



# Daudzfunkcionālu sociālo pakalpojumu centru un iekļaujošu pasākumu vadlīnijas Latvijā un Lietuvā



**Interreg**  
Latvija-Lietuva

European Regional Development Fund



EUROPEAN UNION



**II daļa Daudzfunkcionālie centri Lietuvā**

**2021/2022**





Šis dokuments sagatavots, īstenojot projektu Nr. LLI-425 “Daudzfunkcionālu centru attīstība kā sociālās iekļaušanas un vietējās kopienas attīstības virzītājspēks” / “*Daudzfunkcionālu centru attīstība kā vietējās sabiedrības sociālās iekļaušanas un attīstības virzītājspēks*” / **OCTOPUS**. Projektu finansē 2014.–2020. Interreg. V-A Latvijas un Lietuvas programma.

Šis dokuments ir sagatavots ar Eiropas Savienības finansiālu atbalstu. Šo projektu finansē Eiropas Savienība. Kopējās projekta izmaksas ir EUR 705 573. Projekta līdzfinansējums no Eiropas Reģionālās attīstības fonda ir EUR 599 737. Par šī dokumenta saturu atbildīgs ir Zemgales plānošanas reģions. Nekādā gadījumā nevar uzskatīt, ka tas atspoguļo Eiropas Savienības viedokli.

**Pasūtītājs:** Zemgales plānošanas reģions, [www.zemgale.lv](http://www.zemgale.lv)

**Izpildītāji:** Ekspertu grupa – I daļa: Gita Aizpure, Aija Zosule, Jelgavas novada pašvaldības daudzfunkcionālais sociālo pakalpojumu centrs “Laipa: (Latvija), II daļa: Vilma Miltakiene, Kretingas sociālo pakalpojumu centrs, Laura Kebliene, Budžeta iestādes Dienas pasākumu centrs (Lietuva)

# Saturs

IEVADS.....	3
1. Daudzfunkcionālo centru definīcijas, mērķi, uzdevumi, principi Lietuvā.....	4
1.1. Definīcijas.....	4
1.2. Mērķi, uzdevumi, principi, funkcijas.....	5
1.3. Daudzfunkcionālie sociālo pakalpojumu centri .....	7
2. Lietuvas Universālo daudzfunkcionālo centru un sociālo pakalpojumu centru īpašumtiesības un juridiskais statuss, reģistrācija, licenzēšana. ....	10
2.1. Īpašumtiesības un juridiskais statuss.....	10
2.2. Galvenie daudzfunkcionālo sociālo pakalpojumu centru darbību regulējošie likumi un normatīvie tiesību akti. ....	11
2.3. Licencēšana. ....	13
3. Galveno mērķa grupu apraksts.....	14
4. Vadlīnijas centra vadīšanai un administrēšanai.....	16
4.1. Struktūra un darba laika plānošana.....	16
4.2. Personāla plānošana, kvalifikācija, apmācības .....	17
4.3. Pakalpojumu saņēmēju līdzdalība un iekļaušanas politikas .....	19
4.4. Informācijas plūsma.....	19
4.5. Grāmatvedība. ....	20
4.6. Ieteikumi pakalpojumu strukturēšanai dažādiem centru modeļiem.....	20
5. Ieteicamais ētikas kodekss.....	21
6. Iespējama mijiedarbība ar vietējo sabiedrību, publicitāte, komunikācijas kanāli.....	22
7. Ieteicamo telpu un aprīkojuma plāns.....	23
8. Ieteikumi ilgtspējīga budžeta veidošanai, izmaksu efektivitātes analīze. ....	24
9. Ieteicamas pašnovērtējuma metodoloģijas. ....	25
10. Noslēgums - Ieteikumi partneriem sociālo pakalpojumu sniegšanas uzlabošanai. ....	27



## IEVADS

“Zemgales plānošanas reģions ir ierosinājis veidot šīs vadlīnijas kā atbalsta instrumentu pašvaldību vai nevalstisko organizāciju (NVO) iniciatīvām veidot daudzfunkcionālos sociālo pakalpojumu centrus reģionu mazāk apdzīvotās vietās.

Kas ir Daudzfunkcionālie sociālo pakalpojumu centri? Kādas ir to priekšrocības iepretī centriem ar tikai vienu sociālo pakalpojumu? Kā vislabāk organizēt darbību šādos centros? To mēģināsim atbildēt šajās Latvijas un Lietuvas speciālistu – praktiķu izstrādātajās vadlīnijās, kas sastāv no I un II daļas.

No sociālo pakalpojumu attīstības plānošanas un koordinācijas viedokļa varam apgalvot, ka reģiona teritorijas attālākās apdzīvotās vietās ar nelielu iedzīvotāju skaitu, ierobežotiem speciālistu, vadības un finanšu resursiem, daudzfunkcionāls sociālo pakalpojumu centrs ir ļoti labs veids, kā racionālāk un efektīvāk izmantot pieejamos speciālistu, administratīvos, telpu un finanšu resursus koncentrēt sociālus pakalpojumus vienuviet, lai nodrošinātu sociālo pakalpojumu pieejamību.

Esam pateicīgi, ka Interreg V-A Latvijas – Lietuvas programma 2014. – 2020.gadam, ir atbalstījusi mūsu projektu OCTOPUS. Ar tā atbalstu varam kopīgi izstrādāt šīs vadlīnijas, kā arī attīstīt trīs daudzfunkcionālus pakalpojumu centrus mūsu reģiona Bauskas, Dobeles, Jelgavas novados. Plunģes, Biržu un Rokišķu, kā arī Kretingas kolēģu pieredze un zināšanas ir iedvesmojušas un iedrošinājušas iet šo ceļu – attīstīt daudzfunkcionālus centrus. Ceram, ka šis piemērs iedrošinās veidot daudzfunkcionālos centrus arī citviet Latvijas un Lietuvas reģionos.”

*Projekta vadītāja Ieva Zeiferte*





# 1. Daudzfunkcionālo centru definīcijas, mērķi, uzdevumi, principi Lietuvā

## 1.1. Definīcijas

**Universālais daudzfunkcionālais centrs** (turpmāk – UDC) – iestāde, kas sniedz izglītības, kultūras, sociālo, veselības, sporta, nodarbinātības un citus pakalpojumus bērniem un vietējai sabiedrībai, kura darbība var ietvert: pirmsskolas, sākumskolas un neformālo izglītību, bērnu dienas uzraudzību, neformālo pieaugušo izglītību, izglītības palīdzību, speciālo izglītību, tālmācību atbilstoši formālās un neformālās izglītības programmām vai to moduļiem, izklaidi, sociālās, kultūrsociālās, mākslinieciskās aktivitātes bērniem un pieaugušajiem, utt. UDC mērķa grupas un veicamo funkciju apjomu nosaka vietējās pašvaldības atbilstoši vietējās kopienas vajadzībām.

**Skola – daudzfunkcionāls centrs** – UDC, kura funkcijās ietilpst vispārīzglītojošās skolas funkcijas, kas noteiktas Lietuvas Republikas valdības ar 2011. gada. 29. jūnija lēmumu Nr. 768 (Žin., 2011, Nr. 79-3869) apstiprinātajos formālās izglītības programmu īstenojošo skolu tīkla izveides noteikumos. Šāda veida centri vairumā gadījumu tika izveidoti rajonu lauku apdzīvotās vietās, kur, samazinoties skolēnu (iedzīvotāju) skaitam, vispārīzglītojošās skolas (vidusskolas) tika reorganizētas par pamatskolām. Šo skolu ēkās tika izveidoti daudzfunkcionāli centri. Tas ļāva saglabāt esošo kvalificētu pedagogu un kultūras darbinieku potenciālu, efektīvi izmantot skolu un/vai kultūras centru telpas un pielāgot tās sabiedrības vajadzībām.

Turpmākajā aprakstā gan UDC, gan Skola – daudzfunkcionālais centrs kopā tiks saukts par UDC, izņemot gadījumus, kad ir būtiski šīs divas vienības nodalīt.

Universālajiem daudzfunkcionālajiem centriem vispārējā sabiedrisko pakalpojumu kontekstā ir šādas atšķirīgas iezīmes:

- UDC balstās uz kopienu un vadās pēc idejas, ka pašiem iedzīvotājiem jāpiedalās lēmumu pieņemšanas procesā;
- UDC apmierina dažādu vecuma grupu cilvēku vajadzības; mērķa grupa, ar kuru tiek strādāts, ir visi kopienas iedzīvotāji neatkarīgi no viņu izcelsmes, sociālā statusa, reliģiskās vai politiskās pārliecības.
- UDC vienā iestādē sniedz dažādus sabiedriskos

pakalpojumus, tostarp atpūtas, izglītības un kultūras un citās jomās;

- UDC risina izglītības pakalpojumu kvalitātes, izvēles un pieejamības problēmas lauku teritorijās;
- UDC ļauj risināt slēgto izglītības iestāžu personāla nodarbinātības jautājumus, saglabājot vai veidojot jaunas darba vietas slēgtajās iestādēs;
- UDC izveide palīdz ne tikai uzturēt pakalpojumus, bet arī optimizēt iestāžu uzturēšanas izmaksas pašvaldībām. Vairāku sabiedrisko pakalpojumu sniedzēju apvienošana ēkās, kuras vairs netiek izmantotas vai tiek izmantotas tikai daļēji, ir mērķtiecīgs process infrastruktūras uzturēšanas izmaksu samazināšanai;
- Izmaksu optimizēšana rada vairāk iespēju attīstīt pakalpojumus, kuru sabiedrībai līdz tam trūka: piem., organizēt papildizglītības pasākumus, mērķtiecīgu brīvā laika pavadīšanu kā preventīvu pasākumu sabiedrības problēmu risināšanā. UDC var organizēt šādas papildu aktivitātes: sports un spēles (basketbols, galda futbols, šahs, galda teniss u.c.), grupas (mūzikas instrumenti, tehniskā vai cita jaunrade, aktiermāksla, horeogrāfija u.c.), atpūta (komunikācija, televīzija, lasīšana, datori u.c., mācības (stundu sagatavošana) un citas aktivitātes, atkarībā no konkrētā rajona iedzīvotāju vajadzībām un pieejamajiem resursiem.

Universālais daudzfunkcionālais centrs papildina jau izveidoto sabiedrisko pakalpojumu sniegšanas sistēmu iedzīvotājiem tādā ziņā, ka aktivitāšu piedāvājumi ietver ne tikai tradicionālos pakalpojumus, bet tie ir arī vērsti uz mērķtiecīgu, daudzpusīgu un izglītojošu iedzīvotāju brīvā laika organizēšanu, vienlaikus radot apstākļus sociālajām, kultūras (plašākajā nozīmē) aktivitātēm un izglītībai, palīdzot socializēties un sniedzot profilaktiskos pakalpojumus.

## 1.2. Mērķi, uzdevumi, principi, funkcijas

**UDC mērķis** ir apmierināt dažādu interešu un vecuma grupu sociālās, izglītības, kultūras, brīvā laika pavadīšanas un citas vajadzības, nodrošinot šīm vajadzībām atbilstošu pakalpojumu organizēšanu tuvu mājām.

### UDC uzdevumi:

- apmierināt vietējās kopienas bērnu un pieaugušo vajadzības pēc izziņas, izglītības un pašizpaušmes atbilstoši neformālās un/vai formālās izglītības programmām, radot apstākļus UDC pedagogiem un apmeklētājiem izvēlēties viņu ievirzēm, talantiem un vēlmēm, iespējām atbilstošu izglītības ceļu, kā arī iespējas motivēti mainīt savu izvēli;
- tiekties uz augstu izglītības kvalitāti, radīt apstāk-

ļus UDC apmeklētāju garīgai, tikumiskai, sociālai un kultūras attīstībai;

- radīt apstākļus dažāda vecuma personām vajadzību apmierināšanai dažādās mākslas, kultūras un sporta aktivitātēs;
- attīstīt kopības garu, brīvprātību, sabiedrisko aktivitāti, savstarpējo sapratni un palīdzību un iecietību lauku apdzīvotās vietās, atbildību par konkrētu problēmu risināšanu;
- palielināt sociālo pakalpojumu pieejamību un daudzveidību, nodrošināt kvalitatīvus sociālos pakalpojumus;
- UDC darbiniekiem, aktivizēt cilvēkresursu attīstību, veidot UDC kā lokālās kopienas kultūras un vērtību veidošanas resursu;
- veikt tabakas, alkohola, citu psihotropo vielu lietošanas, noziedzības novēršanu, īstenot pasākumus, kas novērš vai samazina valdošo neiecietīgu uzvedību, spēkā esošo noteikumu pārkāpumus.

