

APSTIPRINU
Valmieras novada pašvaldības iestādes
"Valmieras novada Sociālo lietu pārvalde"
vadītāja Kaija Muceniece

2022. gada 22.novembrī

**SOCIĀLO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU NOVĒRTĒŠANAS
KĀRTĪBA**

Izdota saskaņā ar Sociālo pakalpojumu un
sociālās palīdzības likuma 11.panta 7.punktu

Saskaņā ar Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likuma (turpmāk – Likums) 11.panta 7.punktu pašvaldības sociālā dienesta pienākums ir novērtēt pašvaldības finansēto sociālo pakalpojumu kvalitāti. Valmieras novada pašvaldības (turpmāk – Pašvaldība) iestādes "Valmieras novada Sociālo lietu pārvalde" (turpmāk – Pārvalde) vadītāja ar rīkojumu nozīmē darbinieku/us, kuri veic kontroli un vērtē, saskaņā ar Pašvaldības deleģēto uzdevumu vai uz līguma pamata nolīgto, Likumā noteikto sociālo pakalpojumu kvalitāti.

Sociālie pakalpojumi ir profesionāli organizēti pakalpojumi, kuru sniegšanā nodrošināms noteikts pakalpojuma saturs, apjoms, ir piesaistāmi speciālisti atbilstoši izvirzītajām prasībām attiecīgajam sociālajam pakalpojumam, lai nodrošinātu sniedzamā sociālā pakalpojuma satura un apjoma izpildi.

Pārvaldes struktūrvienība "Sociālo pakalpojumu nodaļa" organizē/nodrošina Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumā un Valmieras novada pašvaldības domes Saistošajos noteikumos Nr.18 "Par sociālajiem pakalpojumiem Valmieras novadā" noteiktos, t.sk., pašvaldības administrētos un pašvaldības finansētos sociālos pakalpojumus.

Likumā sociālie pakalpojumi ir iedalīti grupās pēc to organizatoriskām un saturiskām pazīmēm:

- 1) sociālās aprūpes pakalpojumi,
- 2) sociālās rehabilitācijas pakalpojumi.

Saskaņā ar Likumā noteikto, sociālo pakalpojumu drīkst sniegt tikai tāds sociālo pakalpojumu sniedzējs, kura pamatdarbība vai kura attiecīgās struktūrvienības pamatdarbība ir šo pakalpojumu sniegšana un kurš attiecīgā pakalpojuma sniegšanai ir reģistrēts Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrā ne vēlāk kā trīs mēnešus pēc tam, kad sociālā pakalpojuma sniegšana uzsākta. Lai reģistrētu Sociālo pakalpojumu sniedzēju reģistrā sociālo pakalpojumu, tiek ņemtas vērā arī citas sociālā pakalpojuma pazīmes, piemēram, sniegšanas forma (ar izmitināšanu vai bez izmitināšanas).

Ministru kabineta 2017.gada 13.jūnija noteikumi Nr.338 "Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem" noteic prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem. Atbilstoši šajos noteikumos noteiktajām prasībām sociālo pakalpojumu sniedzēju sniegtie sociālie pakalpojumi tiek vērtēti aizpildot anketu sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai **(1.pielikums)** un nosakot vērtējumu *ar četriem skaitliskajiem indikatoriem:*

- "4" – ļoti labi;
- "3" – labi;
- "2" – apmierinoši;
- "1" – neapmierinoši.

Anketa
sociālo pakalpojumu kvalitātes novērtēšanai

I VISPĀRĪGAS ZIŅAS PAR SOCIĀLO PAKALPOJUMU SNIEDZĒJU

Nosaukums	Biedrība "Latvijas Samariešu apvienība"
Adrese (pakalpojuma sniegšanas vieta)	Parka iela 9, Mazsalaca, Valmieras novads Parka iela 31, Mazsalaca, Valmieras novads "Mazaldari", Naukšēnu pagasts, Valmieras novads Rīgas iela 53 A, Valmiera, Valmieras novads Ūdens iela 2C, Valmiera, Valmieras novads Valdemāra iela 26, Rūjiņa, Valmieras novads
Juridiskais statuss	biedrība
Kontakttālrunis	29242453 Andris Bērziņš, vadītājs 26600331 Inga Brente- Mize, Vidzemes reģionālo sociālo pakalpojumu vadītāja
e-pasts	samariesi@samariesi.lv
Mājas lapas adrese	www.samariesi.lv
Reģistrācija sociālo pakalpojumu reģistrā (datums, apjoms, klāsts)	Pievienots pielikumā
Darbības veids (piedāvāto sociālo pakalpojumu klāsts), pakalpojuma sniegšanas vieta/s	Dienas aprūpes centrs pilngadīgām personām ar GRT; Dienas aprūpes centrs nepilngadīgām personām ar FT; Specializētās darbnīcas pilngadīgām personām ar GRT; Grupu māja(dzīvoklis) pilngadīgām personām ar GRT; Rehabilitācijas pakalpojumi
Mērķa grupa/s	Pilngadīgas personas ar garīga rakstura traucējumiem Bērni ar funkcionāliem traucējumiem un to vecāki
Klientu skaits gadā	107
Vizīšu, apmeklējumu skaits gadā	-
Kopējais darbinieku skaits	42 (t.sk. 6 nodarbību vadītāji uz uzņēmuma līguma pamata)
Sociālo darbinieku skaits	4 SD/ centru vadītāji, 3 sociālie rehabilitētāji, ir atbilstoša izglītība
Sociālo pakalpojumu finansēšanas mehānismi (norādiet procentos, kopējais 100%)	No pašvaldības 90 % Klienta tiešie maksājumi ---% Valsts dotācijas ---- % Projekti 7 % Ziedojumi, dāvinājumi, sponsorēšana 3 %
Gada budžeta apjoms sociālo pakalpojumu/sociālās palīdzības nodrošināšanai	1 098 030 euro (plānotais budžets) 18 000 euro investīcijas (iegādāti pamatlīdzekļi, inventārs), lielākās inv.- iekārta grīdas uzkopšanai 4994 euro, 2 elektriskās

4.	Vai darbinieku darba vieta ir novērtēta kā droša darbinieka veselībai?				x	Atbilstoša visām prasībām
5.	Vai ir atbilstošs darbinieku skaits kvalitatīva pakalpojuma sniegšanai?				x	Ir pietiekams sociālā darba speciālistu skaits, atbilstoši MK Noteikumos noteiktajam.
6.	Vai organizācijas telpas ir aprīkotas ar signalizāciju?				x	Visās pakalpojuma sniegšanas vietās
7.	Vai organizācijai ir kopētājs, printeris?				x	
8.	Vai jūsu organizācijai ir interneta pieslēgums (publisks)?				x	

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju: NAV

Papildus infrastruktūrā esošam inventāram papildus iegādāti: Printeris Canon- 2 gb, Klēpjdators,

II. SOCIĀLO PAKALPOJUMU KVALITĀTES KRITĒRIJI

2.1. Pakalpojumu pieejamība

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

N. p. k.	Kritērijs	vērtējums				piezīmes
		(1)	(2)	(3)	(4)	
1.	Vai ir noteikts klientu pieņemšanas laiks?				x	
2.	Vai klientiem ir pieejama kontaktinformācija (tālrunis, e-pasts, mājas lapa)?				x	
3.	Vai organizējat informatīvus pasākumus (seminārus, info- dienas, utml.)?				x	Atvērto durvju dienas 2 x gadā; piedalīšanās Kafejnīcu dienās, dažādas meistarklases
4.	Vai sociālie pakalpojumi tiek sniegti personai iespējami tuvu dzīvesvietai?				x	
5.	Vai klientam pastāv iespēja pierakstīties uz pieņemšanu konkrētā laikā?				x	
6.	Vai ir nodrošinātas vides pieejamības prasības cilvēkiem ar funkcionāliem traucējumiem?				x	Visās pakalpojumu sniegšanas vietās
7.	Vai, nepieciešamības gadījumā, pakalpojums tiek sniegts personas dzīvesvietā?					Netiek vērtēts, šāds pakalpojums nav
8.	Vai par jūsu sniegtajiem pakalpojumiem ir izdoti informatīvi bukleti, mājas lapas?				x	Sagatavoti bukleti papīra formā, Informācija mājas lapā www.samariesi.lv feisbux
9.	Vai pakalpojums pieejams visa novada iedzīvotājiem?				x	

9.	Vai klientam ir pieejam viņa personas lieta? (izņēmuma gadījums vardarbība un citu personu drošība)				x	Ja ir vēlēšanās, tad var iepazīties darbinieka klātbūtnē
10.	Vai klients tiek informēts par sociālā pakalpojuma iespējām un alternatīvām?				x	Informēti par pakalpojuma saņemšanas vietas maiņu, piem. specializētās darbnīcas – maiņa, atbilstoši klienta iespējām un interesēm
11.	Vai klientam tiek sniegta informācija par pakalpojuma pieprasīšanas, izvērtēšanas, saņemšanas kārtību, apjomu un izpildes laiku?				x	To sniedz atbildīgie sociālie darbinieki dienestā, pirms pakalpojuma sniegšanas var iepazīties ar pakalpojumu.
12.	Vai organizācijas mājas lapā pieejamā informācija regulāri tiek aktualizēta?				x	
13.	Vai klienti ir labi un precīzi informēti, ierodoties saņemt pakalpojumu (-us)?				x	Tiek sniegta visa nepieciešamā informācija
14.	Vai klientam ir iespēja saņemt informāciju viņam saprotamā veidā (tulks, zīmju valoda, vieglā valoda)?				x	Nav bijis nepieciešams, bet ja būtu tāda iespēja, tad tiktu nodrošināts.

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

Daļēji klientu mazā ieinteresētība, paļaušanās uz darbinieka kompetencēm.

2.3. Klientu apmierinātība

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

N. p. k	Kritērijs	Vērtējums				Piezīmes
		(1)	(2)	(3)	(4)	
1.	Vai tiek vērtēta klientu apmierinātība, noteiktos periodos aptaujājot vai anketējot pakalpojuma saņēmēju?			x		Cik bieži? 1x pusgadā
2.	Vai klientiem tiek nodrošināta pieejamība, atsaucība, atbilstība un drošības sajūta, saņemot pakalpojumu?				x	
3.	Vai organizācijas attīstību ietekmē klientu apmierinātība ar pakalpojumu (-iem)?				x	
4.	Vai klientam ir nodrošinātas iespējas ietekmēt sniegtā pakalpojuma kvalitāti, novērtēt to un izteikt viedokli (anonīmi), piemēram, telefoniski – saruna tiek piefiksēta protokolu sarunu žurnālā?				x	
5.	Vai, plānojot pakalpojumu, tiek ņemtas vērā klientu vēlmēs?				x	
6.	Vai ir izveidots klienta aizsardzības mehānisms, ja klients nespēj pilnībā pārstāvēt savas tiesības sociālo pakalpojumu sniedzēju priekšā? (piemēram, sabiedriskās organizācijas, domes jurists, bāriņtiesa, atbalsta personas u.c.)				x	Ja ir ierobežota rīcībspēja, tad aizgādnis. Daļai klientu ir Asistenti Ģimenes locekļi – uzticības personas

11.	Vai organizācijas darbinieku darba vietas pielāgotas klientu pieņemšanai t.sk. ratiņkrēslu piekļuvei, vecākiem ar maziem bērniem, utml.?				x	
12.	Vai organizācijas ārējā vide ir pielāgota klientu ar funkcionāliem traucējumiem piekļuvei, t.sk. pielāgotas stāvvietas, uzbrauktuves, durvju ailes?				x	

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju: NAV

Kvalitātes kritērijs tiek nodrošināts pilnībā.

