secinājumiem.

Projekta laikā aprobētā informācija liek secināt, ka šādi projekta ietvaros izstrādātie kvalitātes kritēriji ir multiplicējami un ieviešami kā labas prakses principi sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās. Izvērtēšanas un diskusiju rezultāti norādīja, ka ir jāpaplašina sociālo pakalpojumu sniedzēju izpratne par profesionālām robežām un funkcijām, ievērojot klienta un citu institūciju atbildības par sociālo gadījumu problemātiku. Sociālo pakalpojumu sniedzēju multifunkcionalitāte (vairākas funkcijas, lomas iekš viena) un resursu trūkums var novest pie zema sociālā pakalpojuma satura, pat bieži pie sociālā darba devalvācijas. Kuldīgas novads ir uzsācis aktīvu darbu pie sociālo pakalpojumu kvalitātes izvērtēšanas, harmonizēšanas un ieviešanas praksē, un tās attīstības perspektīvām.

Rekomendācijas:

1. Iepazīties ar projekta ietvaros izstrādātiem sociālo pakalpojumu sniegšanas kvalitātes kritērijiem, to izvērtēšanas rezultātiem un kvalitātes uzlabošanas uzdevumiem. Būtiski būtu, uzsākt diskusiju sociālo darba speciālistu un vadības (starpnozaru) ietvaros, par šo kritēriju saturu, auditēšanas un ieviešanas iespējām kā labās prakses principu. Izvērtēt esošo pozitīvo un negatīvo aspektu ietekmi uz sociālo pakalpojumu un tā attīstību balstoties uz demogrāfiskiem un sociālās attīstības perspektīvām. Sociālo pakalpojumus sniedzēju institūciju/organizāciju ietvaros „atvērti” izdiskutēt par kvalitātes kritēriju nozīmi sociālo pakalpojumu izvērtēšanas kontekstā, sadalot tos pa ietekmes laukiem:

- a. sociālā darba speciālista kompetences robežas;
- b. iestādes vadības kompetences;
- c. sociālo pakalpojumu pasūtītāja/finansētāja kompetences, tādējādi iezīmējot atbildības un profesionālās robežas.

2. Izstrādāt laika grafiku „sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošanai” sabalansējot ar pakalpojuma sniedzēja un novada sociālo pakalpojumu attīstības plāniem, t.sk. paredzot sistemātisku sociālo pakalpojumu izvērtēšanas (auditēšanas) procedūras. Laika grafikā būtu jāparedz prioritāro sociālo pakalpojumu kvalitātes kritēriju ieviešanas posmus, tas būtu:

a. pirmā prioritāte: klienta tiesības, konfidencialitāte, profesionālās darba metodikas izstrāde un ieviešana, starp-institucionālā sadarbības realizēšana, sociālo pakalpojumu iekšējās izvērtēšanas mehānismu izstrāde un ieviešana.

b. otrā prioritāte: institucionālo sociālo pakalpojumu un finansēšanas mehānismu harmonizēšana balstoties uz klientu grupu vajadzībām un novada prioritātēm, darbs ar sabiedrību/publikāciju nodrošināšana un citu sociālā darba formu attīstība.

c. trešā prioritāte: sociālās infrastruktūras un tās pieejamības harmonizēšanu novadā.

3. Lai harmonizētu un veicinātu visa novada vienlīdzīgu izpratni par sociālo pakalpojumu kvalitāti, labas prakses principiem un vienlīdzīgu attieksmi pret novada sociālo pakalpojumu saņēmējiem, būtu nepieciešams attīstīt regulāru multidisciplināro sadarbību. Šīs sadarbības rezultātā veicināt vienlīdzīgu izpratni par sociālo pakalpojumu kvalitāti, izvērtēšanas kritērijiem un rezultātiem. Izveidot vienādu izpratni par sociālo darbu ar klientu, attieksmi pret klientu, klienta tiesībām. Izstrādāt vienotu informācijas aprites sistēmu ievērojot konfidencialitātes kritērijus un mazinot „atkārtotu” klienta pakļaušanu birokrātijas, izvērtēšanas un kontroles procesiem, bet tieši pretēji, lai veicinātu daudzpusīgu atbalstu – atbilstoši profesionāliem standartiem. Izstrādāt vienotu klientu lietas nomenklatūru un nepieciešamības gadījumā nodrošināt tās apriti starpinstitutionālā pakalpojuma (aprites) sniegšanas procesā. Veicināt koleģialitāti, sadarbību un abpusēju (daudzpusēju) atbildību par sadarbības procesu ar klientu, izpratni par profesionālām funkcijām un robežām, izveidot starpnozaru mehānismu ētisko dilemmu (konfliktu) risināšanā. Izveidot multidisciplinārās „sadarbības procesa” un atbildības aprakstu:

a. noteikt regulāras starpinstitutionālās tikšanās (1x mēnesī), kuru vadītājs būtu sociālā dienesta vadītājs;

b. sociālo gadījumu un komandas vadītāju tikšanās, kuru iniciatori un procesa vadītāji būtu sociālo gadījumu vadītāji;

c. veidot kopīgas starpnozaru apmācības, treniņus, neformālus pasākumus un supervīzijas;

d. izveidot lomu/funkciju aprakstu balstoties uz sociāliem gadījumiem;

4. Noteikt un ievērot informācijas aprites – konfidencialitātes ievērošanas procesus, t.sk. pieejamības limitus elektronisko datu nesējiem, klientu lietām, konsultāciju telpām, telefonu sarunām, koridoru sarunām. Izstrādāt vienotas klientu lietu kārtības- lietvedības prasības viesiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem un izvairīties no personas datu uzkrāšanas procesos, kuros tas nav nepieciešams – noteikts ar normatīvajiem aktiem. Harmonizēt „veidlapas” un ziņojumu formas starp visiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem novadā un „pirktajiem” pakalpojumiem ārpus tā.