#### **UDC aktivitātes tiek organizētas pēc šādiem principiem:**

- Vērstība uz vietējās sabiedrības vajadzībām – UDC pakalpojumi, aktivitātes un darba metodes ir vērstas uz dažādu vietējās kopienas grupu vajadzībām, dzīves situāciju un apstākļiem. Pirms UDC izveides un/vai attīstības lauku teritorijās nepieciešams veikt katras konkrētās teritorijas iedzīvotāju vajadzību analīzi, nodrošinot lielāku atbilstību starp UDC pakalpojumiem un iedzīvotāju vajadzībām, efektīvāk risinot viņu problēmas;
- Daudzveidība – sniegtie pakalpojumi, īstenotās aktivitātes un metodes ir pielāgotas dažādām mērķa grupām reģionā. UDC pakalpojumu sniegšanas formas un būtība tiek noteikta, ņemot vērā mērķa grupu vajadzības un iespējas, ar mērķi, lai tās personas, kurām dažādu iemeslu dēļ ir mazāk iespēju izmantot citu institūciju vai organizāciju sniegtās iespējas, varētu izmantot centra pakalpojumus;
- Kompleksa pieeja – sniegtie pakalpojumi var aptvert vairākas jomas, ņemot vērā konkrētas personas (ģimenes) vajadzības;
- Papildināmība – ar sniegtajiem pakalpojumiem UDC nedublē citu institūciju vai organizāciju darbību, kas darbojas tajā pašā jomā, bet gan cenšas papildināt
- pakalpojumu daudzveidību, lai efektīvāk izmantotu resursus;
- Elastība – UDC aktivitātes ir atvērtas sabiedrības

sociālajām un kultūras pārmaiņām, dažādām dzīves situācijām, apstākļiem, pasaules uzskatiem, tās mainās kopā ar teritorijas ekonomiskās, sociālās un kultūras attīstības kontekstu un apmierina pastāvīgi mainīgās kopienas vajadzības;

- Pieejamība – tiek nodrošināta pakalpojumu pieejamība pakalpojumu sniegšanas izpratnē, telpu ierīkošana un elastīga izmantošana, darba laiks, piem., nodrošinot iespēju bērniem neregulāri apmeklēt bērnudārzu (katru otro dienu, vairākas stundas dienā u.c.), pielāgojot telpas pieaugušo izglītībai (formālajai un neformālajai) un organizējot papildu izglītību vecākiem bērniem;
- Aktīva sabiedrības iesaiste – UDC vadās pēc principa, ka pašiem iedzīvotājiem jāpiedalās lēmumu pieņemšanas procesā; lai apzinātu un efektīvi apmierinātu kopienas mainīgās vajadzības, tiek nodrošināta vietējo kopienu pārstāvju līdzdalība lēmumu pieņemšanā par UDC darbības virzienu izveidi, kā arī darbības rezultātu izvērtēšana. Svarīgi, lai kopiena nekļūtu tikai par aktivitāšu patērētājiem, bet arī par to radītājiem. Rezultāts šajā gadījumā ir UDC un vietējās sabiedrības kopīgā darba auglis;
- Starpinstitūciju sadarbība – tiek nodrošināta partnerība starp dažādiem sociālajiem partneriem vai institūcijām.

**UDC mērķis** ir nodrošināt nepieciešamākos, atbilstošākos pakalpojumus, kas atbilst konkrētas teritorijas iedzīvotāju vajadzībām, tāpēc UDC atbilstoši saviem stratēģiskajiem mērķiem, prioritātēm un iespējām, saskaņā ar saviem noteikumiem un Lietuvas Republikas tiesību aktiem var izvēlēties veikt pats vai nodrošināt divu vai vairāku funkciju jomu izpildi, piemēram:

➤ **Izglītība.** Izvēlētās izglītības darbības jomas ir balstītas uz mūžizglītības idejām un var ietvert visas vietējai sabiedrībai nozīmīgas izglītības jomas: formālo un neformālo bērnu un pieaugušo izglītību, izglītības atbalstu (informatīvo, psiholoģisko, sociālpedagoģisko, speciālo pedagoģisko un speciālo palīdzību) skolēnam un/vai skolotājam un skolai, speciālās izglītības programmas, tālmācību atbilstoši formālās un neformālās izglītības programmām vai to moduļiem, pašizglītību, tādējādi līdztekus citiem mērķiem sasniegt augstāku vietējo pieaugušo iedzīvotāju kvalifikāciju, pārkvalificēt zemniekus alternatīvām aktivitātēm, veicināt iedzīvotāju vispārējo prātību (t.sk. datorprātību), vairot pilsonisko apziņu un pilnveidot personīgo iniciatīvu piedalīties valsts un sabiedriskajā dzīvē, veicināt individuālo pašizglītību, mācīšanos un pašizpaušmi.

➤ Kultūra. UDC darbība veicina vietējās sabiedrības vitālo socializācijas, pašizpaušmes un komunikācijas vajadzību apmierināšanu, tas viens vai sadarbībā ar citām institūcijām un organizācijām, kas darbojas reģionā, organizē kultūras notikumus: pasākumus, izstādes, tradicionālos svētkus, dažādas brīvā laika pavadīšanas un atpūtas aktivitātes bērniem un pieaugušajiem (teātris, ansamblis, dažādi pulciņi u.c.); var organizēt vai nodrošināt apstākļus bibliotēkas, muzeja, kultūras centra nodaļas darbībai savās telpās.

➤ Sociālais mērķis. UDC īstenotās aktivitātes veicina to kopienas locekļu iesaisti, kuriem ir mazāk iespēju, jēgpilnu brīvā laika pavadīšanu, sociālo prasmju attīstību. Sociālās aktivitātes ir vērstas uz cilvēkiem ar invaliditāti, veciem cilvēkiem, riska ģimenēm un citiem sabiedrības locekļiem nelaimes gadījumos, vardarbības un citos gadījumos. UDC sniedz vispārējos sociālos pakalpojumus (informēšana, konsultācijas, starpniecība un pārstāvniecība, ēdināšanas organizēšana, transporta organizēšana, kultūrsociālie pakalpojumi un citi kopienas locekļiem nepieciešami pakalpojumi), kā arī citus sociālos pakalpojumus (dienas aprūpes centru organizēšana, atbalsts ģimenēm un sociālā riska grupām, labdarības un atbalsta sniegšana kopienas locekļiem, pašpalīdzības grupu organizēšana). Šo aktivitāšu veikšanai UDC var izmantot vietējās kopienas organizāciju, apvienot citus apkārtnē dzīvojošos vai citādi ar šo apdzīvoto vietu saistītos cilvēkus, tādējādi veicinot savstarpēju sapratni un palīdzību, toleranci un atbildību.

➤ Sports un labsajūta. UDC var organizēt medicīnas punkta darbību, sporta aktivitātes (piemēram, treniņu zāli un sacensību organizēšanu), veselīga dzīvesveida popularizēšanu ar izglītojošu pasākumu palīdzību.

➤ Citas funkcijas atkarībā no tā, kādu pakalpojumu kopienai trūkst. UDC tos nosaka atbilstoši sabiedrības mainīgajām vajadzībām un izmanto dažādas metodes, lai sniegtu pakalpojumus, kas sniedz vislabāko efektu (piemēram, atvērts darbs ar jauniešiem, darbs ar jaunajām ģimenēm u.c.).

Lai īstenotu dažādas funkcijas, UDC var izvēlēties vai nu pašam īstenot paredzētās funkcijas, vai arī nodrošināt to izpildi, sadarbojoties ar citām institūcijām vai organizācijām, kas sniedz pakalpojumus mērķgrupām tajā pašā jomā, piemēram, uz kopīgas sadarbības līgumu pamata.

Viena no UDC darbības jomām var būt galvenā, bet citas var būt papildinošas; galvenā joma nosaka, kurai jomai padots konkrētais UDC.



### 1.3. Daudzfunkcionālie sociālo pakalpojumu centri

Viens no UDC prototipiem, kurā vadošā ir sociālā jomā, proti, centri, kas orientēti uz dažādu sociālo pakalpojumu sniegšanu dažāda vecuma un sociālā statusa personām – **Sociālo pakalpojumu centri**.

Sociālo pakalpojumu centrs (iestāde) – sociālo pakalpojumu sniedzējs uzņēmums (akciju sabiedrība, slēgtā akciju sabiedrība, individuālais uzņēmums), iestāde (valsts iestāde, budžeta iestāde), organizācija (biedrība, labdarības un atbalsta fonds, reliģiskā kopiena vai kopiena (centrs), ģimene).

Sociālā dienesta iestādes (sociālā pakalpojumu centra) darba aspekti – personas pamatvajadzību izvērtēšana, apmierināšana, aizsardzība, pozitīvu izmaiņu veicināšana cilvēkā.

Daudzfunkcionālo sociālo pakalpojumu centru darbības mērķis ir nodrošināt kvalitatīvus pakalpojumus pakalpojumu saņēmējiem, veicot precīzu un savlaicīgu problēmu un vajadzību izvērtēšanu. Pakalpojumi tiek nodrošināti, optimāli izmantojot iespējas, profesionālos un finanšu resursus.



Sociālie pakalpojumi Lietuvā tiek sniegti dažādās sociālo pakalpojumu institūcijās: sociālo pakalpojumu centros, sociālās aprūpes namos, ģimenes mājās, pagaidu apmešanās vietās, dienas sociālās aprūpes centros, patstāvīgās rezidencēs, sociālās aprūpes centros, kopienas iestādēs utt.

Sociālo pakalpojumu iestāžu, tajā skaitā Universālo daudzfunkcionālo centru, dibinātājs var būt valsts, pašvaldība, nevalstiskās organizācijas vai reliģiskās kopienas, dažādas iniciatīvas grupas u.c. Sociālo pakalpojumu iestādēm vai to izveidotajām UDC var būt budžeta vai valsts iestāžu statuss. Lielākajai daļai sociālo pakalpojumu sniedzēju Lietuvā ir budžeta iestāžu statuss, un to dibinātājs ir valsts vai pašvaldība.

Pašvaldības ir atbildīgas par pakalpojumu nodrošināšanu iedzīvotājiem savā teritorijā, plānojot un organizējot šos pakalpojumus, kontrolējot vispārējo sociālo pakalpojumu un sociālās aprūpes kvalitāti. Pašvaldība izvērtē un analizē iedzīvotāju sociālo pakalpojumu vajadzības, prognozē un nosaka sociālo pakalpojumu sniegšanas apjomu un veidus atbilstoši iedzīvotāju vajadzībām, izvērtē un nosaka sociālo pakalpojumu finansēšanas nepieciešamību.

Lai pakalpojumi būtu kvalitatīvāki un efektīvāki, sociālo pakalpojumu sniegšana tiek organizēta pēc noteiktiem Sociālo pakalpojumu katalogā definētiem principiem:

- Decentralizācija. Tas ir galvenais sociālo pakalpojumu organizēšanas un sniegšanas princips. Sociālo pakalpojumu sniegšanā mērķis ir pēc iespējas vairāk funkciju deleģēt zemākiem vadības līmeņiem, tuvinot sociālos pakalpojumus personas dzīvesvietai.
- Plānošana. Sociālie pakalpojumi jāplāno, izvērtējot kopienas locekļu vajadzības un nosakot sociālo pakalpojumu sniegšanas prioritātes.
- Deinstitucionalizācija. Stacionārās aprūpes iestāžu pakāpeniska pārstrukturēšana un institucionālajai aprūpei alternatīvu sociālo programmu izstrāde un īstenošana sabiedrībā.
- Sadarbība. Sociālo pakalpojumu sniedzējiem jāsadarbojas ar sociālo pakalpojumu saņēmējiem; citiem sociālo pakalpojumu sniedzējiem: citām sabiedriskām institūcijām – veselības aprūpes, bērnu tiesību aizsardzības, tiesībaizsardzības, izglītības un citām institūcijām; citiem speciālistiem, NVO, brīvprātīgajiem un neformālo pakalpojumu sniedzējiem.
- Atvērtība sabiedrībai. Iestādēm, kas sniedz sociālos pakalpojumus, jābūt atvērtām kopienas iedzīvotājiem. Sabiedrībā ir jāizplata informācija par sociālo

pakalpojumu tīklu un par atsevišķiem pakalpojumu veidiem un nosacījumiem sociālo pakalpojumu saņemšanai.

- Pieejamība. Sociālajiem pakalpojumiem ir jābūt pieejamiem tiem cilvēkiem, kuriem tie ir nepieciešami. Ikvienam kopienas loceklim ir tiesības pieteikties pakalpojumu sniegšanai un pakalpojumu nepieciešamības izvērtēšanai.
- Atbilstība. Jāsniedz tādi sociālo pakalpojumu veidi, kas vislabāk atbilst sociālo pakalpojumu saņēmēja vajadzībām. Sniedzot sociālos pakalpojumus, ir jānodrošina pakalpojumu nepārtrauktība.
- Izmaiņu veicināšana cilvēkos. Sniegtajiem pakalpojumiem ir jāveicina cilvēkos vēlme parūpēties par sevi, aktivizēt pašpalīdzību.

## I PIEMĒRS:

### Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs (SPC).

#### Kretingas SPC mērķi:

- Sniegt sociālos pakalpojumus personām (ģimenēm), kuras vecuma,
- invaliditātes, sociālo problēmu dēļ nevar patstāvīgi rūpēties par personīgo (ģimenes) dzīvi un piedalīties sabiedriskajā dzīvē.
- Nodrošināt palīdzības pieejamību un tās sniegšanu adoptētājiem, audžuģimenē (aprūpētajiem) bērniem vai viņu adoptētājiem, aizbildņiem (aprūpētajiem), aizgādņiem un personām, kuras plāno par tiem kļūt.