2.5.Konfidencialitāte

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

N. p. k	Kritērijs	vērtējums				piezīmes
		(1)	(2)	(3)	(4)	
1.	Vai klients ir informēts par organizācijas konfidencialitātes principiem?			x		
2.	Vai organizācijā ir veiktas apmācības un/vai izstrādāti normatīvie akti par konfidencialitātes principu ievērošanu, „konfidencialitātes robežām”, konfidencialās informācijas uzglabāšanas (arī elektroniskās informācijas), lietvedības principiem?				x	
3.	Vai klientiem tiek nodrošinātas konfidencialas konsultācijas/sarunas iespējas?				x	
4.	Vai, nepieciešamības gadījumā, var ierobežot dažādu klientu satikšanās iespējas uzgaidāmās telpās, sarunu telpās?				x	
5.	Vai klientiem ir iespēja iepazīties ar visiem dokumentiem, kuri ir viņa lietā, t.sk. to saturu un sarunas protokolus?				x	
6.	Vai sociālais darbinieks nodrošināts ar atsevišķu sarunu telpu?				x	
7.	Vai organizācijā ir izstrādāts Ētikas kodekss? Vai organizācijas darbinieki ir iepazīstināti ar to?				x	
8.	Vai starp profesionāļu tikšanās reizēs ievērojat konfidencialitāti – sociālo pakalpojumu sniedzēj institūcijas iekšienē?				x	
9.	Vai starp institucionālā sadarbībā ievērojat konfidencialitāti, t.sk. ierobežotu personas datu apmaiņu (anonīmi pasniegta informācija bez atpazīstamiem personas datiem)?				x	

Datu apstrādes programmas netiek izmantotas. Nav nepieciešamība klientu skaita dēļ(mazs apjoms)

2.7. Informācijas/dokumentu aprīte

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

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

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju: NAV

Kvalitātes kritērijs tiek nodrošināts.

2.9. Metodika

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

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

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

13.	Vai uzskatāt, ka klienta vēlmei un rīcībai sadarboties, ir liela nozīme veiksmīgas sadarbības starp sociālo darbinieku un klientu izveidošanā?			x		Atsevišķos gadījumos.
-----	--	--	--	---	--	-----------------------

Problēmas, kas traucē nodrošināt kvalitātes kritēriju:

Kvalitātes kritērijs tiek nodrošināts iespēju robežās. Darbinieku noslogotībai, laika ierobežojumam, pakalpojumu sniegšanas periodam ir ietekme uz pakalpojuma kvalitāti

III.IETEIKUMI

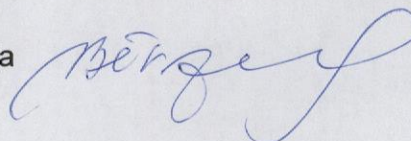
Vieta ieteikumiem paredzēta sociālo pakalpojumu sniedzēju viedoklim par nepieciešamajiem pasākumiem, kuri būtu jāveic pašvaldības līmenī, lai sociālo pakalpojumu pakalpojuma kvalitāte uzlabotos. Tās var būt apmācību tēmas vai problēmas, kas skar pakalpojuma pieejamību, resursus u.t.t.

- klientu nodrošinājums pakalpojumā (nevar plānot regulārus ienākumus), arī klientu neregulārs apmeklējums, kas ietekmē darbinieku noslodzi
- par transporta piesaisti klientu atvešanai un aizvešanai.

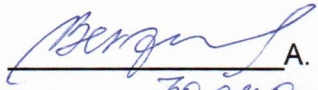
Kopsavilkums

1. Pakalpojuma sniedzēja nodrošinātie pakalpojumi vērtējami kā ļoti labi
2. Tiek piesaistīti papildus līdzekļi (ziedojumi, dāvinājumi) , lai dažādotu pakalpojumus
3. Aktīvi strādā pie publicitātes – atvērto durvju dienu pasākumi katrā pakalpojumu sniegšanas vietā, piedalīšanās dažādos novada pasākumos, viesu uzņemšana- dalīšanās savā pieredzē
4. Biedrība iegādājusies papildus inventāru, lai nodrošinātu kvalitatīvākus pakalpojumus. Tiek meklētas un piedāvātas klientiem inovatīvas pieejas
5. Atbilstošu darbinieku piesaiste, zema darbinieku mainība
6. Pozitīva, atpazīstama tēla veidošana
7. Plaši tiek izmantoti sociālie tīkli, informējot par dažādām norisēm.
8. Veiksmīga uz attīstību vērsta sadarbība ar pašvaldību.

Valmieras novada Sociālo lietus pārvaldes
Struktūrvienības "Sociālo pakalpojumu nodaļa"
Vadītāja A. Bērziņa



Saskaņots
Valmieras novada pašvaldības iestādes
Struktūrvienības "Sociālo pakalpojumu nodaļa" vadītāja

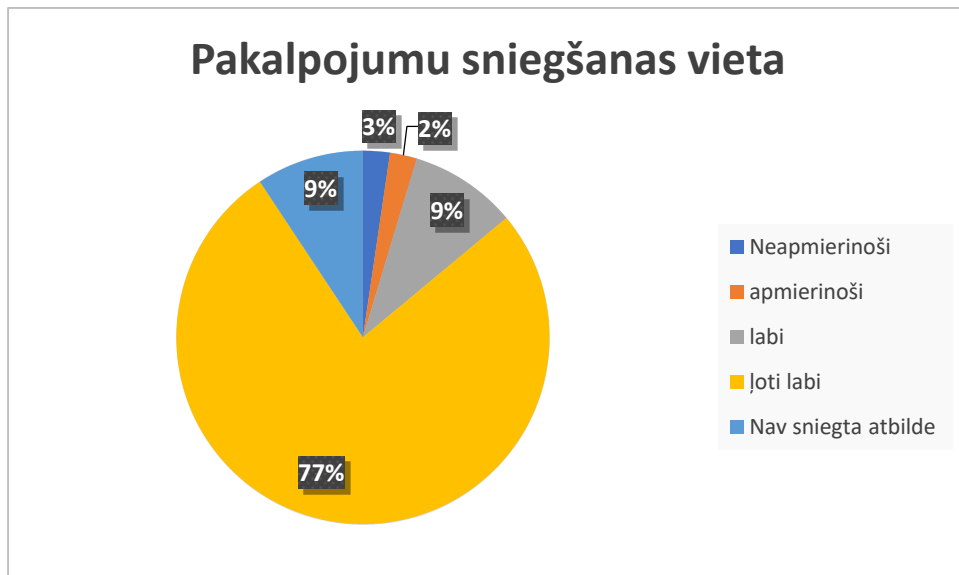

A. Bērziņa
2024. gada 30. augustā

APMIERINĀTĪBAS VĒRTĒJUMA APKOPOJUMA REZULTĀTI
Par sociālo pakalpojumiem personām ar garīga rakstura traucējumiem

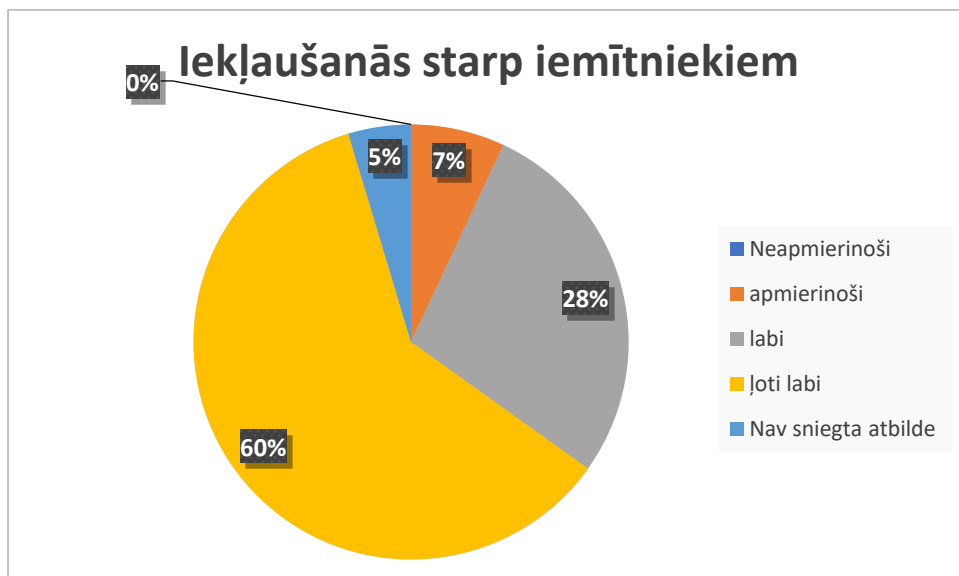
Aptaujas rezultātus apkopoja:
Sociālo pakalpojumu speciāliste: Sanda Sniedze
Sociālo pakalpojumu speciāliste: Kristīne Aišpure
Sociālā darbiniece Ginta Pikšēna

Valmiera, 2024

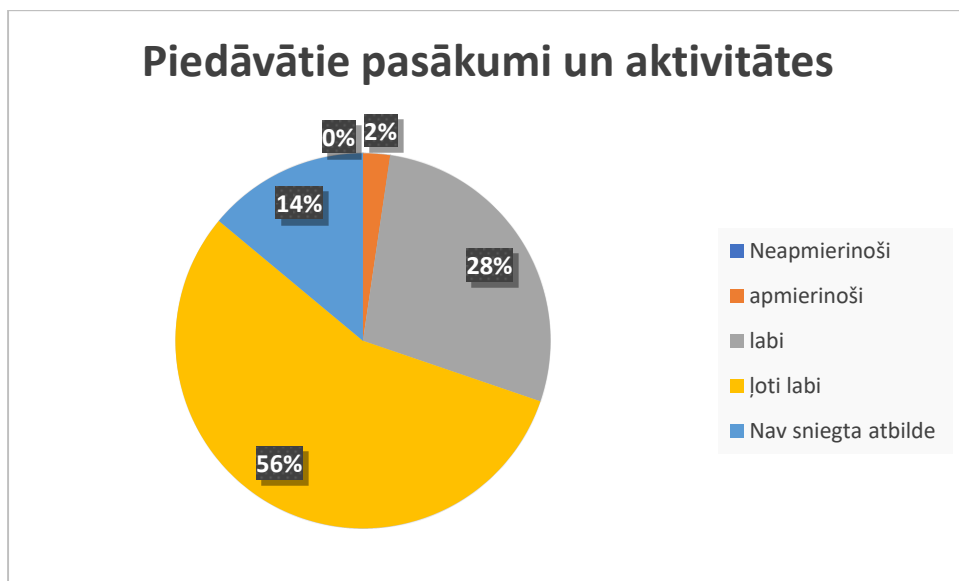
1.attēls. Pakalpojuma sniegšanas vieta



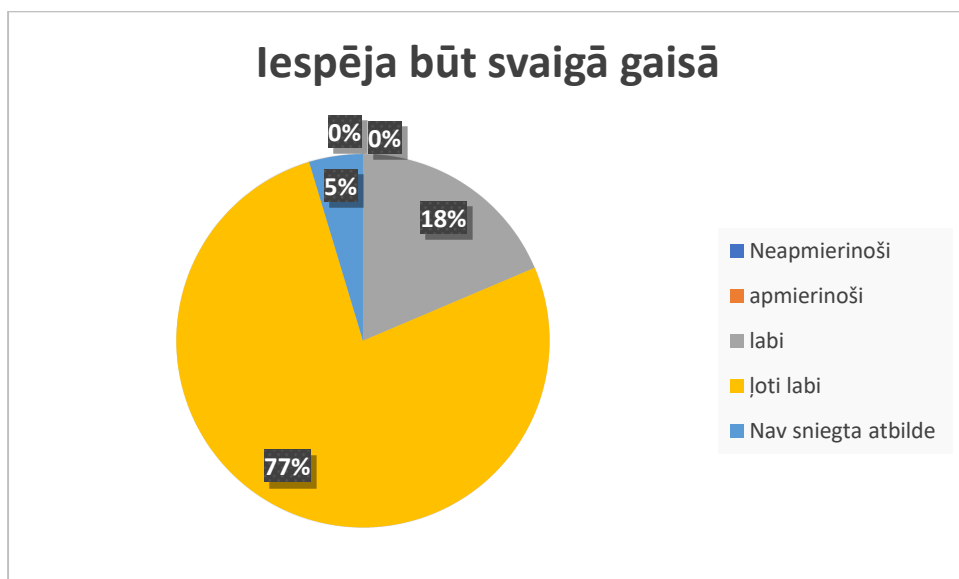
2.attēls. Iekļaušanās starp iemītniekiem



