



Kurzemes plānošanas reģiona sociālo pakalpojumu attīstības programmas V daļa

2011.-2018.

METODIKA
Sociālo pakalpojumu
sniedzējiem
2.daļa

Projektu līdzfinansē Eiropas Savienība



IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ



Saturs

Kvalitatīvu sociālo pakalpojumu nodrošināšana	5
4. Metodiskie ieteikumi sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidošanai.....	5
Pielikumi	15

Ievads

Metodika ir Kurzemes plānošanas reģiona sociālo pakalpojumu programmas 2011. – 2018.gadam V daļa.

Metodika izstrādāta projekta „Sociālo pakalpojumu sistēmas attīstība Kurzemes plānošanas reģionā” ietvaros, kas tiek finansēts no Eiropas Sociālā fonda līdzfinansējuma un valsts budžeta līdzekļiem (Projekta identifikācijas Nr.1DP/1.4.1.2.4./09/IPIA/NVA/004).

Šī dokumenta mērķis ir sniegt metodiskos ieteikumus sociālo pakalpojumu sniedzējiem, lai varētu virzīties uz alternatīvu sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas pakalpojumu nodrošināšanu, izmantojot esošo sociālo pakalpojumu klāstu. Tā pamatā ir vajadzība nodrošināt personu ar funkcionāliem traucējumiem un citu sociālās atstumtības riskam pakļauto iedzīvotāju grupu sociālo un funkcionālo prasmju attīstību un integrāciju sabiedrībā.

Pirms šīs metodikas izstrādes ir apkopotas jau izstrādātās metodikas, ko izmanto Kurzemes sociālo pakalpojumu sniedzēji, un tās ir šādas:

1. BGLM metodiskie ieteikumi bāriņtiesām un pašvaldības sociālajiem dienestiem par bāriņtiesas un sociālā darba speciālista darbam ar ģimeni un citu speciālistu sadarbību;
2. SPP “metodiskie ieteikumi vienotu SAC klientu drošību regulējošo iekšējo normatīvo aktu izstrādei”, *ar dokumentu paraugiem*;
3. SPP “metodiskie ieteikumi vienotu SAC iekšējo normatīvo aktu izstrādei sociālā pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanai”, *ar dokumentu paraugiem*;
4. SPP “metodiskie ieteikumi sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesa atspoguļošanai klienta kartē” *ar dokumentu paraugiem*;
5. D.Vanagas metodiskais materiāls - Riska faktoru novērtēšanas kritēriji nelabvēlīgās ģimenēs (Darbā ar ģimenēm un bērniem);
6. Uzvedības korekcijas apmācību programmas augsta riska grupas vecākiem (Darbā ar ģimenēm un bērniem);
7. Sociālā darba procesa novērtējuma metodika darbā ar sociālo gadījumu;
8. Metodiskie ieteikumi bāriņtiesām, kas pieejami Bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas mājas lapā: www.bti.gov.lv.

Pirms šīs metodikas izstrādes veikts apkopojums arī par rokasgrāmatām, ko izmanto Kurzemes sociālo pakalpojumu sniedzēji, un tās ir šādas:

1. Alternatīvās aprūpes rokasgrāmata, (ar piemēriem: dienas aprūpes centra gada plāns, līgums par aprūpi mājās, aprūpes mājas biroja nolikums);
2. Klientu apkalpošanas rokasgrāmata;
3. Rokasgrāmata “Kvalitatīva aprūpe mājās”;
4. Rokasgrāmata sociālā darba speciālistiem;
5. Rokasgrāmata par supervīziju;
6. Rokasgrāmata speciālistiem darbā ar riska grupu bērniem;
7. Rokasgrāmata “Psihosociālās rehabilitācijas programma patstāvīgā dzīve psihiatrijas pakalpojumu lietotājiem” *ar dokumentu paraugiem un ieteikumiem darbam*;
8. Rokasgrāmata “Grāmata par aprūpi” (Baka A. un Grunnevalds K.).

Ar alternatīvu sociālo pakalpojumu saprot ilgstošas aprūpes institūcijām alternatīvu sociālo pakalpojumu. Piemēram, alternatīvs pakalpojums ilgstošas sociālās aprūpes centram ir aprūpe mājās, sociālais pakalpojums dienas aprūpes centros, grupu mājās/dzīvokļos.

Visi sociālie pakalpojumi, kas netiek sniegti ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijās, ir alternatīvie sociālos pakalpojumi, piemēram, aprūpe mājās vai dienas aprūpes centra, krīzes centra vai citi sociālie pakalpojumi.

Metodikai ir 3 daļas:

1.daļa ir metodiskie ieteikumi sociālajiem dienestiem un tai ir 3 nodaļas:

- 1) metodiskie ieteikumi klienta individuālo vajadzību izvērtēšanai,
- 2) metodiskie ieteikumi starpprofesionālas un starpinstitucionālas sadarbības pilnveidošanai sociālo pakalpojumu nodrošināšanā;
- 3) metodiskie ieteikumi klienta individuālajām vajadzībām atbilstoša sociālā pakalpojuma nodrošināšanai.