Kretingas Sociālo pakalpojumu centra vadības struktūru veido administrācija, četras struktūrvienības – Mājas atbalsta nodaļa, Ģimenes atbalsta nodaļa, Dienas centra nodaļa un Aprūpes centra nodaļa un saimniecības dienests.

Kretingas sociālo pakalpojumu centrā strādā vairāk nekā 125 darbinieki.

Kretingas sociālo pakalpojumu centrs sniedz vispārējos un speciālos sociālos pakalpojumus dažādām pakalpojumu saņēmēju grupām.

#### Vispārējie sociālie pakalpojumi:

- informēšana;
- konsultācijas;
- starpniecība un pārstāvība;
- ēdināšanas organizēšana;
- nepieciešamā apģērba un apavu nodrošināšana;



- transporta organizēšana;
- kultūrsociālie pakalpojumi;
- personīgās higiēnas un aprūpes pakalpojumu organizēšana;
- citi vispārējie sociālie pakalpojumi.

#### Speciālie sociālie pakalpojumi:

- palīdzība mājās;
- dienas sociālā aprūpe iestādē;
- dienas sociālā aprūpe personas mājās;
- personīgās aprūpes pakalpojumi personas mājās;
- sociālo prasmju attīstība, uzturēšana un/vai atjaunošana;
- īslaicīga izmitināšana;
- intensīva palīdzība krīzes pārvarēšanā;
- psihosociālā palīdzība;
- izmitināšana naktsmītnēs;
- pagaidu atelpas pakalpojumi;
- palīdzība aizbildņiem (aprūpētājiem), aizgādņiem, adoptētājiem un ģimenes locekļiem vai tiem, kas gatavojas par tādiem kļūt;
- bērnu dienas sociālā aprūpe;
- ilgstoša sociālā aprūpe;
- īslaicīga sociālā aprūpe.

Kretingas SPC īsteno lietu vadību, aprūpes centra funkcijas, izvērtē un sniedz secinājumus par personas spēju parūpēties par sevi un pieņemt ikdienas lēmumus un sniedz tehnisko palīdzību rajona cilvēkiem ar invaliditāti.

2020. gadā tika atklāts jauns personīgā asistenta (personīgās palīdzības) pakalpojums.

2021. gada laikā Kretingas Sociālo pakalpojumu centrā dažādus sociālos pakalpojumus saņēmušas vairāk nekā 1500 personas.

#### **II PIEMĒRS. Kretingas Dienas aktivitāšu centrs (DAC).**

DAC mērķis ir nodrošināt efektīvu un kvalificētu sociālo aprūpi personām ar intelektuālās, garīgās un fiziskās attīstības traucējumiem, kurām tā nepieciešama, un panākt lielāku neatkarību visās viņu dzīves jomās, integrējot tās sabiedriskajā dzīvē.

#### DAC uzdevumi:

\* Nodrošināt kvalitatīvus sociālās aprūpes pakalpojumus pieaugušajiem ar intelektuālās, garīgās vai fiziskās attīstības traucējumiem, kuriem institūcijā ir nepieciešami dienas vai īslaicīgas sociālās aprūpes pakalpojumi.

\* Ņemot vērā cilvēku ar invaliditāti īpašās vajadzības, radīt piemērotus apstākļus viņu nodarbinātībai, radošo spēju attīstīšanai, sociālo prasmju veidošanai, fiziskajai aktivitātei, veselības veicināšanai, pašapkalpošanās prasmēm un patstāvības stiprināšanai;

\* Attīstīt un nostiprināt cilvēku ar invaliditāti spējas un iespējas patstāvīgi risināt savas sociālās problēmas, uzturēt sociālās attiecības ar sabiedrību, kā arī palīdzēt pārvarēt sociālo izolāciju;

\* Sagatavot un īstenot sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošanas programmas un projektus;

\* Veidot humānu sabiedrības attieksmi pret personām ar intelektuālās, garīgās un fiziskās attīstības traucējumiem, popularizējot viņu konkrētos darbus un iespējas, vēršot sabiedrības uzmanību uz šo personu spējām, prasmēm un radošumu; nevis attīstības traucējumiem;

\* Attīstīt sociālo pakalpojumu daudzveidību, ņemot vērā cilvēku ar invaliditāti finansiālās iespējas, materiālo bāzi un vajadzības.

DAC – sociālās aprūpes iestāde, kas sniedz sociālās aprūpes pakalpojumus pilngadīgām personām ar intelektuālās, garīgās un fiziskās attīstības traucējumiem, ir stacionārās sociālās aprūpes struktūrvienība. Sociālā aprūpe ir pakalpojumu kopums, kas sniedz visaptverošu palīdzību personai, kam nepieciešama pastāvīga speciālistu aprūpe. Šobrīd DAC apmeklē 42 pieaugušie ar invaliditāti, kuru darba spēju līmenis ir robežās no 0% līdz 55%.

DAC nodrošinātie sociālie pakalpojumi:

- informācija;
- konsultācijas;
- starpniecība un pārstāvība;
- ēdināšanas organizēšana;
- transporta organizēšana;
- kultūrsociālie pakalpojumi:

brīvā laika pavadīšanas organizēšana (ceļojumi, izbraukumi, svētki utt.);

mākslinieciskās (mākslas, mūzikas, teātra, dejas u.c.) pašizpaušmes attīstība;

izziņas pasākumu organizēšana (gatavošana un galda klāšana, apģērba estētika, interjers);

- personīgās higiēnas un aprūpes pakalpojumu organizēšana;

- ikdienas dzīves prasmju (naudas pārvaldīšana, iepirkšanās un nodokļu maksāšana, mājas darbu plānošana un veikšana, komunikācija utt.) attīstīšana un uzturēšana;

- sociālo prasmju attīstīšana un uzturēšana:

nodarbinātība (keramika, šūšana, rokdarbi, vilnas filcēšana, floristika, dārzkopība u.c.), apmācība un dar-

ba iemaņu uzturēšana;

- rakstīšanas, lasīšanas, rēķināšanas prasmju attīstīšana;

- datorpratības un interneta lietošanas prasmju attīstīšana;

- veselības aprūpes pakalpojumu organizēšana:

- kineziterapija; sporta aktivitātes; vispārējās prakses māsa;

- palīdzība apģērbties, paēst, nomazgāties u.c.

- citi personai nepieciešamie pakalpojumi atbilstoši tās rīcībspējas līmenim.





## 2. Lietuvas Universālo daudz-funkcionālo centru un sociālo pakalpojumu centru īpašumtiesības un juridiskais statuss, reģistrācija, licenzēšana.

### 2.1. Īpašumtiesības un juridiskais statuss

Galvenie sociālo pakalpojumu sniedzēji (sociālo pakalpojumu centri) un UDC Lietuvā ir pašvaldību budžeta iestādes. Sociālos pakalpojumus sniedzošo budžeta iestāžu un UDC galvenā priekšrocība, salīdzinot ar nevalstiskajām vai valsts iestādēm, kas sniedz šāda veida pakalpojumus, ir nepārtraukts finansējums, plašāks sociāli ekonomiskais konteksts, efektīvāka sniegto pakalpojumu administrēšana u.c.

Lielāko daļu UDC budžeta veido arī valsts budžeta un pašvaldību līdzekļi.

UDC, kā arī sociālos pakalpojumus sniedzošās iestādes (sociālo pakalpojumu centri), neatkarīgi no to formas – vai tā ir pašvaldības budžeta iestāde, NVO vai valsts iestāde – ir jāreģistrē Juridisko personu reģistrā. Pārējos gadījumos iestādes darbība nav iespējama.

*Piemēram, Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs un Dienas aktivitāšu centrs* ir Kretingas novada pašvaldībai piederošas budžeta iestādes. Īpašnieka tiesības un pienākumus īsteno Kretingas rajona pašvaldības dome.

Kretingas rajona pašvaldības dome atbilstoši īpašnieka tiesību un pienākumu īstenojošās institūcijas kompetencei apstiprina un maina SPC un DAC nolikumu, piešķir pašvaldības budžeta līdzekļus SPC un DAC uzturēšanai un darbībai saskaņā ar tiesību aktos noteikto kārtību, nosaka pakalpojumu likmes, apstiprina maksimālo darbinieku amata vietu skaitu, pieņem lēmumus par SPC un DAC struktūrvienības izveidošanu vai to darbības izbeigšanu, pieņem lēmumu par SPC un DAC pārstrukturēšanu, reorganizāciju vai likvidāciju utt.

Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs un Dienas aktivitāšu centrs ir publiska juridiska persona (budžeta iestāde), kas sniedz dažādus sociālos pakalpojumus dažāda vecuma Kretingas rajona iedzīvotājiem, ir saimnieciski, finansiāli, organizatoriski un juridiski patstāvīga, ar savu zīmogu, kontiem bankās, kas reģistrētas Lietuvas Republikā, un atribūtiku.

Kretingas SPC un DAC īpašums pieder Kretingas no-

vada pašvaldībai. Šis īpašums ir nodots ar trasta tiesībām. Kretingas SPC un DAC īpašums tiek pārvaldīts, izmantots un ar to rīkojas saskaņā ar Lietuvas Republikas likumiem.

Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs apsaimnieko, lieto un rīkojas ar Kretingas novada pašvaldībai piederošu 2014. gadā renovētu ēku ar kopējo platību 3132,69 m<sup>2</sup>. Papildus galvenajai ēkai Kretingas SPC pieder arī 4 istabu dzīvoklis 83 m<sup>2</sup> platībā, kurā tiek īstenota Kopienas bērnu aprūpes nama darbība, kā arī naktsmītne 260 m<sup>2</sup> platībā.

### 2.2. Galvenie daudzfunkcionālo sociālo pakalpojumu centru darbību regulējošie likumi un normatīvie tiesību akti.

Lietuvas Republikas konstitūcija;

Lietuvas Republikas Izglītības likums;

Lietuvas Republikas Civill kodekss;

Lietuvas Republikas likums par sociālajiem pakalpojumiem. Šis likums nosaka sociālo pakalpojumu jēdzienu, mērķus un veidus, regulē sociālo pakalpojumu vadību, piešķiršanu un sniegšanu, sociālās aprūpes iestāžu licencēšanu un finansēšanu, sociālo pakalpojumu apmaksu un ar sociālajiem pakalpojumiem saistīto strīdu izskatīšanu;

Sociālo pakalpojumu katalogs. Šis dokuments nosaka sociālos pakalpojumus, to saturu atbilstoši sociālo pakalpojumu veidiem un sociālo pakalpojumu institūciju veidiem. Katalogā ir uzskaitīti sociālo pakalpojumu veidi un tie aprakstīti pēc kritērijiem (definīcija, mērķis, saņēmēji, sniegšanas vieta, pakalpojuma sniegšanas ilgums/biežums, pakalpojuma saturs, pakalpojumu sniedzēji). Pakalpojumiem tiek piešķirts kods, kas tiek izmantots *Sociālā ģimenes atbalsta informācijas sistēmā (SĢAIS)*, norādīti sociālo pakalpojumu iestāžu veidi;

Personas sociālo pakalpojumu nepieciešamības noteikšanas principu un kārtības apraksts. Personas (ģimenes) sociālo pakalpojumu nepieciešamības noteikšanas un piešķiršanas kārtības apraksts nosaka subjektus, kas nosaka personas (ģimenes) vajadzību pēc sociālajiem pakalpojumiem, kārtību, kādā nosaka personas (ģimenes) sociālo pakalpojumu vajadzību, kārtību, kādā tiek noteikta personas (ģimenes) nepieciešamība pēc sociālajiem pakalpojumiem, pieteikšanās uz sociālajiem pakalpojumiem, sociālo pakalpojumu piešķiršana, to sniegšanas apturēšana un izbeigšana, un personas nosūtīšanas uz sociālās aprūpes namiem, grupu dzīvojamām mājām, komūnālajiem bērnu aprūpes namiem, personas (ģimenes)

tiesības un pienākumus, informācijas sniegšanas un uzglabāšanas, kā arī sūdzību izskatīšanas kārtību. Šis apraksts attiecas uz personas (ģimenes) individuālās nepieciešamības pēc sociālajiem pakalpojumiem noteikšanu, lēmuma pieņemšanu par sociālo pakalpojumu piešķiršanu (nepiešķiršanu), to sniegšanas apstiprināšanu un pārtraukšanu un nosūtīšanu uz aprūpes namu, personām, kuras vēlas saņemt pašvaldības finansētos sociālos pakalpojumus, no saviem pašvaldības budžeta līdzekļiem vai no valsts budžeta speciālajām mērķdotācijām pašvaldību budžetiem.