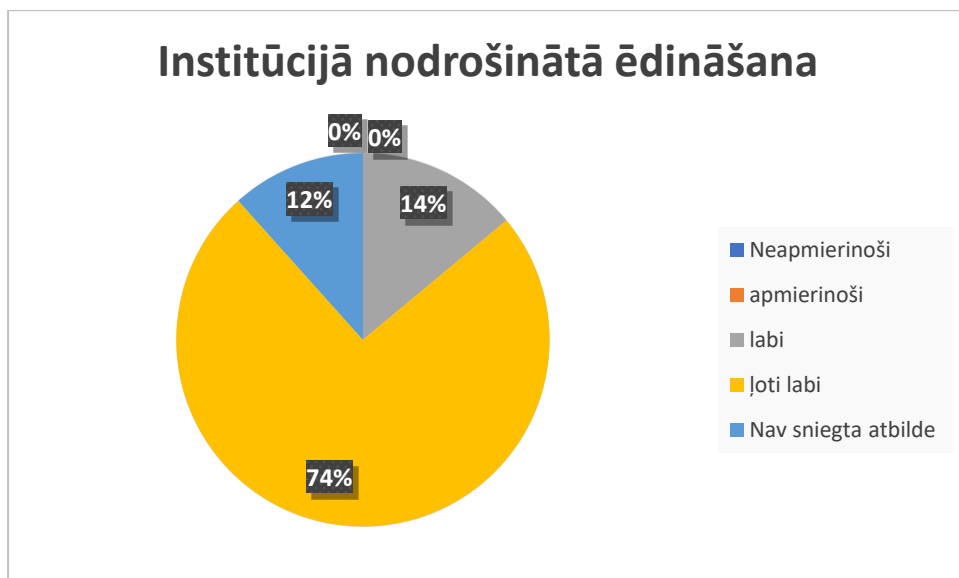
3.attēls. Piedāvātie pasākumi un aktivitātes



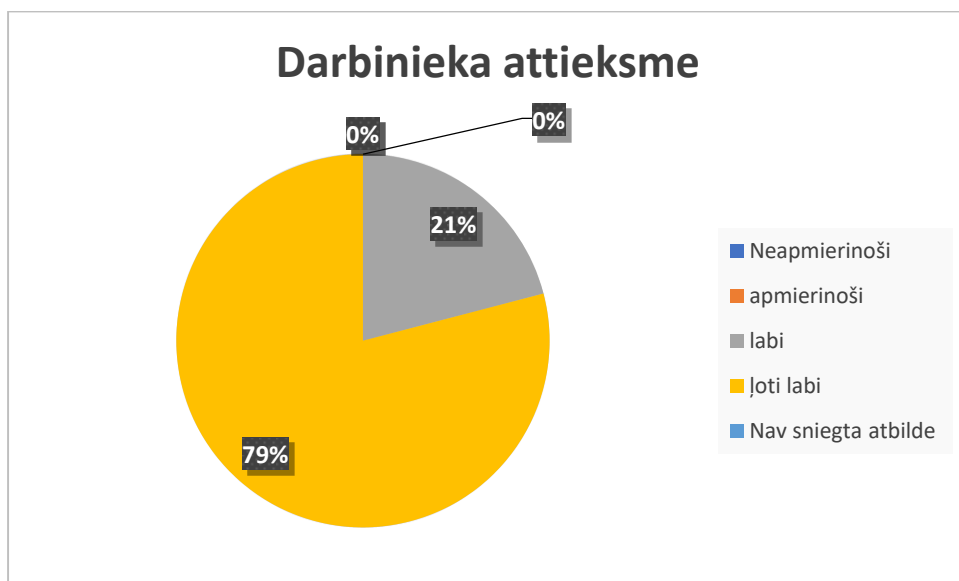
4.attēls. Iespēja būt svaigā gaisā



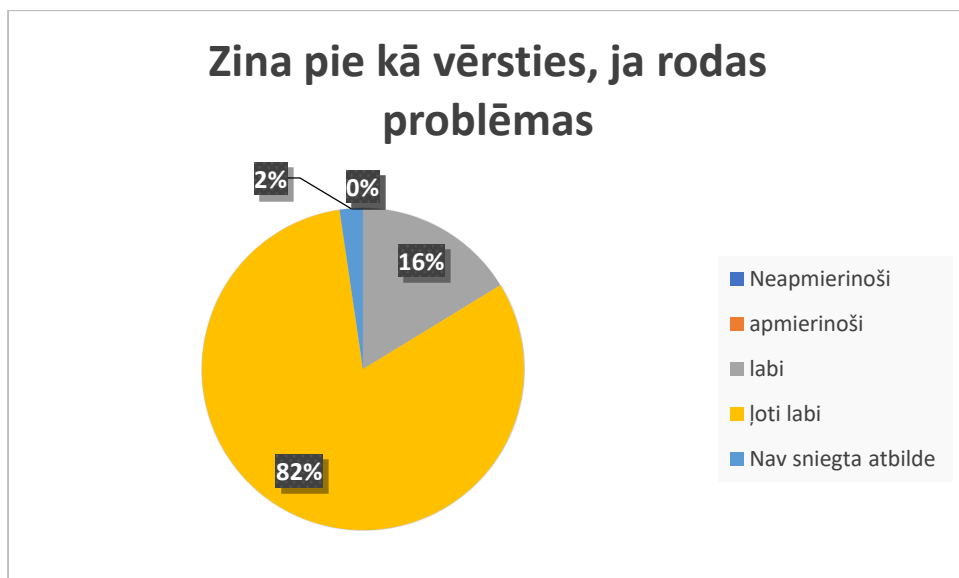
5.attēls. Institūcijā nodrošinātā ēdināšana



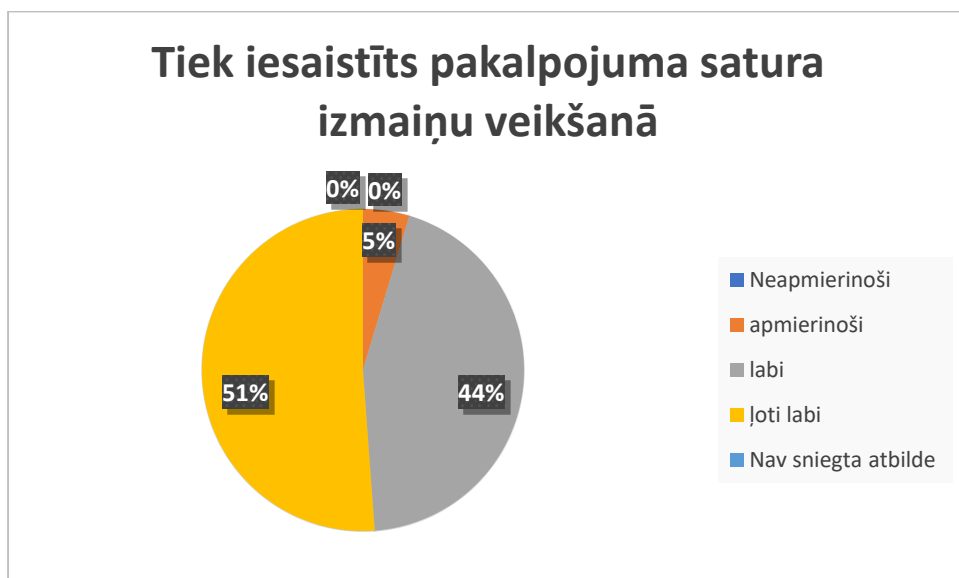
6.attēls. Darbinieka attieksme



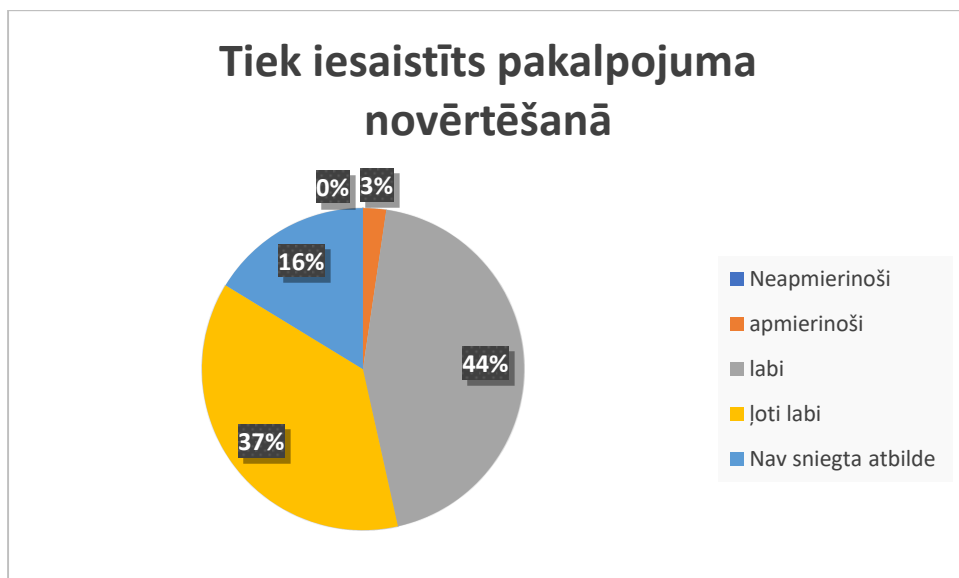
7.attēls. Zina pie kā vērsties, ja rodas problēmas