5. Rast līdzekļus darbinieku izglītošanai par profesionāliem sociālo pakalpojumu sniegšanas kvalitātes standartiem. Turpināt profesionāļu izglītošanu psiho-sociālā sociālā darbā un metodikas attīstībā, t.sk. sistēmiskā sociālajā darbā izmantojot „naratīvo” pieeju. Paplašināt izpratni par profesionālā sociālā darba robežām – atbildību pret klientu un sabiedrību, t.sk. „novelkot” robežas atbilstoši funkcijām un lomām. Veidot radošās darbnīcas un profesionālos forumus par alternatīvo sociālo pakalpojumu un metožu/pieeju attīstības iespējām. Izstrādāt vienotas prasības sociālā darba speciālistiem un harmonizēt individuālo sociālo pakalpojumu sniegšanas kvalitāti, piemēram, izveidojot profesionālās kvalifikācijas izvērtēšanas grupu-komisiju novada ietvaros (balstoties uz profesionāliem standartiem, kvalitātes kritērijiem, labas prakses principiem un daudzgadīgu diskusiju par sociālo darbinieku sertificēšanu);

6. Izstrādāt un sekot pakalpojumu sniegšanas, saņemšanas un „apelācijas” procesu aprakstu katram sociālā pakalpojuma sniedzējam un par tiem informēt plašāku sabiedrību un klientus. Izanalizēt pakalpojumu efektivitāti atbilstoši sociālā darba saturam, klientu vajadzībām un kvalitātes kritērijiem. Sociālo pakalpojumu elastību-izmaiņas ir atkarīgas no pasūtītāja (finansētāja un klienta) vēlmēm, līdz ar to šie abi subjekti būtu jāizglīto par inovācijām šajā jomā, t.sk. sociālā darba specifiku.

7. Rast pieejamību darbinieku apmācībām par „kvalitātes kritērijos” aktualizētām tēmām un supervīzijai. Nodalīt sociālo palīdzību no sociālā darba satura, skaidri iezīmējot robežas un atbildības, īpašu funkcionālu/lomu uzmanību pievēršos sociāliem pakalpojumiem, kuros ir augsts risks (viens darbinieks) šo lomu saplūšanai. Lai nodrošinātu profesionālo robežu ievērošanu ir jāuzsāk diskusija par profesionālo identitāti, robežu „noturēšanu” ar klientu, kurš ir kaimiņš vai jāizveido mehānismi, lai šīs funkcijas/lomas nesajauktos, piemēram, funkcionālais dienu sadalījums (pirmdien – SP; otrdien – mājas vizītes; trešdien – darbs ar ģimeni, utml.) vai jāpiedāvā veikt šīs pašas funkcijas blakus pagastā.

8. Izstrādāt metodiku kā „diferencēt klientu” pēc tā vajadzībām, t.sk. aprūpes sektorā. Metodikas pamatā ir apgalvojums, ka katram klientam ir savas vajadzības un izmaksas saņemot sociālo pakalpojumu. Tās atšķiras, piemēram, klienta izmaksas sociālās aprūpes centrā atšķiras, ja viņš (-a) ir guļošs vai staigājošs. Pie pakalpojuma pirkšanas līguma izstrādes jāparedz diferencēta un auditējami (izmērāmi) sociālie pakalpojumi, to kvalitāte (saturs, sociālās rehabilitācijas/darba process un citu pakalpojumi) un izmaksas, piemēram, 3 dažādām grupām. Klientam un plašākai sabiedrībai jābūt saprotamam un auditējamam sociālā pakalpojuma saturam.

9. Ārējiem un iekšējiem sociālo pakalpojumu kvalitātes izvērtēšanas auditiem jābūt sistemātiskiem un regulāriem. Piemēram, 1xgadā sociālo pakalpojumu sniedzējs tiek izvērtēts pēc „360 grādu izvērtēšanas” metodes, kurā iekļauj:

a. Iekšējā izvērtēšana: vadības, darbinieku un profesionālo pakalpojumu izvērtēšanas procesi.

b. Ārējā izvērtēšana: funkcionālā, sadarbības, partnerības, vadības un klientu apmierinātības līmeņa procesi.

Balstoties uz izvērtēšanas rezultātiem pieņemt lēmumus par sociālo pakalpojumu attīstības, pilnveidošanas un reorganizācijas nepieciešamību.

10. Ikvienā sociālā pakalpojuma sniedzēja institūcijā/organizācijā izveidot un realizēt „kvalitātes vadības un uzraudzības” modeli izmantojot projekta ietvaros izstrādāto izvērtēšanas anketu, procesu aprakstu, uzdevumus un attīstības plānu.

Šīs rekomendācijas ir veidotas ar Eiropas Savienības Eiropas Sociālā fonda un Latvijas valsts finansētu atbalstu. Par rekomendāciju saturu atbild projektā iesaistītais kvalitātes konsultants K. Viša. 85% no Projekta finansē Eiropas Savienība ar Eiropas Sociālā fonda starpniecību un 3% finansē Latvijas valsts. Apakšaktivitāti administrē Valsts kanceleja sadarbībā ar Sabiedrības interāciju fondu.