Jāpiemin, ka šī Apraksta piemērošanai ir izņēmumi – piem., Apraksts neattiecas uz no nedrošas vides paņemta bērna pagaidu izmitināšanu līdz viņam tiesību aktos noteiktajā kārtībā noteikta pagaidu vai pastāvīga aizbildnība (aprūpe), vai organizējot pašu personu apmaksātus sociālos pakalpojumus (pakalpojumi tiek organizēti un sniegti, vienojoties sociālā pakalpojuma saņēmējam un sniedzējam);

Bērnu tiesību aizsardzības pamatu likums. Šā likuma mērķis ir nodrošināt bērna tiesību un brīvību īstenošanu, aizstāvību un aizsardzību, stiprināt vecāku un citu bērna pārstāvju atbildību un iespējas likumā noteiktajā kārtībā rūpēties par bērnu, nodrošināt bērna tiesību un brīvību īstenošanu, aizstāvību un aizsardzību, nodrošināt bērna intereses, izveidot pamatus palīdzības organizēšanai bērnam un ģimenei vai citiem bērna pārstāvjiem likumā noteiktajā kārtībā, saskaņā ar Lietuvas Republikas Konstitūcijas, Apvienoto Nāciju Organizācijas Konvencijas par bērna tiesībām un Bērna tiesību deklarācijas noteikumiem, noteikt bērna tiesību nodrošināšanas un aizsardzības mehānismus, bērnu tiesību aizsardzības sistēmas institūcijas, to darbības tiesiskos pamatus un vispārīgos atbildības noteikumus par bērnu tiesību aizsardzību un bērna tiesību pārkāpumiem;

Sociālās aprūpes normu apraksts. Šis dokuments reglamentē bērnu, pieaugušo ar invaliditāti, vecāka gadagājuma cilvēku, no psihoaktīvo vielu lietošanas atkarīgo personu sociālās aprūpes sniegšanas principus un raksturojumu un nosaka obligātās prasības ilgstošas, īslaicīgas, ikdienas sociālās aprūpes kvalitātei un sociālās aprūpes institūcijām;

Lietuvas higiēnas standarti.

Tāpat:

Lietuvas Republikas valdības lēmumi;

Noteikumi, kārtības apraksti, kas apstiprināti ar Lietuvas Republikas sociālās aizsardzības un darba ministra rīkojumiem;

Lietuvas Republikas Seima pieņemtie likumi;

Citi Lietuvas Republikas likumdevēju pieņemtie tiesību akti, kas regulē sociālo pakalpojumu sniegšanu.

Papildus iepriekš uzskaitītajiem likumiem un normatīvajiem tiesību aktiem, kas regulē sociālo pakalpojumu sniegšanu Lietuvā, katrs daudzfunkcionālais sociālo pakalpojumu centrs (sociālo pakalpojumu iestāde) savā darbībā vadās pēc iekšējiem dokumentiem, kuru apjoms ir atkarīgs no noteiktā sociālo pakalpojumu centrā sniegto sociālo pakalpojumu apmēra un satura.

Kretingas sociālo pakalpojumu centra darbību regulē vairāk nekā 40 dažādi likumi, normatīvie tiesību akti un citi valsts nozīmes dokumenti. Tāpat arī vairāk nekā 90 dažādi iekšējie dokumenti – noteikumi, procedūru apraksti u.c.

I PIEMĒRS. Galvenie Kretingas Sociālo pakalpojumu centra darbību reglamentējošie iekšējie dokumenti:

Kretingas SPC noteikumi;

Kretingas SPC nodaļu/struktūrvienību noteikumi:

SPC darbinieku amata apraksti;

Kretingas SPC sociālo darbinieku un sociālajā darbā strādājošo ētikas kodekss;

Kretingas SPC iekšējās kontroles politika;

Kretingas SPC iekšējie noteikumi;

Citi kārtības apraksti, rīkojumi, kas apstiprināti ar Kretingas rajona pašvaldības domes un/vai Kretingas rajona pašvaldības administrācijas direktora lēmumiem.

Cita kārtības apraksti, politikas, noteikumi, kas apstiprināti ar Kretingas SPC direktora rīkojumu.

### **2.3. Licencēšana.**

Sociālo pakalpojumu iestādes (sociālo pakalpojumu centri) Lietuvā drīkst veikt licencētas darbības vai aktivitātes, kas tiek veiktas saskaņā ar citiem likumiem tikai pēc attiecīgu licenču vai atļauju saņemšanas Lietuvas Republikas likumos, Lietuvas Republikas valdības vai konkrētās pašvaldības noteiktajā kārtībā.

Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs veic licencētu darbību.

Sociālās drošības un darba ministrijas Sociālo pakalpojumu uzraudzības departamenta izsniegtās licences Kretingas sociālo pakalpojumu centra darbībai:

- Iestādes personas veselībai

aprūpes licence (dod tiesības sniegt māsu, vispārējās prakses kopēju, kopienas māsu un citu ambulatoro personas veselības aprūpi: fizioterapijas, ergoterapijas, masāžas pakalpojumus);



- Sociālās aprūpes licence  
nodrošināt (institucionālo sociālo aprūpi (dienu)  
pilngadīgām personām ar invaliditāti);

- Sociālās aprūpes licence  
nodrošināt (sociālā aprūpe pieaugušajiem ar invaliditāti un veciem cilvēkiem mājās);

- Sociālās aprūpes licence  
nodrošināt (institucionālo sociālo aprūpi (ilgtermiņa, īslaicīgu) bez vecāku gādības palikušajiem bērniem, sociālā riska bērniem);

- Sociālās aprūpes licence  
nodrošināt (institucionālā sociālā aprūpe (ilgtermiņa, īslaicīga) bērniem ar invaliditāti).

Tāpat Kretingas sociālo pakalpojumu centram ir piešķirtas tiesības sniegt Akreditētu bērnu dienas sociālās aprūpes pakalpojumu (Bērnu dienas centrs).

Tāpat atļaujas nepieciešamas **higiēnas darbību veikšanai**:

- Atļauja – higiēnas pase

(ambulatoro personas veselības aprūpes iestāžu darbība. Kopšanas pakalpojumi: vispārējās prakses kopēji, kopienas māsa, ambulatorās mājas aprūpes pakalpojumi. Citi pakalpojumi: kineziterapija, ergoterapija).

- Atļauja – higiēnas pase

(stacionāro bērnu un jauniešu aprūpes un aprūpes iestāžu darbība).

Tā kā Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs iestādē sniedz ēdināšanas pakalpojumus (gatavo ēdienu) pakalpojumu saņēmējiem, **ši pakalpojuma sniegšanai ir nepieciešams Pārtikas pārstrādes uzņēmuma apstiprinājuma sertifikāts.**

**II PIEMĒRS. Dienas aktivitāšu centrs savā darbībā vadās:**

- Pēc dienas aktivitāšu centra nolikuma.
- Pēc Dienas aktivitāšu centra 2022–2024 stratēģiskās darbības plāna.

- ISAP (individuālais sociālās aprūpes plāns) izveidots katram klientam atsevišķi.

Nacionālais rīcības plāns invalīdu sociālajai integrācijai 2021.–2023. gadam, apstiprināts 2020. gada 8. septembrī ar rīkojumu Nr. A1-817 (*kura mērķis ir radīt harmonisku vidi un apstākļus efektīvai cilvēku ar invaliditāti sociālās integrācijas procesu attīstībai Lietuvā un nodrošināt to nacionālo tiesību aktu īstenošanu, kuri nosaka cilvēku ar invaliditāti sociālo integrāciju un vienlīdzīgas iespējas Konvencijas par cilvēku ar invaliditāti tiesībām īstenošanu*).

Dienas aktivitāšu centra praktiskās darbības dokumentāciju reglamentē Sociālās aprūpes normu apraksta 3. pielikums (dienas sociālās aprūpes normas veciem cilvēkiem, pilngadīgām personām ar invaliditāti un bērniem ar invaliditāti, kas attiecas uz dienas sociālās aprūpes centriem un citām sociālās aprūpes institūcijām, kas nodrošina 4. pielikumā minēto ikdienas (īstermiņa) sociālo aprūpi senioriem, pieaugušajiem un bērniem ar invaliditāti mājās (2012-12-11 LR Sociālās drošības un darba ministrijas rīkojums Nr. A1-566 (no 19.12.2012.)).

Iestādes darbība atbilst visām Lietuvas Republikas likumdošanas prasībām par sociālo pakalpojumu sniegšanu pieaugušajiem ar invaliditāti.

Iestāde sniedz dienas sociālās aprūpes pakalpojumus Dienas aktivitāšu centrā Kretingā saskaņā ar Sociālās nodrošināšanas un darba ministrijas Sociālo pakalpojumu uzraudzības departamenta izsniegto Licenci Nr. L000000102 Institucionālā sociālā aprūpe (dienas) pilngadīgām personām ar invaliditāti, un Licenci Nr. L000000103 Institucionālajai sociālajai aprūpei (ilgtermiņa, īslaicīga) pieaugušajiem ar invaliditāti. Personas veselības aprūpes pakalpojumi – fizioterapija un vispārējās prakses kopējs, tiek nodrošināti saskaņā ar Veselības aizsardzības ministrijas Valsts akreditācijas veselības aprūpes darbībai dienesta saņemto licenci Nr. 3507.



### 3. Galveno mērķa grupu apraksts.

Lai sasniegtu kvalitatīvus UDC darbības rezultātus, vispirms ir labi jāpārzina mērķa grupas, jāpārzina mērķa grupu vispārējās un specifiskās vajadzības, kas raksturīgas konkrētai jomai. Tieši mērķa grupu sastāvs nosaka UDC sniegto pakalpojumu raksturu un apjomu, speciālistu vai partneru izmantošanas nepieciešamību, infrastruktūras pielāgošanas nepieciešamību.

Konkrētās jomās mērķa grupu sastāvs būs atšķirīgs; tikai labi pārzinot situāciju, var noteikt nepieciešamās aktivitātes un pielāgot tās mainīgajai situācijai. Tam nepieciešama cieša UDC sadarbība ar vietējo sabiedrību vajadzību noteikšanā un pielāgošanā. Formulējot aktivitāšu piedāvājumus, ir jāņem vērā to piemērotība mērķa grupām pēc šādiem aspektiem:

#### Vecuma grupas un to specifika:

- Bērni un jaunieši (papildus sākumskolai un pirmskolai, vispārējā izglītība, bērnu dienas aprūpe, aprūpe pirms un pēc stundām, nepastāvīgā aprūpe, bibliotēkas bērniem, rotaļu pulciņi; neformālās izglītības pasākumi, radošās aktivitātes, telpas jauniešu pulcēšanās un brīvā laika pavadīšanai, sporta zāļu atvēršana pēc skolas u.c.);
- Vecāki (atbalsta grupas jaunajiem vecākiem; nodarbinātības, pašrealizācijas iespējas strādājošiem cilvēkiem);
- Vecāka gadagājuma cilvēki (dodot viņiem iespējas saziņai un pašrealizācijai).

#### Sociālais statuss:

- riska grupas ģimenes;
- riska grupas personas;
- cilvēki ar invaliditāti;
- bezdarbnieki;
- citi.

**Kultūras un etniskā identitāte:** dažādas kultūras izpausmes formas, piemēram, reliģija, etniskā identitāte, tautība utt., un to ietekme uz personas identitāti spēlē nozīmīgu lomu un var ietekmēt noteiktu uzvedību un attieksmi; ir svarīgi nodrošināt iespējas kopienas locekļiem paust šo identitāti.

Daudzfunkcionālo sociālo pakalpojumu centru mērķa grupas (pakalpojumu saņēmēju grupas) ir atkari-

gas no sniegto pakalpojumu apjoma un sastāva konkrētajā sociālo pakalpojumu iestādē, proti, no 1 līdz 14 vai vairāk pakalpojumu saņēmēju grupām.

I PIEMĒRS. **Kretingas sociālo pakalpojumu centrs** sniedz pakalpojumus 14 pakalpojumu saņēmēju mērķa grupām:

- sociālā riska bērni un viņu ģimenes;
- bērni ar invaliditāti un viņu ģimenes;
- bez vecāku gādības palikušie bērni;
- pieaugušie ar invaliditāti un viņu ģimenes;
- vecāka gadagājuma cilvēki un viņu ģimenes;
- pieaugušie, kas pakļauti sociālajam riskam, un viņu ģimenes;
- ģimenes, kas pakļautas sociālajam riskam;
- personas, kuras aprūpē bērnus (ģimenes);
- personas (ģimenes), kas gatavojas kļūt par aizbildņiem, aizgādņiem, adoptētājiem;
- ģimenes un to locekļi krīzes situācijās;
- varmākas;
- no korekcijas iestādēm atbrīvotās personas;
- citas personas, kas pakļautas sociālajam riskam (grūtnieces, nepilngadīgas grūtnieces, nepilngadīgas mātes ar bērniem);
- citas personas un viņu ģimenes (personas, kurām uz laiku atņemta rīcības spēja slimības vai citu iemeslu dēļ).

Ņemot vērā pakalpojumu saņēmēju grupu specifiku un konkrētas saņēmēju grupas pakalpojumu nepieciešamību, ir iespējama dažu no šīm mērķa grupām mijiedarbība, proti, pakalpojumus var sniegt vienlaicīgi un vienās telpās vairākām pakalpojumu saņēmēju grupām, kas ir piemēroti pēc sociālās saderības.