8.attēls. Tiek iesaistīts pakalpojuma satura izmaiņu veikšanā



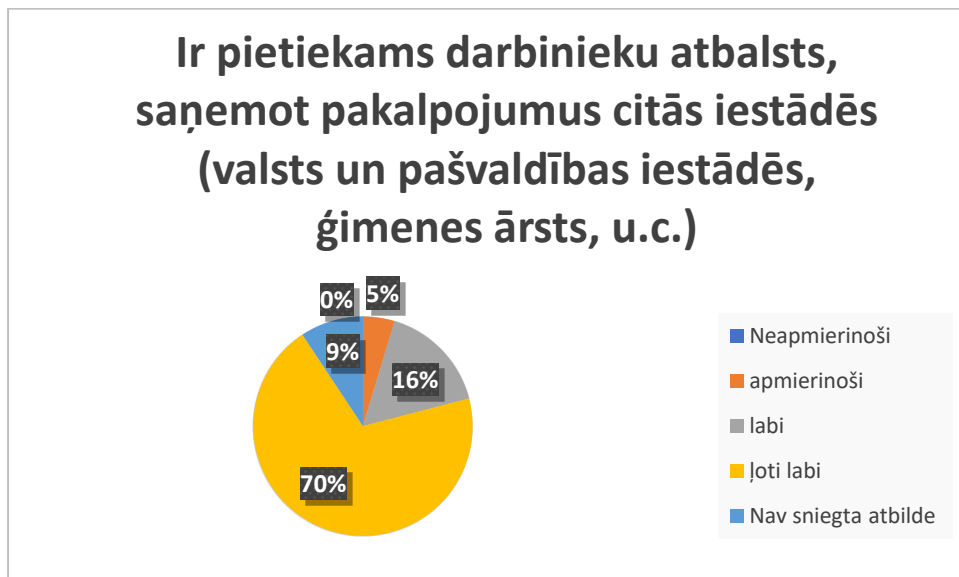
9.attēls. Tiek iesaistīts pakalpojuma novērtēšanā



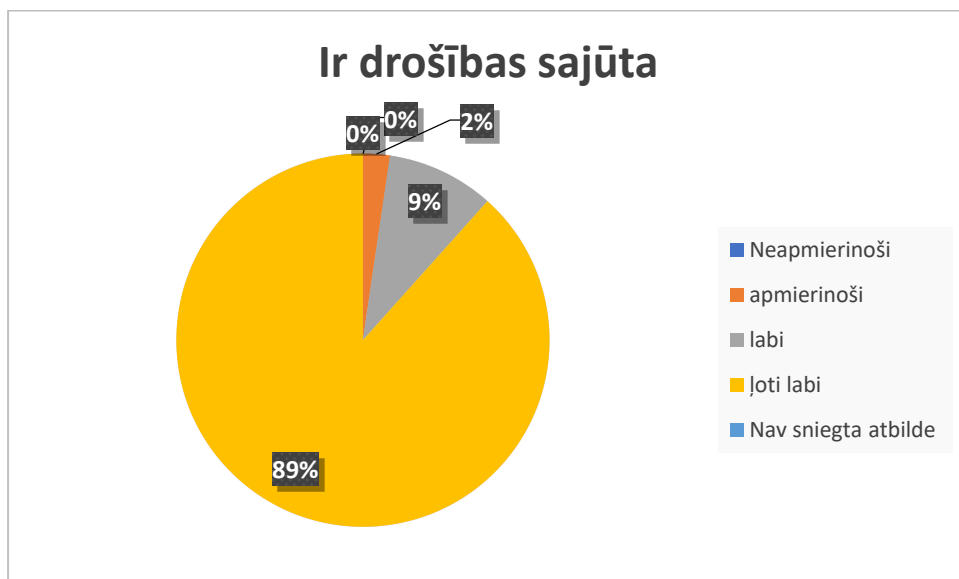
10.attēls. Tiek nodrošināta iespēja izteikt viedokli un tas tiek piefiksēts



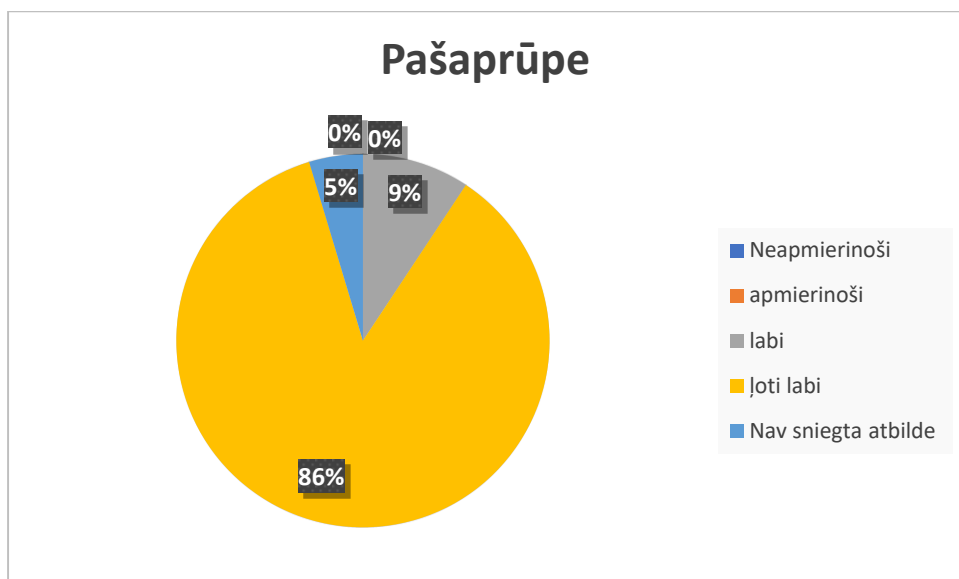
11.attēls. Ir pietiekams darbinieku atbalsts, saņemot pakalpojumus citās iestādēs (valsts un pašvaldības iestādēs, ģimenes ārsts, u.c.)



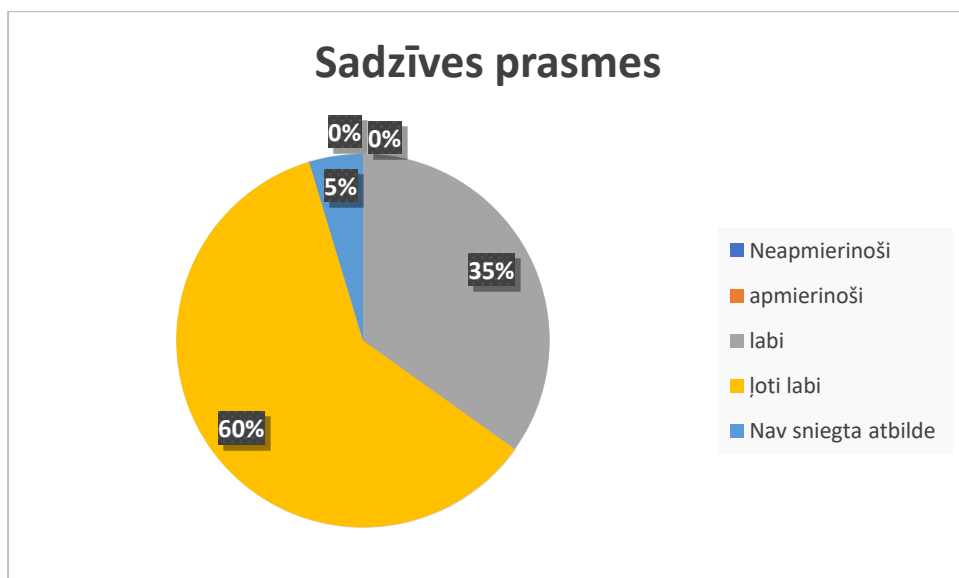
12.attēls. Ir drošības sajūta



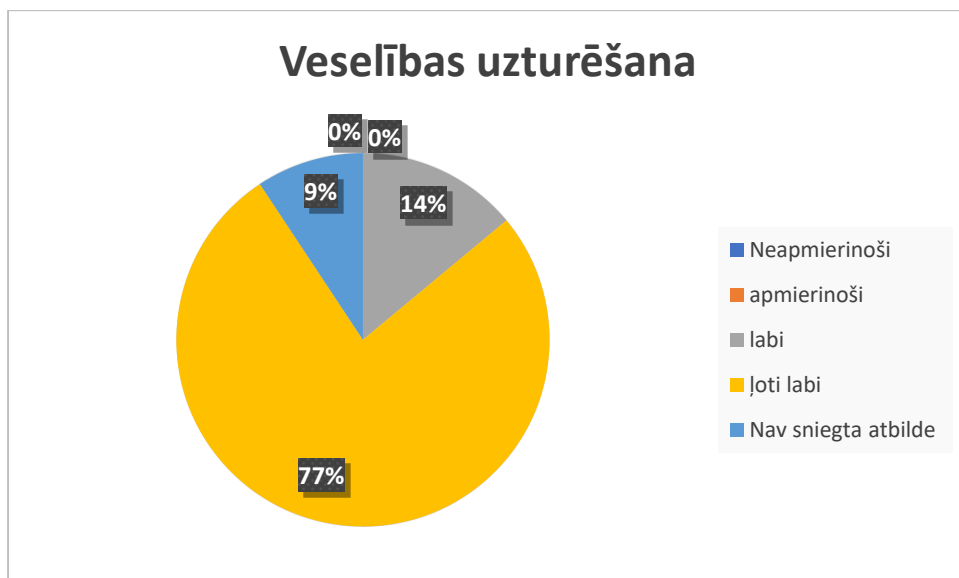
13.attēls. Pašaprūpe



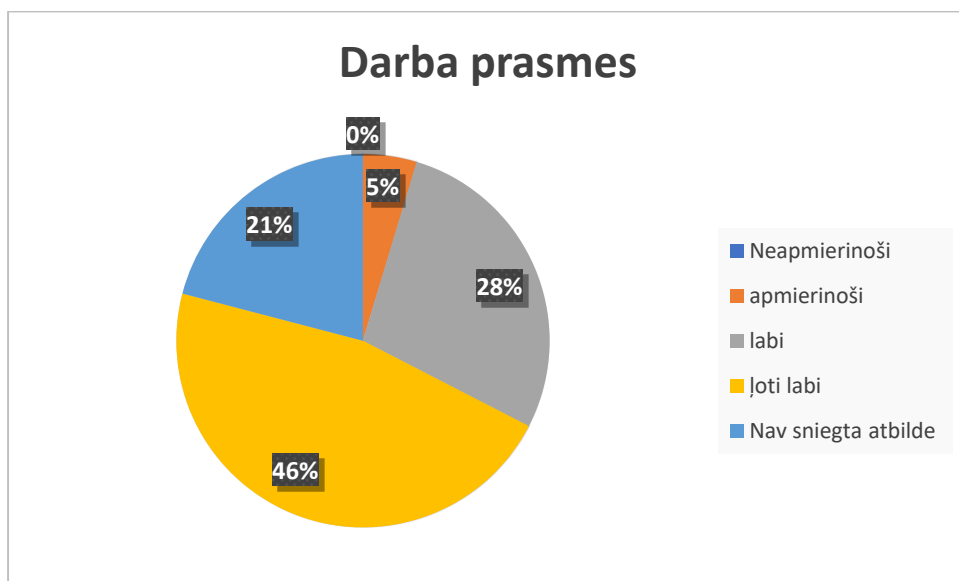
14.attēls. Sadzīves prasmes



15.attēls. Veselības uzturēšana



16.attēls. Darba prasmes



Secinājumi

Anonīmi tika veikts pakalpojuma saņēmēja apmierinātības vērtējums 43 klientiem.

Pakalpojuma saņēmēja apmierinātība ir rādītājs tam, cik labi pakalpojumi atbilst vai pārsniedz klientu vēlmes.