Piemēram:

Mērķa pakalpojumu saņēmēju grupu mijiedarbība (saderība) atbilstoši Kretingas sociālo pakalpojumu centrā sniegto pakalpojumu sastāvam un pakalpojuma saņēmēja nepieciešamībai pēc pakalpojumiem:

Bērnu dienas centrs sniedz pakalpojumus 4 pakalpojumu saņēmēju grupām – bērnam, kuram ir sociāls risks, bērnam ar invaliditāti (ne fizisku invaliditāti, ja invaliditāte ir viegla vai bērnam ar garīgās attīstības traucējumiem), bērnam, kurš aug ģimenē, kurā ir sociāla rakstura traucējumi, un vecāku gādību zaudēju-



šam bērnam (bērnā augot pie aizbildņiem, audžuģimenē).

Ģimenes atbalsta nodaļā pagaidu izmitināšanas vai intensīvās krīzes pārvarēšanas atbalsta pakalpojumus var sniegt 4 pakalpojuma saņēmēju mērķa grupām – sociālam riskam pakļautiem bērniem un viņu ģimenēm, sociālā riska personām (piemēram, vardarbību piedzīvojušas sievietes un viņu bērni), ģimenēm krīzes situācijās vai to locekļiem (piem., ugunsgrēkā cietušām personām), citām sociāli riskam pakļautām personām (piemēram, grūtniecēm vai jaunajām māmiņām, kuras kādu iemeslu dēļ nevar doties mājās vai kurām nav kur dzīvot, nepilngadīgām grūtniecēm).

Sabiedriskajos bērnu aprūpes namos pakalpojumus var sniegt 4 pakalpojumu saņēmēju mērķa grupām – bērniem, kuri zaudējuši vecāku gādību (kad viņiem tiek noteikta pagaidu vai pastāvīga aprūpe), bērniem ar invaliditāti (ne fizisku invaliditāti), bērniem, kuri pakļauti sociālajam riskam (līdz tiek izņemts jautājums par bērna atdošanu vecākiem vai turpmākie jautājumi par viņa aizgādību), nepilngadīgām mātēm ar bērniem.

Naktsmāju pakalpojumi var tikt sniegti 4–5 pakalpojumu saņēmēju mērķa grupām – pieaugušajiem, kas pakļauti sociālajam riskam (bez dzīvesvietas), pilngadīgām personām krīzes situācijās, vardarbīgiem likumpārkāpējiem, personām, kas atbrīvotas no pāraudzināšanas iestādēm u.c.

No 2006. līdz 2022. gada februārim (no 2022. gada februāra Kringas Sociālo pakalpojumu centra struktūra ir mainīta – parādies jauni pakalpojumi, dienesti ir pārveidoti par nodaļām) Kringas Sociālo pakalpojumu centrā “zem viena jumta”, proti, tajā pašā ēkā darbojas trīs dienesti un sniedza pakalpojumus dažādām pakalpojumu saņēmēju grupām: **Bērnu aprūpes dienests** (pakalpojumi bērniem, kuri zaudējuši vecāku gādību, bērniem, kuri pakļauti sociālajam riskam, bērniem ar invaliditāti un nepilngadīgām mātēm ar bērniem); Ģimenes atbalsta dienests (pagaidu izmitināšanas un intensīvās krīzes pārvarēšanas palīdzības pakalpojumi personām krīzes situācijās (sievietēm ar bērniem, kuras piedzīvojušas vardarbību, personām, kuras uz laiku zaudējušas dzīvesvietu u.c.) un **Dienas aktivitāšu dienests** (bērnu dienas sociālās aprūpes pakalpojumi bērniem (bērnu dienas aprūpes centrs) un dienas pakalpojumi vecāka gadagājuma cilvēkiem un pieaugušajiem ar invaliditāti sociālās aprūpes iestādē).

Šis pakalpojumu saņēmēju grupas mijiedarbojas savā starpā atbilstoši aktivitāšu saderībai vai noteiktas palīdzības

sniegšanai personai pēc nepieciešamības.

Kringas sociālo pakalpojumu centrā tika efektīvi koordinētas aktivitātes starp Dienas aktivitāšu dienesta pakalpojumu saņēmēju grupām, t.i., bērniem, kuri saņem bērnu dienas sociālās aprūpes pakalpojumus, un veciem cilvēkiem, kuri saņem dienas sociālās aprūpes pakalpojumu iestādē, un pieaugušajiem ar invaliditāti. Tika organizētas un veiktas kopīgas rokdarbu nodarbības, bērni dažādos svētkos apciemo sirmgalvjus, gatavo viņiem priekšnesumus u.c.

Notika arī cieša sadarbība starp pašiem dienestiem, lai sniegtu kvalitatīvākus pakalpojumus jeb nepieciešamās palīdzības sniegšanu personai, kā arī risinot vajadzību pēc darbiniekiem šīs palīdzības sniegšanai. Piemēram, lai māte un viņas bērni krīzes situācijā, saņemot pagaidu izmitināšanas pakalpojumus Ģimenes palīdzības dienestā, pēc iespējas ātrāk atrisinātu savas problēmas un atgrieztos darba tirgū, tika nodrošināta bērnu aprūpe – bija iespēja skolas vecuma bērniem piedalīties Dienas aktivitāšu dienesta pasākumos un organizēta aprūpe pirmsskolas vecuma bērniem Bērnu aprūpes dienestā.

## II PIEMĒRS. Dienas aktivitāšu centrs

Dienas aktivitāšu centra pakalpojuma saņēmēju grupa ir personas ar intelektuālās, garīgās un fiziskās attīstības traucējumiem

25 dienu aktivitāšu centra klienti ar smagiem intelektuālās attīstības traucējumiem un smagu garīgo atpalicību (0–25% funkcionālais līmenis)

17 dienu aktivitāšu centra klienti ar mērenu garīgo atpalicību (30–40% funkcionālais līmenis).

## IETEIKUMS

Kopumā UDC aktivitātes var ietvert veselības aprūpi, kultūras un brīvā laika aktivitātes, kas pieejamas visai sabiedrībai, nodrošinot informācijas tehnoloģiju biroju, piekļuvi sporta zālei, sanāksmju telpām, teātra skatuvi utt.

Svarīgi ir nodrošināt telpu kopienas dalībnieku tikšanās reizei, kas neuzliek par pienākumu iesaistīties organizētās aktivitātēs, bet paver iespējas komunikācijai. Ikdienas mācīšanās un kopienas un savstarpējo attiecību stiprināšanai īpaši nozīmīga ir iespēja nodrošināt ikdienas tikšanās telpu dažādu paaudžu un interešu un sociālā statusa cilvēkiem.

Efektīvi izmantojot pieejamos resursus, UDC var darboties no agra rīta līdz vēlam vakaram.

## 4. Vadlīnijas centra vadīšanai un administrēšanai

Plānojot daudzfunkcionālo sociālo pakalpojumu centru (sociālo pakalpojumu institūciju) pārvaldību un administrēšanu, ir jāņem vērā izveidotās iestādes modelis un struktūra, plānoto pakalpojumu apjoms u.c.

Darba laiks jāplāno, ņemot vērā konkrētās sociālo pakalpojumu sniegšanas institūcijas specifiku, tajā sniegto pakalpojumu sastāvu, pakalpojuma saņēmēju mērķa grupu un konkrētas valsts normatīvos aktus, kas regulē sociālā pakalpojuma sniegšanas ilgumu un laiku un konkrētu pakalpojumu sniegšanu.

Personāla un speciālistu plānošana jāveic, ņemot vērā konkrētās sociālo pakalpojumu sniegšanas institūcijas specifiku, tajā sniegtos pakalpojumus un atbilstoši konkrētas valsts tiesību aktos noteiktajām sociālo pakalpojumu sniedzēju darbinieku darba laika izmaksu normām (ja tādas ir).

Daudzfunkcionāli centri administrācijas ziņā ir rentabli. Plašs sniegto pakalpojumu klāsts, bet šaurāka organizatoriskās vadības sistēma.

Lai izveidotu piemērotu sociālo pakalpojumu administrēšanas modeli, nepieciešams izvērtēt pārvaldes efektivitātes kritērijus: racionāla resursu izmantošana; starpinstitūciju sadarbība; labas prakses ievērošana; darbinieku profesionālā pilnveide; vietējās kopienas aktivizēšana; konkurētspējas veicināšana.

### 4.1. Struktūra un darba laika plānošana

Daudzfunkcionālo sociālo pakalpojumu centru (sociālo pakalpojumu institūciju) vadība un administrēšana Lietuvā ir atkarīga no sociālās palīdzības iestādes īpašās struktūras, sniegto pakalpojumu veida un daudzuma un citiem aspektiem.

Darba laika plānošana daudzfunkcionālajos sociālo pakalpojumu centros (sociālo pakalpojumu iestādēs) tiek veikta saskaņā ar Lietuvas Republikas Darba kodeksu, Lietuvas Republikas likumiem, kas regulē konkrēto sociālo pakalpojumu sniegšanas ilgumu, normatīvajiem tiesību aktiem u.c. Konkrētā pakalpojuma sniegšanas ilgums un laiks ir norādīts Lietuvas Republikas sociālo pakalpojumu katalogā.

I PIEMĒRS. Kretingas Sociālo pakalpojumu centra vadības organizatorisko struktūru veido 1 direktors, 1 direktora vietnieks sociālajos jautājumos, 1 speciālists saimnieciskajos jautājumos, 1 galvenais grāmatvedis, 1 grāmatvedis, 1 sekretāre, 3 sociālo lietu nodaļu vadītāji un 1 aprūpes koordinators.

Sociālo lietu nodaļu vadītāji un aprūpes koordinatori plāno, organizē un koordinē nodaļu darbību, mobilizē darbiniekus Kretingas SPC un nodaļu mērķu un uzdevumu īstenošanai.

Kretingas SPC struktūra atbilstoši sniegtajiem pakalpojumiem:

#### Palīdzības mājās nodaļa.

- palīdzības mājās pakalpojumi;
- ikdienas sociālās aprūpes pakalpojumi (personas mājās);
- personīgās palīdzības pakalpojumi;
- pagaidu atelpas pakalpojumi;
- īstermiņa/ilgtermiņa sociālās aprūpes pakalpojumi sabiedriskajos bērnu aprūpes namos;
- tehniskās palīdzības pakalpojumu sniegšana;
- novērtējums par cilvēka spēju parūpēties par sevi un pieņemt ikdienas lēmumus.

Mājas atbalsta nodaļā privātpersonām sociālos pakalpojumus sniedz 6 sociālie darbinieki, 3 kopēji, 1 fizioterapeits, 1 fizioterapeits masieris, 68 sociālie darbinieki un māsu palīgi (skaits mainās).

#### Ģimenes atbalsta nodaļa.

- sociālo prasmju attīstības, atbalsta un/vai atjaunošanas pakalpojumi;
- intensīvas krīzes vadības palīdzības pakalpojumi;
- pagaidu izmitināšanas pakalpojumi naktsmītnēs;
- izmitināšanas pakalpojumi naktsmītnēs.

Ģimenes atbalsta nodaļā sociālos pakalpojumus dažādām pakalpojumu saņēmēju grupām sniedz 3 lietas vadītāji, 10 sociālie darbinieki, 12 sociālo darbinieku palīgi.

#### Dienas centra nodaļa.

- bērnu dienas sociālās aprūpes pakalpojumi;
- ikdienas pakalpojumi sociālās aprūpes iestādē.

Dienas centra nodaļā sociālie pakalpojumi tiek sniegti sociālā riska bērniem, bērniem, kas aug sociālā riska ģimenēs, citiem bērniem, kuriem nepieciešami sociālie pakalpojumi, un senioriem un pieaugušajiem ar invaliditāti. Pakalpojumus nodrošina 1 sociālais darbinieks, 1 sociālā darbinieka asistents, 1 medmāsa, 1 māsu palīgs, 1 fizioterapeits masieris, 1 ergoterapeits, 2 nodarbinātības speciālisti.



### Aprūpes centra nodaļa.

- atbalsta pakalpojumi aizbildņiem (aprūpētājiem), aizgādņiem, adoptētājiem un ģimenes locekļiem vai tiem, kas gatavojas par tiem kļūt.

Aprūpes centra struktūrvienībā sociālos pakalpojumus privātpersonām sniedz 1 valsts bērnu tiesību aizsardzības institūcijas sertificēta persona, 1 sociālais darbinieks (aprūpes koordinators), 1 psihologs.

### Saimniecības dienests.

- transporta organizēšanas pakalpojumi;
- ēdināšanas pakalpojumi;
- personīgās higiēnas aprūpes pakalpojumi.

Saimniecības dienestā strādā un sniedz sociālos pakalpojumus privātpersonām 3 šoferi, 1 pavārs, 1 noliktavas pārzinis, 1 apkopējs, 2 saimniecības uzturētāji, 1 elektriķis, 1 vides pārvaldītājs.

Visās nodaļās, izņemot saimniecības dienestu, psihosociālā atbalsta pakalpojumus sniedz 1 psihologs, 1 sociālais darbinieks mākslas terapijai.

### Darba laika plānošana Kretingas SPC:

Kretingas SPC darbinieku darba laiks tiek noteikts atkarībā no darba rakstura. Piemēram: iestādes administrācijas, nodaļu vadītāju, atsevišķu sociālo darbinieku, kas veic organizatorisko darbu, darba laika ilgums ir 8 darba stundas un notiek pēc Lietuvā noteiktā darba laika režīma – no plkst. 8.00. līdz 17.00 (ieskaitot pusdienu pārtraukumu). Šo darbinieku darba laiks tiek apstiprināts ar iestādes direktora rīkojumu.