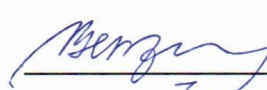
1. Klienti sniegtos rehabilitācijas pakalpojumus vērtē viņu vajadzībām atbilstošus un piemērotus;
2. Klientiem ir jāapgūst vai jānostiprina dažādas prasmes, piemēram, pagatavot ēdienu, sakopt istabu, izmazgāt drēbes un citas ikdienas veicamās darbības;
3. Piedāvātās aktivitātēs un pasākumos klienti iesaistās atbilstoši, savām spējām, atsevišķi respondenti uzskata, ka aktivitātes nav atbilstošas viņu spējām;
4. Klients spēj sniegt informāciju, ka ir pie kā vērsties, ja nepieciešama palīdzība/atbalsts;
5. Klienti tiek iesaistīti pakalpojuma satura izmaiņu veikšanā, kas izpaužas ar saskaņošanu par izmaiņām (izveidota WhatsApp grupiņa ērtākai saziņai);
6. Klienti nav pārliecināti, ka viņu anonīmais viedoklis tiek piefiksēts žurnālā, bet vienmēr tiek uzklauti;
7. Klienti atzīst, saņemot pakalpojumu un uzturoties starp iemītniekiem jūtas drošībā;
8. Pēc klientu domām, biežāk vēlētos kopīgu laika pavadīšanu ar citiem institūcijas iemītniekiem, piemēram, kopīgas ekskursijas, kopīga dārzu sakopšana/dārza augu stādīšana;
9. Pēc klientu domām cita būtiska informācija: ņemot vērā, ka pakalpojuma sniedzējiem nav iespējas nodrošināt peldēšanas nodarbības, labprāt izmantotu iespēju nokļūt peldētīs vasaras periodā citās ūdenstilpnēs;
10. Ņemot vērā individuālos funkcionālos traucējumus, grūtības sagādā iesaistīšanās darbu veikšanā, telpu uzkopšanā un budžeta plānošanā;
11. Rast iespēju, ka rehabilitācijas pakalpojumus pieaugušam personām nodrošina ar pašvaldības finansējumu, piemēram, psihologa konsultācijas, fizioterapijas nodarbības;
12. Pakalpojumu sniedzējam grūtības iesaistīt klientus piedāvātajos pasākumos/aktivitātēs;
13. Klienti informēti par iekšējiem kārtības noteikumiem.

NOVĒROJUMI UN IEGŪTĀ INFORMĀCIJA ANKETĒŠANAS LAIKĀ

- Veicot anketēšanu lielākā daļa klienti pēc savas iniciatīvas saprotami spēj izstāstīt par sevi, ikdienas darbībām un notikumiem. Grupu mājās, dienas aprūpes centros un specializētās darbnīcās izveidotā ikdienas kārtība veicina pozitīvu pašorganizēšanos un palīdz labāk izmantot pakalpojuma iespējas.
- Sociālo pakalpojumu piedāvātās aktivitātes saņēmēji vērtē kā labas. Aptaujas rezultātos uzrādās, ka pakalpojumu saņēmēji izsaka velmi pēc fizisko nodarbību klāstā - par organizētiem pārgājieniem, ekskursijām, sporta spēlēm.
- Pakalpojuma saņēmēji pakalpojuma sniegšanas vietu vērtē kā ļoti labi. Grupu mājā pakalpojumā satraukumu rada augstie komunālie maksājumi. Klienti ir informēti un iesaistīti atbalsta saņemšanā.
- Par pakalpojuma vidi un darbiniekiem izsaka droši; labprāt stāsta par pozitīvo, kā arī situāciju, kurā jūties satraukts, zina pie kā vērsties. Skaidri noteiktā pakopojuma sniedzēju struktūra un dienas kārtība ļauj vieglāk orientēties ikdienā, samazina stresu un veicina neatkarību.
- Anketēšanas laikā pakalpojumu saņēmēju sniegtās atbildes ļauj secināt, ka pakalpojumu sniedzējs nodrošina viegli pieejama un saprotama informāciju, ka persona jūtas iesaistīta un spēj izdarīt izvēles.
- Anketas atklāj, ka pakalpojuma saņēmējam ir iespēja izdarīt izvēles par savām ikdienas aktivitātēm dienas centros, specializētās darbnīcā, kas apliecina, ka pakalpojuma sniedzējs iekļauj personu lēmumu pieņemšanas procesā, kas saistīts ar viņa ikdienu - plānojot dienas aktivitātes, dod izvēles iespēja un ņem vērā klienta vēlmes.
- Tiek pievērsta uzmanība klientu veselības stāvoklim un pašu spējām. Medikamentu lietošana ir būtisks atbalsts ikdienā. Medikamenti bieži vien ir nepieciešami, lai uzlabotu koncentrēšanās spējas, mazinātu trauksmi vai citas psiholoģiskas problēmas, kas var traucēt ikdienas funkcionēšanai. Respondenti spēja skaidri izstāstīt sniegto atbalstu medikamentu lietošana – veselības uzturēšanā.
- Budžeta plānošana, ikdienas rēķinu maksāšanā nepieciešama patstāvīgs pakalpojuma sniedzēju atbalsts. Respondenti spēja skaidri izstāstīt sniegto atbalstu, kārtību, ar kuru darbinieku sadarbojas.
- Veicot klienta apmierinātību novērtēšanu tika novērots, ka uz dažiem jautājumiem netiek izteikts viedoklis, neitrāla attieksme- grūtības noformulēt viedokli, bet kopumā respondenti bija ļoti atsaucīgi, pozitīvāki - jūtas droši.

Aptaujas rezultāti norāda uz **vispārēju augstu klientu apmierinātību** ar grupu mājās, dienas aprūpes centra un specializētās darbnīcas pakalpojumiem.

Saskaņots
Valmieras novada pašvaldības iestādes
Struktūrvienības "Sociālo pakalpojumu nodaļa" vadītāja


A. Bērziņa
2024.gada 30. auguste

APMIERINĀTĪBAS VĒRTĒJUMA APKOPOJUMA REZULTĀTI

**Par sociālo pakalpojumu- par dienas aprūpes centra un rehabilitācijas
pakalpojumiem bērniem ar funkcionāliem traucējumiem**

Aptaujas rezultātus apkopoja:

Sociālā darbiniece: Ginta Pikšēna

Sociālo pakalpojumu speciāliste: Sanda Sniedze

Sociālo pakalpojumu speciāliste: Kristīne Aišpure

Valmiera, 2024

Līdz aptaujas izveidošanai Valmieras novada pašvaldības Sociālo lietu pārvaldes Sociālo pakalpojumu nodaļā ir izskatījusi 65 iesniegumus par rehabilitācijas pakalpojumiem bērniem un 19 iesniegumus par dienas aprūpes centra pakalpojumu.

Aptaujas jautājumi izveidoti balstoties uz Valmieras novada pašvaldības iestādes "Valmieras novada Sociālo lietu pārvalde" Sociālo pakalpojumu sniedzēju novērtēšanas kārtības 2.pielikumu par klientu apmierinātības vērtējums.

Aptaujas anketā ir 14 jautājumiem, no kuriem 4 ar atbilžu variantiem, 8 vērtējuma (*Neapmierinoši 1-4 Ļoti labi*) un 2 atvērti jautājumi.

Aptauja tika nosūtīta klientiem, kuriem Sociālo pakalpojumu nodaļā ir izveidotas lietas par dienas aprūpes centra pakalpojumu un sociālās rehabilitācijas pakalpojums bērniem ar funkcionāliem traucējumiem.

Dati tika iegūti, izmantojot platformu VisiDati.lv.

Aptauja tika izsūtīta 72 personām, saņemtas 20 atbildes.

Aptauja tika lūgts norādīt dzīvesvietu:

10 Valmiera

2 Mazsalaca

2 Kocēnu pagasts

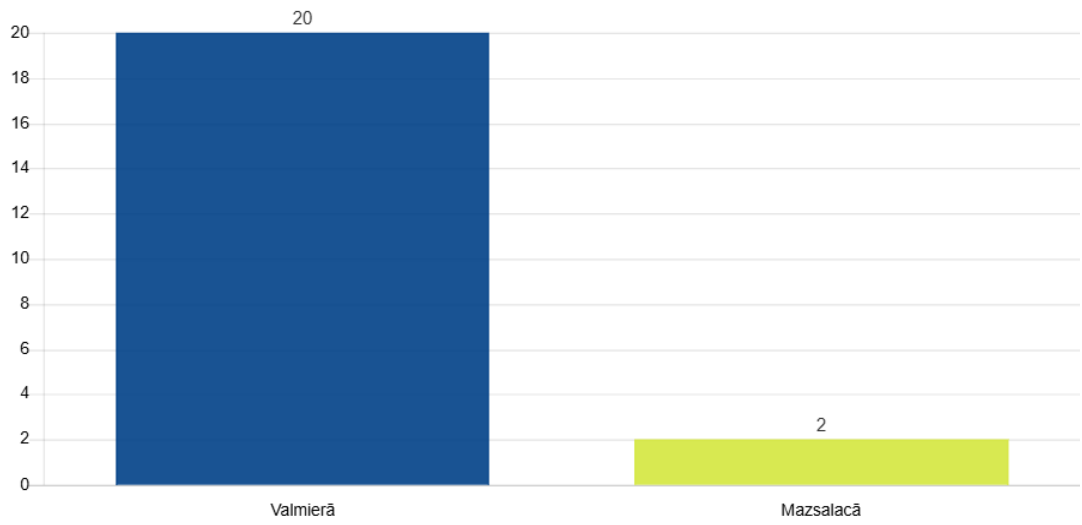
2 Valmieras pagasts

1 Kauguru pagasts

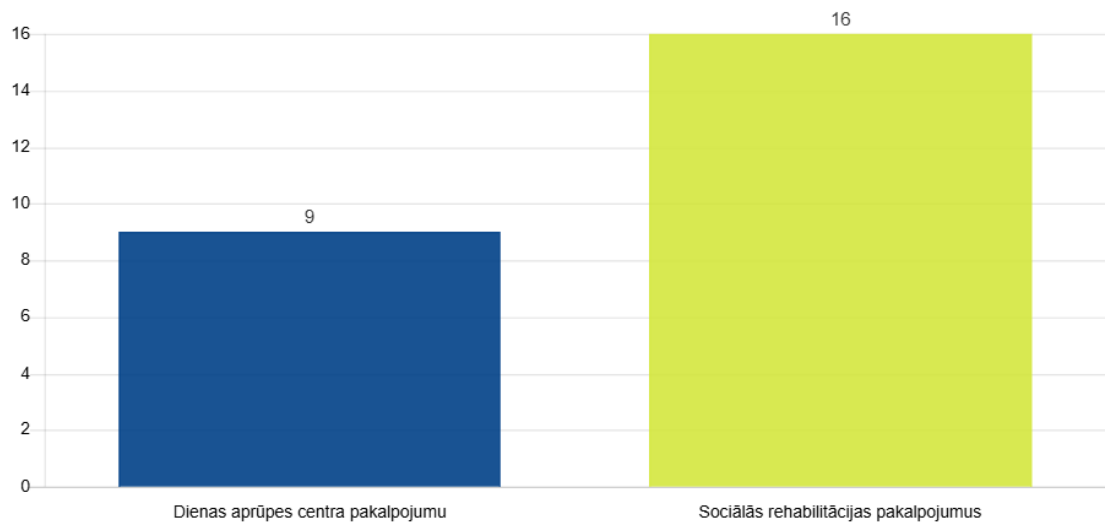
1 Sēļu pagasts

1 Zilākalna pagasts

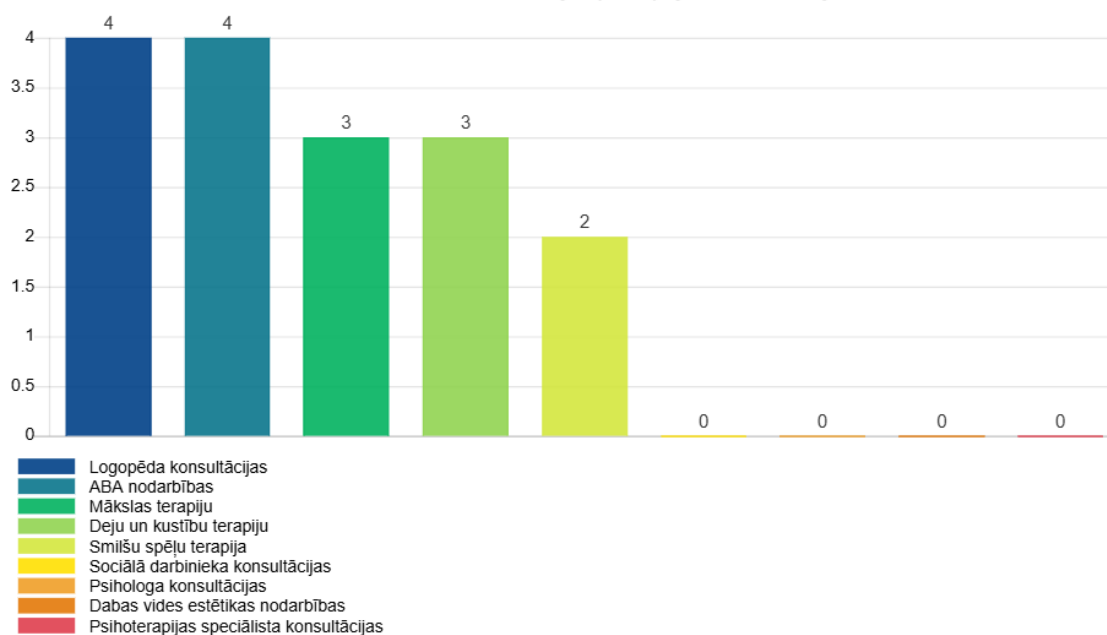
Vieta, kur izmantojiet atbalsta centra pakalpojumus



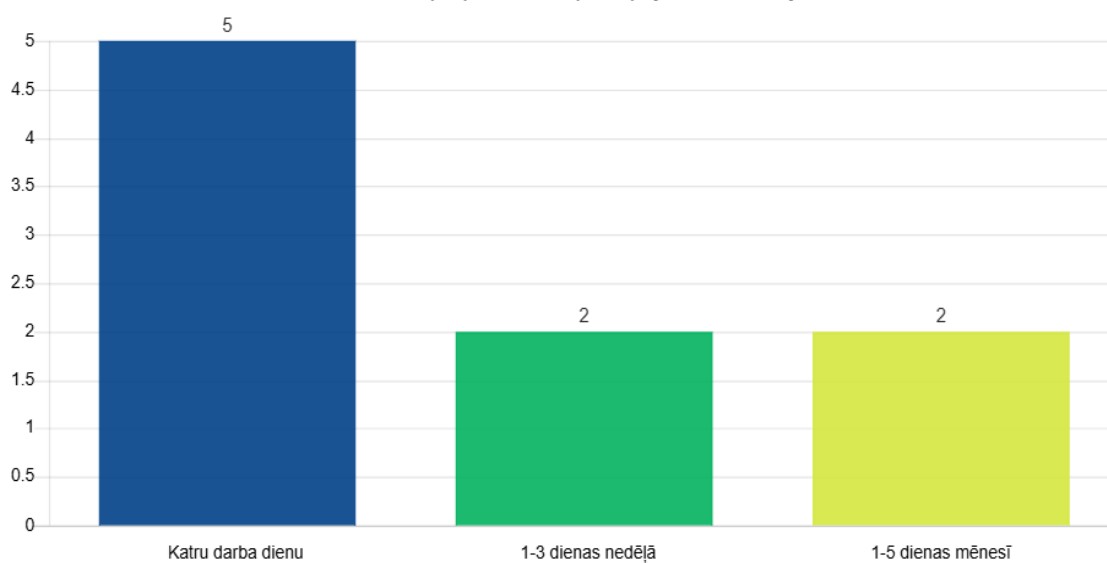
Kādus sociālos pakalpojumus izmantojiet atbalsta centros ?



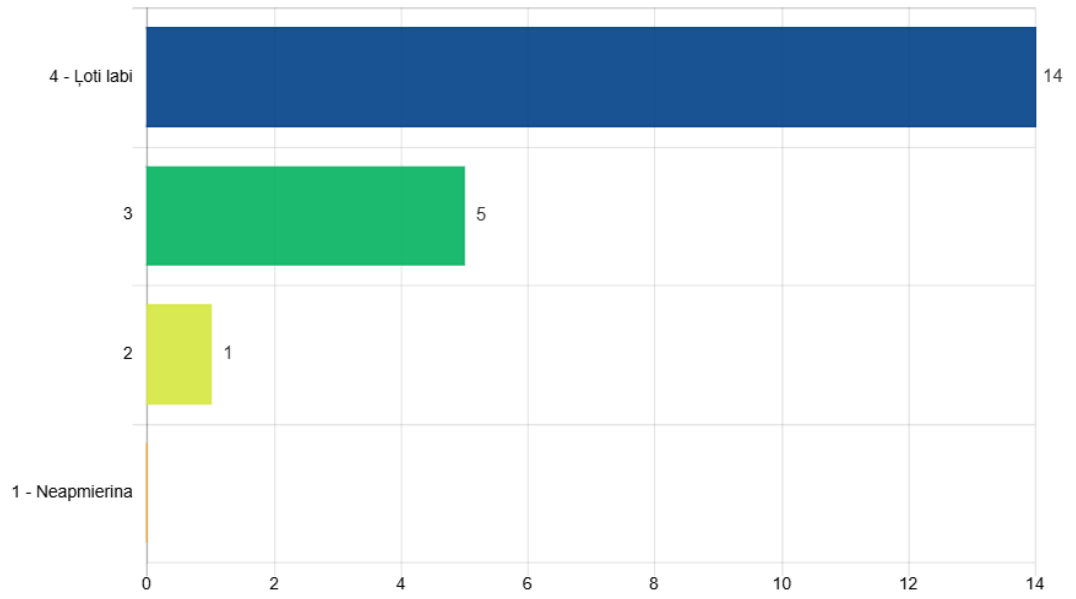
Kādus sociālās rehabilitācijas pakalpojumus izmantojiet?



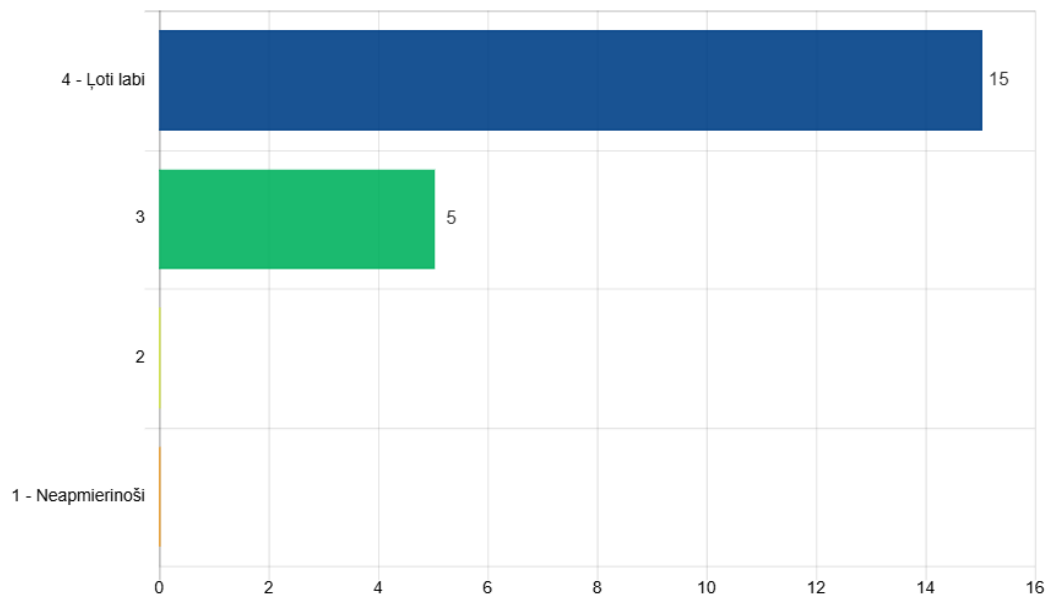
Dienas aprūpes centra pakalpojumu izmantojiet



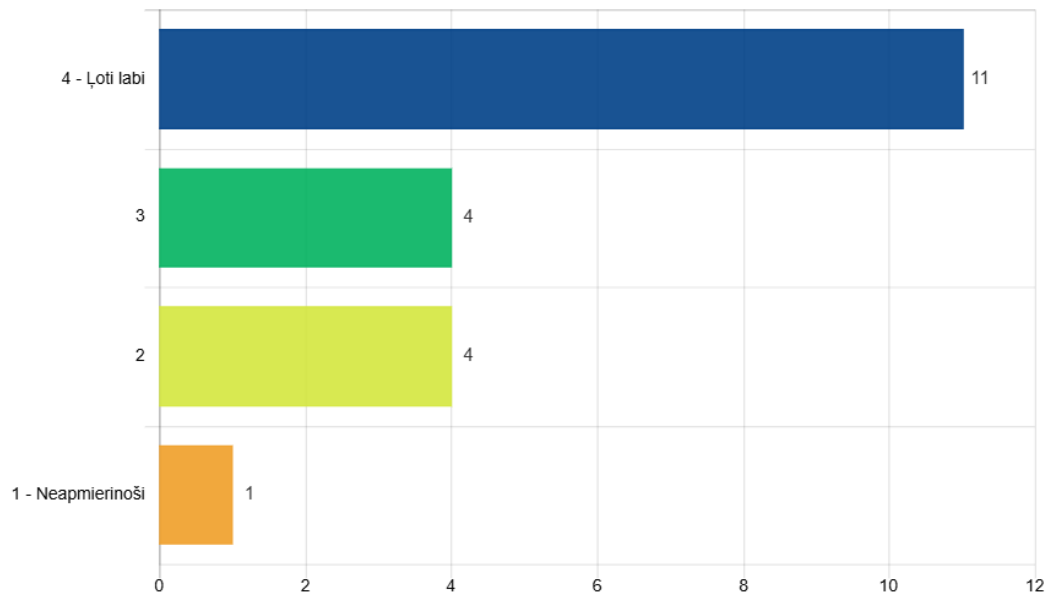
Novērtējiet pakalpojuma sniegšanas vietu