Daļa darbinieku (sociālie darbinieki, sociālo darbinieku palīgi, kuri sniedz ilgtermiņa/īstermiņa sociālās aprūpes pakalpojumus bez vecāku gādības palikušajiem bērniem, sociālo darbinieku palīgi, kas strādā kopmītnēs, krīzes centros, un sociālo darbinieku palīgi un māsu palīgi, kas sniedz pakalpojumus personas mājās) strādā pēc summētā darba laika, proti pēc mēneša darba grafikiem.

Psihologi, mākslas terapijas speciālists, fizioterapeits, ergoterapeits, nodarbinātības speciālisti strādā pēc individuāla darba grafika, ko apstiprina iestādes direktors.

Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs nepārtraukti darbojas visu gadu. Pakalpojumi tiek sniegti dažādiem pakalpojumu saņēmējiem 5–7 dienas nedēļā, no 1 līdz 24 stundām dienā (atkarībā no pakalpojuma un nepieciešamības).

Piemēram:

Bērnu dienas sociālās aprūpes pakalpojumi bērniem (Bērnu dienas centrs) tiek nodrošināti visu gadu darba dienās (un skolēnu brīvlaikā) vismaz 4 stundas (līdz 8 stundām) dienā.

Dienas sociālās aprūpes iestādē veco ļaužu un pieaugušo ar invaliditāti pakalpojumi tiek nodrošināti visa gada garumā darba dienās 8 stundas dienā (tai skaitā pakalpojuma saņēmēju nogādāšana Kretingas SPC un nogādāšana mājās).

Pakalpojumi kopienas bērnu aprūpes namos, naktsmītnēs un ģimenes atbalsta vienības krīzes centrā tiek sniegti visu gadu, 7 dienas nedēļā, 24 stundas diennaktī.

### **4.2. Personāla plānošana, kvalifikācija, apmācības**

Nepieciešams **organizācijas personāla kvalifikācijas un apmācības plāns** (*saskaņā ar valsts tiesību aktu prasībām*)

Šis dokuments nosaka sociālā darba speciālistu apmācības/kompetenču pilnveides kārtību, kas vērsta uz organizācijas ilgtermiņa mērķiem, kā arī esošo kompetenču novērtēšanas un uzrādīšanas kārtību.

Svarīga ir darbinieku attīstība, viņu iekšējā motivācija, attīstības rezultāti, kas tiek pielietoti praksē, strādājot sociālajā darbā ar pakalpojumu saņēmējiem.

Nepieciešams **detalizēts darbinieku amata un funkciju apraksts organizācijā** - amati aprakstīti saskaņā ar Lietuvas Republikas Sociālās drošības un darba ministrijas prasībām saskaņā ar nacionālo likumdošanu.

**Brīvprātīgo darbs vai studentu prakse** - Dienas aktivitāšu centrs un Kretingas sociālo pakalpojumu centrs uzņem audzēkņus, brīvprātīgos praksē vai kā brīvprātīgos, noslēdzot sadarbības līgumu ar izglītības iestādi vai organizāciju un noslēdzot trīspusēju līgumu, tādējādi iesaistot klientus un pašu sabiedrību, aicinot to iepazīt, kas ir invaliditāte. Arī inovatīvās aktivitātes, ko jaunieši ienes brīvprātīgā darba laikā, paplašina centra jauniešu redzesloku.

### **I PIEMĒRS. Dienas aktivitāšu centrs.**

Dienas centrā tiek ievērots plāns darbinieku un pakalpojumu saņēmēju veselības un drošības nodrošināšanai.

Tiek veiktas profilaktiskas procedūras pret fizisku un psiholoģisku vardarbību pret pakalpojumu saņēmējiem, kā arī pret finansiālu ļaunprātīgu izmantošanu, nodrošinot drošu un uzticamu vidi dienas aktivitāšu centra pakalpojumu saņēmējiem.

Nepieciešams organizācijas praktikantu un brīvprātīgo

tīgo apmācību programmas apraksts/kārtība, kas apstiprināta ar direktora rīkojumu un zināma darbiniekiem un, ar ko tie ir iepazīstināti darbinieku kopsapulcēs un metodiskajās sapulcēs, kā arī brīvprātīgajiem un studentiem ierodoties organizācijā + nepieciešamas atsauksmes (anketas). Dienas aktivitāšu centram ir Starptautiskā un nacionālā brīvprātīgā darba akreditācija.

Ir ieviestas sensitīvās informācijas konfidencialitātes, ierakstu precizitātes, pakalpojuma saņēmēja privātuma, cieņas un fiziskās integritātes, kā arī Dienas aktivitāšu centra nodrošināšanas procedūras.

Dienas centra speciālistu komanda ir orientēta uz klientu pilnvarošanas procesu. Pilnvarošana ir process, kura mērķis ir dot iespēju klientam ietekmēt to, lai Dienas aktivitāšu centrs varētu sasniegt rezultatīvu mērķi.

Pilnvarošanas mērķis ir mudināt klientu labāk izprast savas spējas, iegūt pārliecību par saviem spēkiem, neatkarību un attīstot atbildības sajūtu un rīcības brīvību.

Ļoti svarīga ir veicinātāju (t.i., darbinieku pilnvarošana individuālās palīdzības attiecībās ar klientu, bet tā var būt grupa vai kopiena kopumā) loma, viņu kompetence ir ļoti nozīmīgs faktors, darbiniekiem jāsaprot, ka viņi ne vienmēr nosaka palīdzības procesa panākumus. Pozitīvs rezultāts ir atkarīgs no daudziem faktoriem, iekšējiem un ārējiem resursiem, no darbinieka un klienta veidotajām attiecībām, vienmēr savienojot “es” un “tu” brīvo attieksmi. Darbinieku iesaistīšanās attiecas uz noteiktu tehnisku nostāju, kas mudina un palielina spēju darīt to, kas klientiem patīk un ko viņi spēj. *Tāpēc ir ļoti svarīgi, lai darbinieks spētu atkāpties laikā no saviem personīgajiem priekšstatiem par palīdzību klientam sasniegt mērķi un spētu rīkoties tik efektīvi, lai cilvēks ar invaliditāti būtu pārliecināts, ka spēj vadīt un ietekmēt paša dzīvi.*

**Organizācijas darbinieku pieņemšanas darbā un noturēšanas politika** organizācijā ir būtiska (saskaņā ar valsts tiesību aktu prasībām) - Dokumenta mērķis ir iepazīstināt ar iestādes personāla atlases, kvalifikācijas novērtēšanas un pilnveides, apmierinātības novērtēšanas un iekļaušanas vadības sistēmas darbībā, kā arī ieviest personāla vadības pamatprincipus.

**Personāla vadības politika centrā** ir nepieciešama, tā tiek apstiprināta ar direktora rīkojumu un darbiniekiem ir zināma;

**Sniegtā informācija:** Darbinieku vispārējās un metodiskās sanāksmēs:

1. Personālvadības pamatprincipi iestādē
2. Personāla kvalifikācijas noteikšana
3. Darbinieku nepieciešamības plānošana, atlases kritēriju veidošana un darbinieku pieņemšana darbā
4. Personāla kvalifikācijas novērtēšanas un pilnveides principi
5. Personāla atpazīšanas, motivēšanas un iesaistīšanas principi vadības sistēmas un pakalpojumu pilnveidošanā
6. Darbinieku paaugstināšanas kārtība
7. Kvalitātes politika
8. Darbinieku ētikas kodekss
9. Konfidencialas informācijas pārvaldības procedūra
10. Stratēģiskās un ikgadējās plānošanas procedūras apraksts
11. Sūdzību izskatīšanas procedūra
12. Uzvedības noteikumi
13. Iekšējās kārtības noteikumi klientiem

## II PIEMĒRS. **Personāla un speciālistu plānošana Kretingas SPC.**

Maksimālo darbinieku amata vietu skaitu Kretingas SPC, atbilstoši sociālo pakalpojumu sniedzēju darba laika normām, apstiprina Kretingas novada pašvaldības dome atbilstoši īpašnieka tiesību un pienākumu īstenojošās institūcijas kompetencei.

Pēc tāda paša principa darbinieku un/vai speciālistu plānošana notiek arī citos Lietuvas daudzfunkcionālajos sociālo pakalpojumu centros (sociālo pakalpojumu iestādēs).

Lietuvas likumi nosaka amata vietu skaitu konkrētu pakalpojumu sniegšanai. Piemēram: 2 sociālajiem darbiniekiem un 3 sociālā darbinieka palīgiem jānodrošina ilgstošas sociālās aprūpes pakalpojumi 8 vecāku gādību zaudējušiem bērniem atbilstoši paredzētajām normām. Līdz 0,5 pilnas slodzes vietām – galvenais sociālais darbinieks/nodaļas vadītājs, psihologs u.c.

Amatu normas mainās (palielinās), ja viens vai vairāki no 8 bez vecāku gādības palikušajiem pakalpojumu saņemošajiem bērniem ir ar invaliditāti, smagu invaliditāti, bērni ar sociālām problēmām (uzvedības vai emocionāli traucējumi), tā ir nepilngadīga māte ar bērnu u.c.



Pēc līdzīga principa tiek noteiktas un mainītas amatu normas, ikdienas sociālās aprūpes pakalpojumu sniegšana personas mājās vai iestādē un citi pakalpojumi.

### **4.3. Pakalpojumu saņēmēju līdzdalība un iekļaušanas politika**

Sociālo pakalpojumu saņēmēji (klienti) paši ir iesaistīti pakalpojumu plānošanā, sniegšanā un novērtēšanā. Ir ļoti svarīgi, lai klienti būtu pilnvaroti rīkoties, darīt, runāt, domāt. Klienti tiek iesaistīti individuālās plānošanas procedūrās.

#### **I PIEMĒRS Dienas aktivitāšu centrs**

Dienas aktivitāšu centra līdzdalības un iekļaušanas politika veicina ikviena indivīda tiesības piedalīties sabiedrībā un justies iekļautam mūsu pakalpojumu izmantošanā.

- Mūsu darbs jums palīdzēs: piedalīties sabiedrībā
- Darbosies kopā ar jums un jūsu ģimeni un draugiem
- Sadarbosies ar citām kopienu organizācijām, lai palīdzētu jums integrēties
- Cienīs kultūrvidi
- Tas veicinās indivīda aktīvu iesaistīšanos un līdzdalību gan organizācijā, gan sabiedrībā

Šī politika var tikt mainīta, pamatojoties uz klientu vajadzībām un piemērojamiem tiesību aktiem.

Klienta dzīves kvalitātes modelis sastāv no šādiem trim aspektiem:

Personības uzlabošana. Proti: autonomija un sevis izziņošana.

Personīgās labklājības faktors. Proti: Droša vide, brīvības/tiesības un veselība.

Sociālā integrācija. Proti: Nodarbinātība un sociālā līdzdalība.

#### **Dienas aktivitāšu centrs attīstīs pakalpojumu saņēmēju aktīvu līdzdalību un iesaisti šādā veidā:**

- Atzīstot, ka katrs cilvēks ir unikāls un tam ir savas intereses un prasmes;
- Sniedzot personai iespēju aktīvi dot ieguldījumu savā sabiedrībā;
- Individuālā plāna sastādīšana un izpilde un mērķu

koriģēšana;

- Piedalīšanās darbības un pakalpojumu novērtēšanā;
- Piedaloties centra sniegtajos pakalpojumos un piedāvājot savas idejas aktivitāšu attīstībai;
- Piedalīšanās sadarbībā ar partneriem un integrētām valstīm;
- Iesaistīties un aktīvi piedalīties dažādu kopienu nodrošinātajās aktivitātēs;
- Atgriezeniskās saites nodrošināšana;
- Darbības rezultātu prezentēšana un mērķtiecīgo kvalitātes rādītāju analīze;
- Sadarbības veicināšana ar cilvēku, viņa ģimeni, draugiem;
- Partnerattiecību veicināšana ar citām organizācijām un kopienu locekļiem.

#### **Rezultātu novērtēšanas modelis:**

\* Novērtēt klienta individuālo progresu pilnvarošanas procesā. Izvairīties salīdzināt klientu sasniegumus savā starpā.

\* Vērtējums ir pozitīvs un konstruktīvs – tiek novērtēts tas, ko klients jau ir iemācījies/ieguvis/sapratis.

\* Vērtēšana ir atklāta un caurskatāma – ar klientiem tiek apspriesti vērtēšanas kritēriji un procedūras.

\* Novērtējuma mērķis ir izmērīt Dienas aktivitāšu centrā sniegto pakalpojumu ietekmi uz klienta dzīves kvalitāti un pilnvarošanas procesiem.

\* Uzdevumi: palīdzēt klientam uzlabot viņa dzīves kvalitāti, saņemot kvalitatīvus sociālos pakalpojumus un iesaistoties pilnvarošanas procesos, saskatīt iespējas atbalstīt/veidot klienta prasmes, identificēt problēmas un nepilnības, diferencēt un individualizēt darbu/nodarbinātību, izvēlēties nodarbinātības procesu saturu un metodes. Sniegt vecākiem/aizbildņiem/aprūpētājiem informāciju par klienta prasmju uzturēšanas/veidošanas ietekmi uz klienta dzīvi,

lai uzlabotu tās kvalitāti.