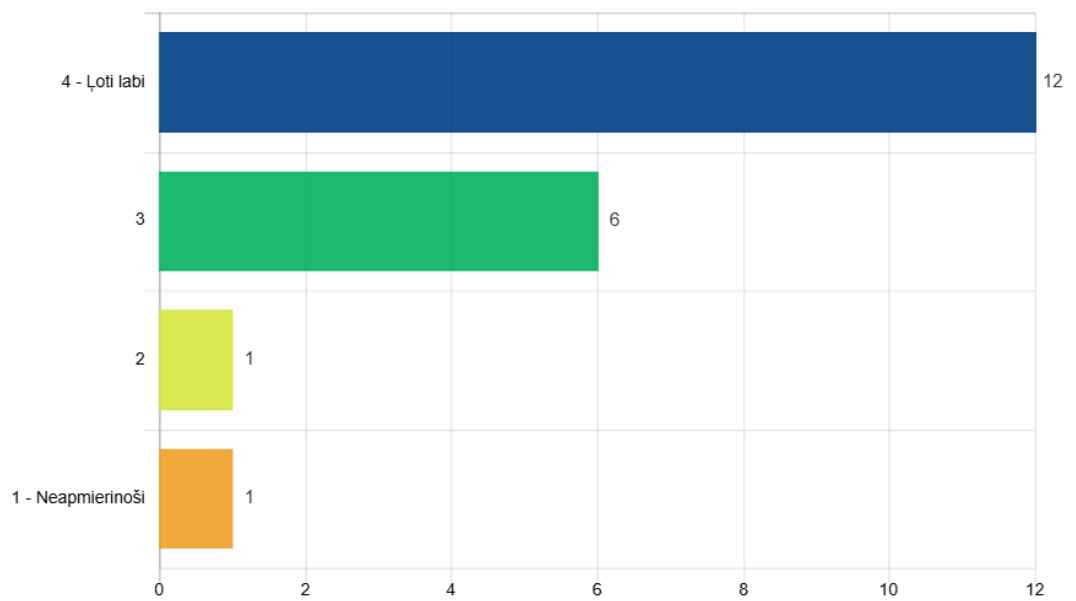
Novērtējiet atbalsta centra telpas



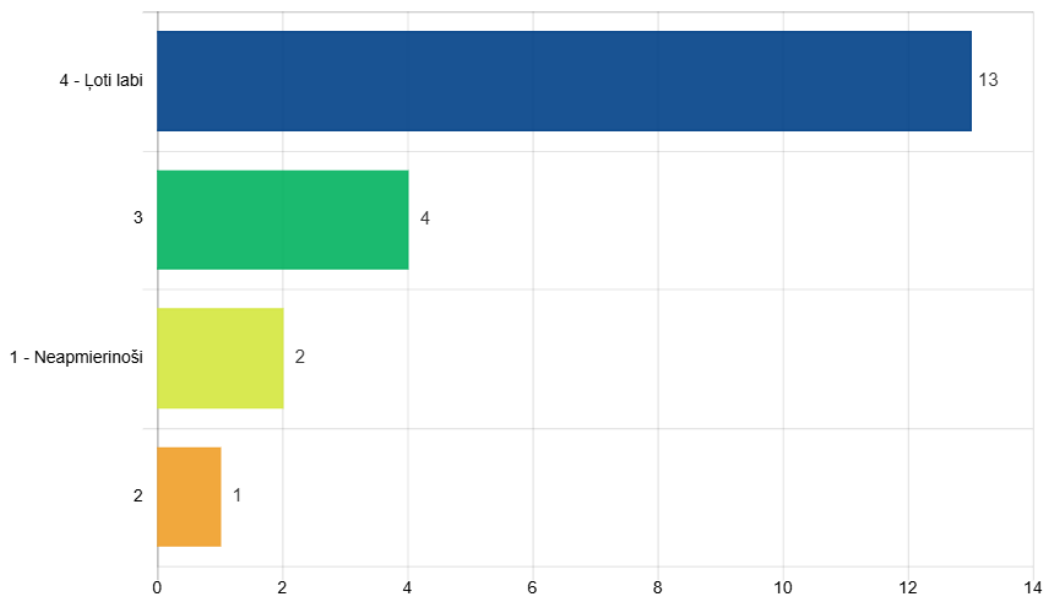
Regulāri ir informācija par notiekošo, izmaiņām, saņemšanas grafiku.



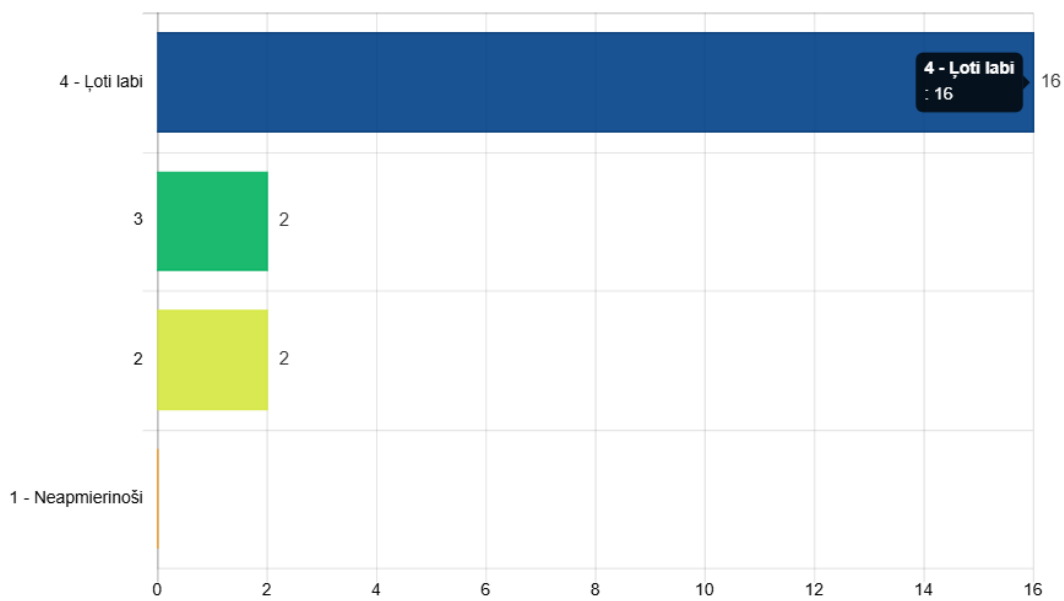
Pakalpojuma sniedzējs ievēro visus nepieciešamos epidemioloģiskos drošības pasākumus



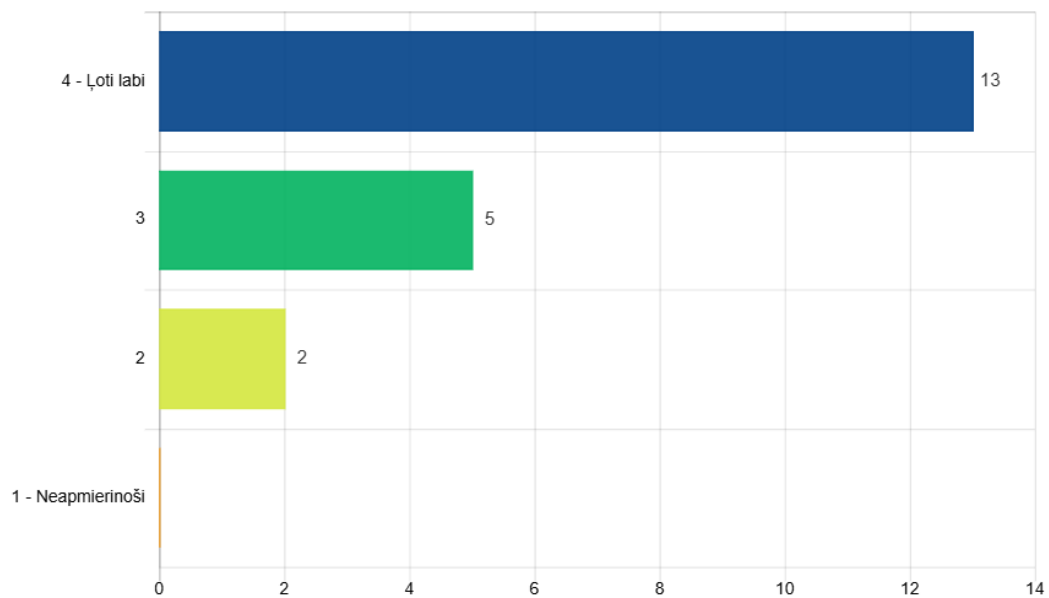
Pakalpojuma sniedzējs sazinās/komunicē par jautājumiem/situācijām saistībā ar manu bērnu.



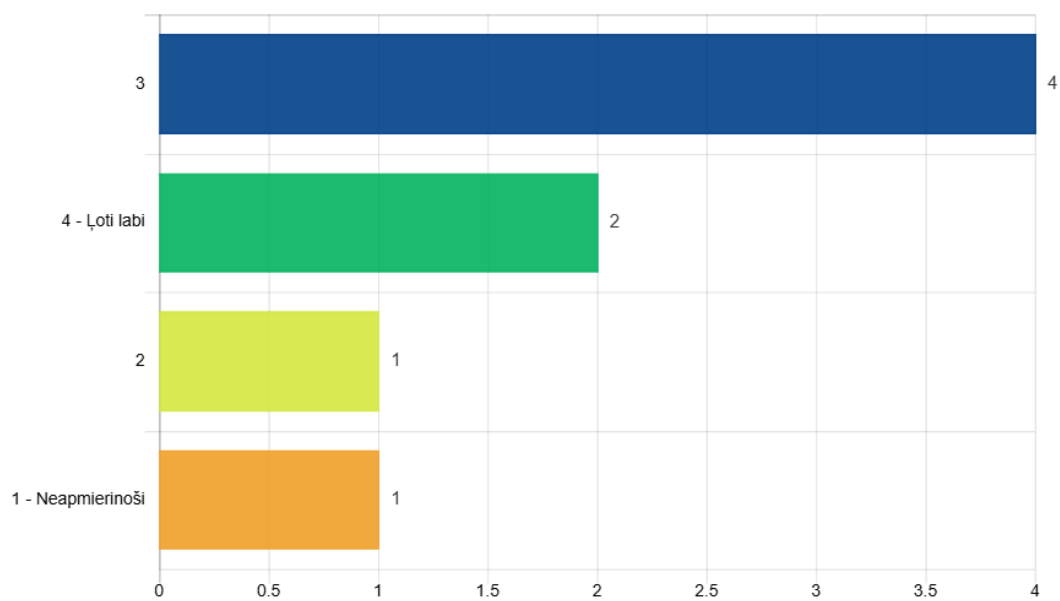
Speciālistu kompetence



Pieejamie pakalpojuma saņemšanas laiki



Nodrošinātā ēdināšana (ja izmantojiet dienas aprūpes centra pakalpojumu)



Respondentu ieteikumi atbalsta centra darbībai.

- *Atbalsta centram vajadzētu darboties pieejamākos laikos. Arī vecāki strādā, ir ļoti grūti apvienot to.*
- *Ļoti nepatīkams fakts ir atzīmēt vizīti kā apmeklētu, ja esam to pārcēlušī. Tas liedz iespēju apmeklēt visas 10 nodarbības.*
- *Viss labi*
- *Viss ļoti apmierina*
- *Nepieciešams lielāks darbinieku skaits (profesionāli cilvēki, kuri zina un prot strādāt ar cilvēkiem ar GRT). Tā tomēr nav tikai parastu bērnu pieskatīšana, bet bērnu, kuriem ir īpašas vajadzības, un tās var būt diametrāli pretējas - vienam traucē klusums, otram skaļums, citam gaisma u.t.t. Jāzina, kā reaģēt arī uz neērtiem klientiem (ja bērnam ir problemātiska uzvedība). Ir jābūt nomierināt un saprast, kas ir par iemeslu, kāds ir triggeris...vārdu sakot Speciālistu nepieciešamība. Ja tiek prasītas izziņas no ārstiem, tad arī pretī ir jābūt zinošiem cilvēkiem, kuri spēj ārstu ieteikumus ņemt vērā.*
- *Pansionāta smēķētavu vajadzētu tālāk no bērnu laukumiņa.*
- *Turpināt praktiskās nodarbības, tas ļoti veicina bērnu patstāvības veidošanos un pašapziņu ceļ.*
- *Ieteiktu izveidot gan Valmieras novada Sociālo lietu pārvaldei, gan Solim savu lapu Facebook. Kurā aktualizēt informāciju un komunicēt ar cilvēkiem. Piem. Cēsu sociālais dienests to ļoti veiksmīgi dara <https://www.facebook.com/profile.php?id=100071188610913>. Kāpēc Valmiera to nedara? Tāpat būtu Solim sevi jāpopularizē, lai vairāk ģimeņu novadā var iegūt informāciju par pakalpojumiem. Daudzi nemaz nezina, ka ir tāds centrs. Ne ārsti, ne atbalsta personāls Valmieras novadā nav informēti par tādiem pakalpojumiem, visi brīnās. Švaka komunikācija ir ar cilvēkiem no Sociālā dienesta puses.*
- *Reklamēt savus tiešos pakalpojumus, nevis tikai meistarklases un tirdziņus, centrs tomēr ir sociālo pakalpojumu sniedzējs, nevis radošo nodarbību organizētājs. Piemēram - uz Gaujas krasta vidusskolu, kuras bērni ir tiešā mērķauditorija sociālās rehabilitācijas un dienas centra pakalpojumu saņemšanai, tika izsūtīta info par puķu pārstādīšanu. Tai pat laikā par tiešajiem pakalpojumiem, to saņemšanas iespējām, speciālistiem, u.t.t. - ne vārda! Un tad rodas pamatots jautājums vecāku vidū - Solis ir centrs bērniem un pieaugušajiem ar īpašām vajadzībām, jeb tomēr kaut kāda mākslinieku darbnīca, kas vakaros piedāvā kaut kādas, ar bērniem un pieaugušajiem, kuriem ir funkcionāli traucējumi, absolūti nesaistītus pakalpojumus.*

PAMATOJOTIES UZ APTAUJAS REZULTĀTIEM, IEGŪTĀ INFORMĀCIJA

Šobrīd izmantoto atbalsta centra pakalpojumus būtiskāka izmantošanas vieta ir Valmiera. Valmierā saņem gan dienas aprūpes centra pakalpojumu, gan sociālās rehabilitācijas pakalpojumus. Ir uzsākts sociālās rehabilitācijas pakalpojums Mazsalacas centrā.

Bērni ar funkcionāliem traucējumiem biežāk izmanto- logopēda konsultācijas, ABA nodarbības, mākslas terapiju, deju un kustību terapiju.

Speciālistu kompetences (3.70) un komunikāciju par jautājumiem, kas saistīts ar bērnu, kas saņem pakalpojumu (3,4)

Dienas aprūpes centra pakalpojumus lielā kā daļā (64%) izmanto pilno dienu un katru dienu (56%), kas parāda aktualitāti vasaras periodam, kad ir skolēnu brīvlaiks un aktuāls ir dienas aprūpes centra pakalpojums.

Aptaujā parādās, ka nodrošinātā ēdināšana dienas aprūpes centrā aktualitāte par ko vecāki sadarbojoties pakalpojuma sniedzēja, rod kopīgus risinājumus par individuālām bērnu ēdināšanas specifiskām. Nodrošinātā ēdināšana dienas aprūpes centrā ir novērtēta apmierinoši (2.88).

Pieejamie pakalpojuma saņemšanas laiki ir novērtēti labi (3.55). Ņemot vērā, ka daļu vecāku ir nodarbināti darba tiesiskās attiecībās, pakalpojuma saņēmējiem aktuāli vajadzība atbalsta centra pieejamie pakalpojumi, ārpus normālā darba laika.

Aptaujas respondenti norāda velmi pēc plašāku spektru speciālistu darbam ar bērniem dienas aprūpes centrā.

Būtiski ieteikums no respondentiem ir informācijas pieejamība par iespējām un nosacījumiem saņemt sociālos pakalpojumus atbalsta centros, gan potenciāliem pakalpojuma saņēmējiem, gan citiem speciālistiem ar kuriem ikdienā sadarbojas, piemēram, ģimenes ārstiem, izglītības iestādēm.

Kopumā vērtējums par informācija pieejamību notiekošo, izmaiņām un pakalpojuma saņemšanas grafiku vērtēs labi (3,25), bet apkopojot iegūtajā informāciju, svarīgi zināt nosacījumus un kārtību, kā saņemt sociālos pakalpojumus atbalsta centros, jo tas nodrošina efektīvu sadarbību starp pakalpojuma sniedzēju un pakalpojuma saņēmēju. Tas arī palīdz izvairīties no neskaidrībām vai pārpratumiem, kā arī nodrošina, ka atbalsta centri var labāk plānot un sniegt piemērotus pakalpojumus katra klienta individuālajām vajadzībām.

Klienti pakalpojuma sniegšanas atrašanās vietu (3,64), telpas novērtējuši augsti (3,75 punkti) - pakalpojumus izmanto, gan Valmieras un Mazsalacas pilsētas iedzīvotāji, gan tuvākie pagasti ap Valmieru. (skatīt 1.lpp).

Turpmākā pakalpojumu nodrošināšanā aktualizēt sociālās rehabilitācijas un dienas aprūpes centra pakalpojumu pieejamību novada Ziemeļu daļā (Rūjienas pilsēta, Lodes, Jeru, Naukšēnu pagasti).

Aptaujas rezultāti norāda uz vispārēju augstu klientu apmierinātību par dienas aprūpes centra un sociālās rehabilitācijas pakalpojumiem bērniem ar funkcionāliem traucējumiem.

Aptauja "Par dienas aprūpes centra un rehabilitācijas pakalpojumiem bērniem ar funkcionāliem traucējumiem"

Respondentu statistika:

Respondentu skaits 20

Rezultātu kopsavilkums:

1. Vieta, kur izmantojiet atbalsta centra pakalpojumus (vairākas atbildes iespējamas)

Valmierā	20		90.9%
Mazsalacā	2		9.1%
iesniegto atbilžu summa	22		

2. Kādus sociālos pakalpojumus izmantojiet atbalsta centros ? (vairākas atbildes iespējamas)

Dienas aprūpes centra pakalpojumu	9		36%
Sociālās rehabilitācijas pakalpojumus	16		64%
iesniegto atbilžu summa	25		

3. Kādus sociālās rehabilitācijas pakalpojumus izmantojiet? (vairākas atbildes iespējamas)

Mākslas terapiju	3		18.8%
Deju un kustību terapiju	3		18.8%
Psihoterapijas speciālista konsultācijas	0		0%
Smilšu spēļu terapija	2		12.5%
ABA nodarbības	4		25%
Logopēda konsultācijas	4		25%
Dabas vides estētikas nodarbības	0		0%
Psihologa konsultācijas	0		0%
Sociālā darbinieka konsultācijas	0		0%
iesniegto atbilžu summa	16		

4. Dienas aprūpes centra pakalpojumu izmantojiet

Katru darba dienu	5		55.6%
1-3 dienas nedēļā	2		22.2%
1-5 dienas mēnesī	2		22.2%
iesniegto atbilžu summa	9		

5. Dienas aprūpes centra pakalpojumu izmantojiet (vairākas atbildes iespējamas) (atbilde uz jautājumu nav obligāta)

Pilnu dienu	7		63.6%
Nepilnu dienu	4		36.4%
iesniegto atbilžu summa	11		

6. Novērtējiet pakalpojuma sniegšanas vietu



7. Novērtējiet atbalsta centra telpas



8. Regulāri ir informācija par notiekošo, izmaiņām, saņemšanas grafiku.



9. Pakalpojuma sniedzējs ievēro visus nepieciešamos epidemioloģiskos drošības pasākumus



10. Pakalpojuma sniedzējs sazinās/komunicē par jautājumiem/situācijām saistībā ar manu bērnu.



11. Speciālistu kompetence



12. Pieejamie pakalpojuma saņemšanas laiki



13. Nodrošinātā ēdināšana (ja izmantojiet dienas aprūpes centra pakalpojumu) (atbilde uz jautājumu nav obligāta)



14. Ieteikumi atbalsta centra darbībai. (atbilde uz jautājumu nav obligāta)

1) Atbalsta centram vajadzētu darboties pieejamākos laikos. Arī vecāki strādā, ir ļoti grūti apvienot to.

Ļoti nepatīkams fakts ir atzīmēt vizīti kā apmeklētu, ja esam to pārcēlušī. Tas liedz iespēju apmeklēt visas 10 nodarbības.

2) Viss labi

3) Viss ļoti apmierina

4) 1. Nepieciešams lielāks darbinieku skaits (profesionāli cilvēki, kuri zina un prot strādāt ar cilvēkiem ar GRT). Tā tomēr nav tikai parastu bērnu pieskatīšana, bet bērnu, kuriem ir īpašas vajadzības, un tās var būt diametrāli pretējas - vienam traucē klusums, otram skaļums, citam gaisma u.t.t. Jāzina, kā reaģēt arī uz neērtiem klientiem (ja bērnam ir problemātiska uzvedība). Ir jābūt nomierināt un saprast, kas ir par iemeslu, kāds ir triggeris...vārdu sakot Speciālistu nepieciešamība. Ja tiek prasītas izziņas no ārstiem, tad arī pretī ir jābūt ziņošanai cilvēkiem, kuri spēj ārstu ieteikumus ņemt vērā.

2. Pansionāta smēķētavu vajadzētu tālāk no bērnu laukumiņa.

3. Turpināt praktiskās nodarbības, tas ļoti veicina bērnu patstāvības veidošanos un pašapziņu ceļ.

4. Ieteiktu izveidot gan Valmieras novada Sociālo lietu pārvaldei, gan Solim savu lapu Facebook. Kurā aktualizēt informāciju un komunicēt ar cilvēkiem. Piem. Cēsu sociālais dienests to ļoti veiksmīgi dara

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100071188610913>. Kāpēc Valmiera to nedara? Tāpat būtu Solim sevi jāpopularizē, lai vairāk ģimeņu novadā var iegūt informāciju par pakalpojumiem. Daudzi nemaz nezina, ka ir tāds centrs. Ne ārsti, ne atbalsta personāls Valmieras novadā nav informēti par tādiem pakalpojumiem, visi brīnās. Švaka komunikācija ir ar cilvēkiem no Sociālā dienesta puses.

5) Reklamēt savus tiešos pakalpojumus, nevis tikai meistarklases un tirdziņus, centrs tomēr ir sociālo pakalpojumu sniedzējs, nevis radošo nodarbību organizētājs. Piemēram - uz Gaujas krasta vidusskolu, kuras bērni ir tiešā mērķauditorija sociālās rehabilitācijas un dienas centra pakalpojumu saņemšanai, tika izsūtīta info par puķu pārstādīšanu. Tai pat laikā par tiešajiem pakalpojumiem, to saņemšanas iespējām, speciālistiem, u.t.t. - ne vārda! Un tad rodas pamatots jautājums vecāku vidū - Solis ir centrs bērniem un pieaugušajiem ar īpašām vajadzībām, jeb tomēr kaut kāda mākslinieku darbnīca, kas vakaros piedāvā kaut kādas, ar bērniem un pieaugušajiem, kuriem ir funkcionāli traucējumi, absolūti nesaistītus pakalpojumus.

6) -

15. Paldies par sniegtām atbildēm. (atbilde uz jautājumu nav obligāta)

Skaidrojums: Izvēlēto atbilžu summa ir iegūta saskaitot respondentu visas atzīmētās atbildes uz šo jautājumu. Katras atbildes procentuālā vērtība tiek iegūta konkrētās atbildes izvēlēto reižu skaitu dalot ar kopējo iesniegto atbilžu summu.