#### **4.4. Informācijas plūsma.**

I PIEMĒRS **Kretingas SPC** (ieskaitot kopienu bērnu namus un kopmītnes) kopā ir 58 datori (t.sk. 12 portatīvie datori). Ar datortehniku aprīkotas 43 darba vietas. 15 datorus izmanto pakalpojumu saņēmēji. SPC ir BITE interneta pieslēgums, visiem datoriem ir pieejams internets. Iestādei ir 3 fiksēto un 49 mobilo

tālrunių numuri. Iestade ir iegādājusies 2 multimediju iekārtas, kas ļauj organizēt apmācības, konferences, seminārus, kinoterapijas nodarbības.

Kretingas SPC izmanto kopējo datu pārvaldības informācijas sistēmu. Tehniskās palīdzības sniegšana invalīdiem Kretingas rajonā tiek organizēta, izmantojot centralizēto TPPAIS programmu. Centrs ir iegādājies divas programmas – *Finalga*, *Finas* (galvenā un papildu pakete), ko izmanto galvenais grāmatvedis un grāmatvedis, un programmu *Smalsius*, ko izmanto kopējs un noliktavas pārzinis.

Kretingas SPC ir pieejama *SPIS* (sociālā atbalsta informācijas sistēma), e-veselības sistēma.

Darbojas komunikācijas sistēma: informācija pieejama Kretingas SPC mājaslapā, Kretingas Sociālo pakalpojumu centra *Facebook* kontā un informācija tiek izplatīta pa e-pastu.

#### 4.5. Grāmatvedība.

Kretingas SPC personāla (darbinieku) darba laika uzskaitē tiek veikta, katra mēneša beigās veidojot darba laika uzskaites tabulas, kurās fiksēts darbinieka nostrādāto stundu skaits mēnesī, prombūtne no darba, brīvdienas, dalība apmācībās u.c.

Veicot Kretingas SPC un pakalpojumu saņēmēju sniegto pakalpojumu uzskaiti, katru mēnesi tiek sagatavoti sniegto sporta pakalpojumu kopsavilkumi, mājas palīdzības pakalpojumu, bērnu dienas sociālās aprūpes pakalpojumu kopsavilkumi u.c. kopsavilkumi, iestādes nomenklatūrā nodrošinātie aizpildītie žurnāli, citi grāmatvedības dokumenti. Tiek slēgti un reģistrēti līgumi ar pakalpojumu saņēmējiem.

Iestādes līdzekļu uzskaitē tiek veikta katru gadu inventarizācijas laikā.

#### 4.6. Ieteikumi pakalpojumu strukturēšanai dažādiem centru modeļiem

Pakalpojumus UDC var sniegt gan pats centrs, gan radot apstākļus citu institūciju, nevalstisko organizāciju, klubu un grupu darbībai un atsevišķos gadījumos arī privāto uzņēmumu sniegtajiem pakalpojumiem. Ir svarīgi, lai UDC sniegtu tieši tos pakalpojumus, kas atbilst vietējās sabiedrības faktiskajām vajadzībām.

Veidojot UDC un lemjot par pakalpojumu sniegšanas metodēm, pašvaldības var izlemt vai sākt sniegt trūkstošos pakalpojumus jau esošajās iestādēs, vienkārši piešķirot tām papildu funkcijas – piemēram, sākt organizēt ārpusstundu aktivitātes rehabilitācijas iestādē – vai arī ar atbilstošu UDC infrastruktūru, ļaut tam darboties paralēli vai tajā izvietot citas atsevišķas iestādes vai organizācijas, kas veic svarīgas sabiedriskas funkcijas, piemēram, medicīnas punktu, pastu, bibliotēku, bankas filiāli, teritorijas sabiedrisku organizāciju u.c., neapvienojot šīs institūcijas vienā juridiskā vienībā.

#### Ir pieejami trīs UDC darbības modeļi:

1. Atsevišķas papildu funkcijas tiek piešķirtas jau funkcionējošai iestādei vai tās nodaļai, proti, visas nepieciešamās funkcijas veic viena juridiska persona.
2. Pēc UDC izveides tajās pašās telpās atrodas arī citas institūcijas un/vai organizācijas, kuru pakalpojumi ir nepieciešami vietējās sabiedrības vajadzību apmierināšanai – proti, UDC daļu savu funkciju pilda pats, bet nodrošina arī sadarbību ar citām iestādēm vai organizācijām, kas darbojas šajā ēkā un teritorijā.
3. Atsevišķas institūcijas darbojas vienā ēkā, no kurām neviena nav daudzfunkcionāls centrs, taču šīs iestādes savā starpā mērķtiecīgi sadarbojas un darbojas saskaņā ar UDC koncepcijas vispārīgajiem noteikumiem.





## 5. Ieteicamais ētikas kodekss.

Lietuvas sociālā dienesta institūcijas savā darbībā vadās pēc sociālo darbinieku ētikas kodeksa, kas nodarbojas ar sociālo darbu.

Šī kodeksa mērķis ir norādīt sociālā darba vispārējās vērtības, veidot pamatnoteikumus un principus, kas radītu darbiniekiem priekšnosacījumus un iespējas risināt sociālā darba ētiskās problēmas, kā arī definēt darbības un ētikas principus, ko darbinieki ievēro, veidojot labestīgu darba vidi, uzlabojot pakalpojumu kvalitāti. Tādējādi nodrošinot atbilstošas un efektīvas savstarpējās attiecības, cieņpilnas attiecības ar pakalpojumu saņēmējiem, viņu ģimenēm (radniekiem), vairojot pakalpojumu saņēmēju un viņu pārstāvju uzticību pakalpojumu sniedzējiem.

Sociālā darbinieka ētikas principi:

- cieņas pret personu princips;
- taisnīguma princips;
- godīguma un nesavtības princips;
- objektivitātes princips.
- piemēra princips.

Sociālo darbinieku ētikas kodeksā jāiekļauj kārtība, kādā tiek izskatīti Ētikas kodeksa (noteikumu) pārkāpumi.

Darbinieki tiek rakstveidā iepazīstināti ar Ētikas kodeksu.





## 6. Iespējama mijiedarbība ar vietējo sabiedrību, publicitāte, komunikācijas kanāli.

### I PIEMĒRS. Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs.

Sniedzot dažādus sociālos pakalpojumus Kretingas rajonā dzīvojošajiem pakalpojumu saņēmējiem, Kretingas SPC darbinieki sazinās un cieši sadarbojas ar speciālistiem, kas strādā Kretingas pilsētas un rajona domēs, Kretingas pilsētas un rajona veselības aprūpes un izglītības iestādēs, Sociālās aizsardzības un darba ministrijas Klaipēdas apriņķa bērnu tiesību aizsardzības departamenta Kretingas rajona Valsts bērnu tiesību aizsardzības un adopcijas dienestā, policijā, Nodarbinātības dienestā, Kretingas rajona M. Valanča publiskajā bibliotēkā, Kretingas sieviešu informācijas un apmācības centrā u.c.

Informācija par Centra darbību tiek izplatīta mājaslapā un Facebook kontā.

Aktīvu bērnu aprūpi veicinošu ārējo komunikāciju dažādās iestādēs īsteno sertificēti sociālie darbinieki (ģimenes lietu speciālisti).

Personāla komanda iepazīstina ar iestādes darbību pilsētas pasākumos. Kretingas rajona laikrakstos publicētie raksti.

Kretingas SPC organizētie pasākumi

### II PIEMĒRS. Dienas aktivitāšu centrs.

Vietne [www.kretingosneigalieji.lt](http://www.kretingosneigalieji.lt)

\* Ikdienas aktivitāšu centra Facebook konts

\* Dienas aktivitāšu centra laikraksts "Mūsu dzīve", kas iznāk divas reizes gadā

\* DAC gadagrāmata, kas arī tiek sagatavota divas reizes gadā

\* Rajona laikraksti

\* Skolas

\* Universitātes

\* Dienas aktivitāšu centru akreditējis Metodiskais centrs (*lekciju laikā tiek pārstāvēta pati iestāde*)

\* Dienas aktivitāšu centru akreditē Informācijas izplatīšanas centrs.

Sadarbības līgumi tiek slēgti ar izglītības skolām un augstskolām.

Katru gadu notiek cieša komunikācija un sadarbība ar vietējo un rajona presi.

Centrā divas reizes gadā tiek veidota/sagatavota arī iekšējā avīze (*kas nonāk klientiem, viņu vecākiem/aizbildņiem/aprūpētājiem*)





## 7. Ieteicamo telpu un aprīkojuma plāns.

Veidojot daudzfunkcionālus sociālo pakalpojumu centrus (sociālo pakalpojumu iestādes), ir jāņem vērā konkrētā valstī noteiktās prasības telpu kvadrātmetriem, apgaismojumam, personīgās higiēnas līdzekļiem u.c.

LR VAS higiēnas norma HN125:2004 “Sociālā dienesta iestādes: Vispārīgās drošības un veselības prasības”.

Regulētie kvadrātmetri atbilstoši licencē apstiprinātajam klientu skaitam, saskaņā ar Lietuvas Republikas Veselības aizsardzības ministrijas higiēnas normām. Šie standarti nosaka arī nepieciešamo aprīkojumu birojos pamatpakalpojumu nodrošināšanai, apgaismojuma un infrastruktūras pielāgošanas prasības.

Piemēram: Ieteikumi dienas aprūpes centru telpām un aprīkojumam Lietuvā. Iestādē jābūt vismaz divām telpām, kurās bērniem un/vai viņu ģimenes locekļiem tiktu nodrošināts akreditēts bērnu dienas sociālās aprūpes pakalpojums. Iestādes telpās var ierīkot aktīvās atpūtas, brīvā laika pavadīšanas, pašizglītības un citu aktivitāšu iespējas. Ja nav iespējams aprīkot akreditēta bērnu dienas sociālās aprūpes pakalpojuma sniegšanai nepieciešamās telpas, jārada apstākļi šādu telpu izmantošanai citā vietā.

Sociālo pakalpojumu centra un Dienas aktivitāšu centra telpu izveide, kur tiek sniegti institucionālie sociālie pakalpojumi (īstermiņa un ilgtermiņa sociālā aprūpe bez vecāku gādības palikušajiem bērniem, dienas sociālā aprūpe iestādē, bērnu dienas sociālās aprūpes pakalpojumi, intensīvu krīžu pārvarēšanas atbalsta dienesti, izmitināšana naktsmītnēs u.c.), atbilst un ir aprīkoti atbilstoši visām Lietuvas Republikas tiesību aktos noteiktajām prasībām un ieteikumiem, Lietuvas higiēnas normām.



## 8. Ieteikumi ilgtspējīga budžeta veidošanai, izmaksu efektivitātes analīze.

Veidojot ilgtspējīgu budžetu, ieteicams izvirzīt īstermiņa, vidēja termiņa un ilgtermiņa mērķus ilgtspējīga budžeta veidošanai. Tāpat jāanalizē, kā ilgtspējīga budžeta uzdevumi jāveic vidējā un ilgā termiņā. Paredzēt soļus (izstrādāt politikas), kas piemērotas iespējamo kļūdu vai problēmu labošanai, kas saistītas ar risku, ka nākotnē var rasties lielākas izmaksas pakalpojumu paplašināšanas vai pakalpojumu saņēmēju skaita pieauguma dēļ.

### I PIEMĒRS. Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs.

Kretingas rajona pašvaldības dome piešķir budžeta līdzekļus Kretingas Sociālo pakalpojumu centra uzturēšanai un darbības īstenošanai tiesību aktos noteiktajā kārtībā.

Kretingas SPC līdzekļu avoti:

- pašvaldības budžeta līdzekļi;
- valsts budžeta līdzekļi;
- ienākumi par sniegtajiem pakalpojumiem;
- fondu organizāciju, citu juridisko vai fizisko personu ziedotie vai citos likumīgos veidos pārskaitītie līdzekļi, naudas līdzekļi noteiktam mērķim pēc pasūtījumiem;
- citi legāli iegūtie līdzekļi.

Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs, kārtojot grāmatvedību, vadās pēc vispārējiem grāmatvedības principiem, Lietuvas Republikas Publiskā sektora atbildības likuma, Lietuvas Republikas Grāmatvedības likuma, Publiskā sektora grāmatvedības un finanšu pārskatu sektora nolikumu un citiem tiesību aktiem, kas regulē publiskā sektora grāmatvedību un atbildību.

Kretingas SPC budžets tiek plānots katru gadu.

### II PIEMĒRS. Dienas aktivitāšu centrs.

- \* Lietuvas Republikas Finanšu ministrija regulē konsolidēto grāmatvedību, izmantojot sistēmu VSAKIS;
- \* Dibinātājs, pašvaldība, veic pastāvīgu finanšu kontroli;
- \* Iestādes budžetu gada sākumā apstiprina ar pašvaldības domes lēmumu;
- \* Iestāde tiek atbalstīta no pašvaldības un valsts budžeta līdzekļiem.
- \* Papildu līdzekļi tiek saņemti no nodrošinātā finansējuma un īstenotajām NVO, ES, brīvprātīgā darba, nacionālajām un starptautiskajām projektu programmām.

Centrs ievēro iestādes finanšu uzskaites politiku, kas apstiprināta ar direktora rīkojumu.



## 9. Ieteicamas pašnovērtējuma metodoloģijas.

UDC darbības kvalitātes novērtējums.

UDC aktivitāšu kvalitāte ir atkarīga no darba formas nepieciešamības un lietderības vietējā līmenī. Galvenais kvalitātes uzskaites instruments un elements ir konkrēto UDC stratēģiskie darbības plāni un vispārīgie darbības novērtējuma ziņojumi, kas tiek sagatavoti, pamatojoties uz noteiktajiem kvalitātes kritērijiem. Jāizveido atbilstoši kvalitātes nodrošināšanas nosacījumi UDC funkciju veikšanai un dažādu mērķa grupu vajadzību apmierināšanai:

- cilvēkresursi;
- atbilstoša infrastruktūra;
- sadarbība;
- pietiekams finansējums;
- konstruktīvas attiecības ar UDC īpašnieka tiesību un pienākumu īstenojošo institūciju un citām pilnvarotām institūcijām, kas ietekmē UDC darbību.

### UDC aktivitāšu plānošana, izpilde un izvērtēšana.

UDC aktivitātes tiek organizētas trīs galvenajos posmos:

- vajadzību izvērtēšana un darbības plānošana;
- aktivitāšu īstenošana;
- darbības novērtējums.

Aktivitāšu izvērtēšanas posmā UDC izvērtē veiktās aktivitātes, sasniegtos rezultātus un paredz turpmākās darbības un aktivitātes, kas garantē darbības nepārtrauktību (ja darbība ir turpināma) vai citas nepieciešamās darbības. Tiek identificēti iemesli un šķēršļi, ja aktivitāte nav sekmīgi īstenota, un tiek plānotas darbības šo iemeslu vai šķēršļu novēršanai. Darbības novērtēšanas posms var notikt īstenošanas posmā, ja tas palīdz nodrošināt aktivitāšu īstenošanas kvalitāti. Lai izvērtējums būtu mērķtiecīgs, UDC stratēģiskās darbības plānā ieteikts noteikt tā darbības vērtēšanas kritērijus un rādītājus, ņemot vērā iepriekš minētos kvalitātes aspektus, UDC principus un apstākļus, kā arī vietējo kontekstu.

UDC darbības kvalitātes nodrošināšanā un sabiedriskajā pārraudzībā piedalās paši UDC pārstāvji, dibinātāji, vietējās sabiedrības, citu jomas institūciju vai organizāciju pārstāvji.

### I PIEMĒRS. Kretingas sociālo pakalpojumu centra darbības kvalitātes novērtējums.

Kretingas sociālo pakalpojumu centrs, veicot nolikumā paredzētās un pašvaldības domes uzdotās, pasūtītās vai pilnvarotās funkcijas, vadās no dažādiem pašvaldības un centra direktora apstiprinātiem tiesību aktiem, kas regulē darbības procesus. Šie tiesību akti ietver iekšējās kontroles elementus, ir noteikti dalībnieku pienākumi un atbildība. Kretingas SPC, izmantojot iekšējās kontroles elementus, pastāvīgi izvērtē darbības, vides, personāla un citu prasību atbilstību noteiktajām prasībām, jo to prasa pieejamās darbības licences (Sociālā aprūpe pilngadīgām personām ar invaliditāti vai veciem cilvēkiem mājās); Institucionālā sociālā aprūpe (dienas) pieaugušajiem ar invaliditāti; Institucionālā sociālā aprūpe (ilgtermiņa, īslaicīga) bez vecāku gādības palikušajiem bērniem, sociālā riska bērniem; Institucionālā sociālā aprūpe (ilgtermiņa, īslaicīga) bērniem ar invaliditāti; Vispārējā personas veselības aprūpe: kopēji (vispārējās prakses kopējs, kopienas māsa), fizikālā terapija, ergoterapija, masāža, atļaujas – higiēnas pases nodarboties ar saimnieciski komerciālo darbību, piešķirtas tiesības nodrošināt akreditētu bērnu dienas sociālo aprūpi pakalpojumus.

Tiek analizēti darbības trūkumi, paredzēti pasākumi to novēršanai, termiņi un atbildīgās personas.

Lai veiktu iekšējo medicīnisko auditu, Kretingas SPC ir iegādājies audita pakalpojumus Lietuvas Republikas Publisko iepirkumu likumā noteiktajā kārtībā.

Saskaņā ar Lietuvas Republikas iekšējās kontroles un iekšējā audita likuma 4. panta 3. daļu un 7. panta 1. daļas 2. punktu, Lietuvas Republikas finanšu ministra 2020. gada. 29. jūnija rīkojumu Nr. 1K-195 "Par iekšējās kontroles ieviešanu publiskā juridiskā personā" 2.1. punktu, 2021. gada februārī Kretingas SPC sagatavoja Kretingas sociālo pakalpojumu centra iekšējās kontroles īstenošanas kārtības aprakstu, kas paredz noteikt iekšējās kontroles politiku un tās ieviešanas kārtību Kretingas Sociālo pakalpojumu centrā.

Iekšējā kontrole SP tiek īstenota:

- ✓ ņemot vērā SPC darbības raksturojumu, tai skaitā organizatorisko struktūru, SPC lielumu, regulējuma līmeni, riskus, darbības vidi, darbības sarežģītību, darbības jomas un citus raksturlielumus;
- ✓ saskaņā ar iekšējo kontroli

principi:

- piemērotība – iekšējā kontrole primāri tiek īstenota tajās SPC darbības jomās, kurās ir vislielākais risks;

- efektivitāte – iekšējās kontroles ieviešanas izmaksas nedrīkst pārsniegt no iekšējās kontroles gūtos ieguvumus;
- sniegums – sasniegtie iekšējās kontroles mērķi;
- optimizācija – iekšējā kontrole ir samērīga ar risku un nav pārlieta;
- dinamisms – iekšējā kontrole tiek nepārtraukti pilnveidota, ņemot vērā mainītos SPC darbības apstākļus;
- nepārtraukta funkcionēšana – iekšējā kontrole tiek īstenota nepārtraukti.
- ietverot visus iekšējās kontroles elementus (detalizēti aprakstīti šī Apraksta II.2. daļā);
- iekšējās kontroles integrēšana SPC darbībā un galvenajos vadības procesos – plānošanā, izpildē un uzraudzībā;
- iekšējās kontroles dalībnieku pienākumu un atbildības noteikšana;
- pastāvīgi pilnveidojot to un pielāgojot to mainītajiem darbības apstākļiem.

Kretingas sociālo pakalpojumu centra ieviestā darbības novērtēšanas – iekšējās kontroles – sistēma ļauj novērtēt atsevišķas iestādes struktūrvienības darbības kvalitāti, savukārt *equass* sistēma prasa katra individuālā pakalpojuma izvērtēšanu. Turklāt saskaņā ar likumu Kretingas Sociālo pakalpojumu centram katru gadu jāveic sociālās aprūpes normu ievērošanas izvērtēšana (pašvērtējums). Tā kā Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs sniedz plašu sociālo pakalpojumu klāstu, *equass* sistēmu būtu sarežģīti piemērot. Taču nākotnē Kretingas Sociālo pakalpojumu centrs dažu pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai plāno ieviest *equass* sistēmu.

## II PIEMĒRS. Dienas aktivitāšu centrs.

No 11.09.2017. dienas aktivitāšu centrs piedalījās Eiropas Sociālā fonda finansētajā projektā “Sociālo pakalpojumu kvalitātes uzlabošana, piemērojot *EQUASS* kvalitātes sistēmu”, Nr. 08.4.1-ESFA-V-421-01-0001 projektā un ieguva Eiropas Savienības sociālo pakalpojumu kvalitātes sertifikātu *EQUASS Assurance*.

Sociālos pakalpojumus sniedz, iegūstot Eiropas rehabilitācijas platformu *EQUASS*

*Assurance* kvalitātes nodrošināšanas sertifikāts.

Ieviešot sociālo pakalpojumu kvalitātes standartu, iestāde īstenoja 50 vadības, personāla, tiesību, ētikas, partnerības, līdzdalības kritērijus, orientācijas uz cil-

vēku, sarežģītības, orientācijas uz rezultātiem, pastāvīgas pilnveidošanas principos, pilnveidojot tiešā darba ar klientiem metodiku un rezultātus.

*EQUASS (European Quality in Social Services)* ir sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas, kvalitātes kontroles un sertifikācijas programma, kas veicina sociālā sektora attīstību, iesaistot sociālo pakalpojumu sniedzējus nepārtrauktā pakalpojumu uzlabošanā, mācībās un attīstībā, lai nodrošinātu augstākās kvalitātes pakalpojumus to saņēmējiem visā Eiropā. *EQUASS* kvalitātes sistēma ir pielāgota sociālajam sektoram un piedāvā visaptverošu pieeju, kas balstīta uz konkrētiem kvalitātes kritērijiem, darbības rādītājiem, skaidru ārējo novērtējumu, audita procedūrām. Ikdienas aktivitāšu centrā izveidotā *EQUASS* darba grupa sanāk reizi nedēļā un sadala darbus. Darbiniekiem tika izveidots *EQUASS* ieviešanas plāns ar precīziem un skaidriem termiņiem, lai gada laikā sasniegtu klientu izvirzītos mērķus. Rezultātu sasniegšana ir ļoti svarīga. Audita laikā mēs novērtējam sniegto pakalpojumu kvalitāti. Mēs nodrošinām pakalpojumu saņēmēju līdzdalību, aktīvu integrāciju un pārstāvniecību visos organizācijas līmeņos un sabiedrībā. Mēs iesaistām pakalpojumu saņēmējus aktīvā lēmumu pieņemšanā pakalpojumu sniegšanas komandas ietvaros. Lai panāktu vienlīdzīgu pakalpojumu saņēmēju līdzdalību un integrāciju, mēs pilnvarojam pakalpojumu saņēmējus. Nodrošinām pakalpojumu saņēmēju tiesību pārstāvību, lai radītu līdzvērtīgus konkurences apstākļus pakalpojumu saņēmējiem, veicinot viņu līdzdalību.

*EQUASS* sistēma ietver:

- 10 kvalitātes principus;
- 50 kvalitātes kritērijus;
- 73 kvalitātes rādītājus;
- pieejas (politikas) īstenošanu;
- sasniegumus un rezultātus;

*EQUASS* priekšrocība iestādē. Šī ir konsekventa sistēma, pateicoties kurai, iestāde pastāvīgi mācās, pilnveido un ievieš inovācijas (domā par attīstību). Tā ir skaidra un saprotama pieeja visai sistēmai (piemēram, vērtībām, lēmumiem, mērķiem, politikām, sistēmām, procedūrām un procesiem). *EQUASS* sistēmai svarīgākie ir nevis dokumenti, bet atbilstības pierādījumi – rezultāti. Svarīgākā ir klientu, darbinieku, dibinātāju APMIERINĀTĪBA, svarīga ir arī sadarbība ar partneriem, motivācija, iedrošināšana un fokuss uz cilvēku.



## 10. Noslēgums - Ieteikumi partneriem sociālo pakalpojumu sniegšanas uzlabošanai.

1. Nebaidieties paši novērtēt sniegtos pakalpojumus atbilstoši pakalpojumu kvalitātes sistēmai. Nepilnības vai negatīvs rezultāts nav sniegto pakalpojumu negatīvs rādītājs, tas ir vēstījums pakalpojuma uzlabošanai.
2. Pakalpojuma kvalitātes sistēmas izveidē iestādē iesaistīt dažādu amatu darbiniekus, klientu vecākus/aizbildņus, sociālos partnerus;
3. Iesaistīt pakalpojumu klientus sociālo pakalpojumu attīstībā. Pakalpojumi ir efektīvi un noderīgi, ja tie atbilst klientu vajadzībām un tie ir nevis formāli, bet praktiski;
4. Censties uzlabot klientu dzīves kvalitāti, vienoties ar viņiem par mērķiem, lai cik mazi, mūsu skatījumā un nenozīmīgi tie nešķistu, bet personām ar invaliditāti ir īpaši svarīgi, lai aktivitātes koncentrētos uz klientu mērķu sasniegšanu;
5. Izveidot anketas un veikt visaptverošu aptauju/anketēšanu gada beigās. Pielāgot anketas klientiem. Aptaujāt vecākus/aizbildņus, klientus, sociālos partnerus, darbiniekus u.c.;
6. Izveidot pēdējo 3 gadu aptaujas rezultātu sistematizāciju. Analizēt un redzēt pakalpojumu sniegšanas rezultātus;
7. Kritiski raudzīties uz sniegtajiem pakalpojumiem, lai tos uzlabotu. Ņemot vērā kritiku, uzlabojam sniegumu, tiecamies pēc progresā.







AR ZEMES  
SPĒKU NĀKOTNĒ!

ZEMGALES PLĀNOŠANAS  
REĢIONS