2.daļa ir metodiskie ieteikumi sociālo pakalpojumu sniedzējiem, kas ietver vienu nodaļu – metodiskie ieteikumi sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidošanai.

3.daļa ir metodiskie ieteikumi ilgstošas sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas institūcijām, kas ietver 3 nodaļas:

- 1) metodiskie ieteikumi institūcijas, darbinieku un klientu sagatavošanai alternatīviem sociāliem pakalpojumiem;
- 2) metodiskie ieteikumi alternatīvo sociālo pakalpojumu nodrošināšanai bērniem;
- 3) metodiskie ieteikumi alternatīvo sociālo pakalpojumu nodrošināšanai pieaugušajiem.

Metodikas autori: Inga Kalniņa (metodikas izstrādes vadītāja), Solvita Rudoviča, Gunta Gumbina un Inese Slūka.

Izmantojot metodikas materiālus, atsauce uz pirmavotu obligāta.

Pasūtītājs: Kurzemes plānošanas reģions

Izpildītājs: SIA „NK Konsultāciju birojs”

Līgums Nr. 4-5/1DP/1.4.1.2.4./09/004-11 no 2009.gada 21.decembra

4. Metodiskie ieteikumi sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidošanai

Sniedzot sociālos pakalpojumus īpaša uzmanība jāpievērš sociālā pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidošanai. Sociālā pakalpojuma kvalitāti vērtē pēc vairākiem kritērijiem: informācijas par sociālo pakalpojumu apjoms un saturs, darbinieki, kuri sniedz sociālo pakalpojumu, to kvalifikācija, attieksme pret darbu un klientiem, institūcijas kopīgā mērķa apzināšanās, izpratne par institūcijas nākotni un klientu iespējām, institūcijas materiāli tehniskā bāze, infrastruktūra un citi. Sociālā pakalpojuma kvalitāti būtiski ietekmē regulāra un rūpīga katra klienta individuālo vajadzību izvērtēšana. Jo uzmanīgāk tiek veikts katra klienta prasmju un spēju vērtējums, jo atbilstošāku sociālo pakalpojumu var sniegt katram no tiem. Jo atbilstošāk izvēlēts sociālais pakalpojums, jo racionālāk un ekonomiskāk var izmantot institūcijas resursus (cilvēkresursus, materiālos un laika resursus). Gadījumos, kad var attīstīt klienta prasmes un spējas vai uzturēt tās esošajā līmenī pēc iespējas ilgāk, tas ir jāizmanto. Institūcijās bērniem šajā ziņā ir priekšrocības, jo bērna potenciāls attīstīt jaunas prasmes ir daudzkārt lielāks kā pieaugušam vai vecam cilvēkam.

Šie metodiskie ieteikumi izstrādāti, lai veidotu izpratni un vienotu rīcību sociālo pakalpojumu nodrošināšanā un kvalitātes pilnveidošanā sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās.

1. Par darba devēja un darbinieka atbildību, nodrošinot kvalitatīvus sociālos pakalpojumus (darba un profesionālajos pienākumos noteiktais, savas profesijas standarta izpratne, savu zināšanu un prasmju robežu un trūkumu apzināšanās):

- 1.1. Darba devējam jāizmanto atbilstošas darbinieku piesaistes un atlases metodes, lai pārliecinātos, ka tikai tie potenciālie darbinieki, kuriem ir atbilstošas zināšanas, prasmes un iemaņas, ieņem vakantos amatus sociālo pakalpojumu nodrošināšanā.
- 1.2. Darba devējam jāpārbauda informāciju LR Iekšlietu ministrijas Sodu reģistrā par katra potenciālā bērnu institūcijas darbinieka kriminālsodāmību.
- 1.3. Darba devējam jāsniedz darbiniekam skaidra informācija par viņa uzdevumiem, lomām, atbildību, tiesībām, kompetences robežām un jāiepazīstina ar ārējiem un iekšējiem normatīvajiem aktiem, kas tam jāievēro darbā.
- 1.4. Darba devējam ir jāvada darbiniekus un institūciju, lai nodrošinātu augstas kvalitātes sociālos pakalpojumus (tajā skaitā, jāplāno, jāorganizē, jākoordinē un jākontrolē darbinieku rīcība dažādās situācijās).
- 1.5. Darba devējam, jānorīko darbinieks, kurš atbildīgs par jaunpieņemtā darbinieka ievadīšanu darbā, lai veicinātu tā veiksmīgāku iekļaušanos kolektīvā un palīdzētu izprast darba specifiku.
- 1.6. Darba devējam jāņem vērā normatīvajos aktos, tajā skaitā profesiju standartā noteikto, pieņemot jebkādu lēmumu par darbinieku pienākumu veikšanu (piemēram, neprasīt sociālajam aprūpētājam veikt sociālā darbinieka pienākumus un otrādi), (*1.pielikums – Metodikas elektroniskajā versijā pieejamo profesiju standartu saraksts*).
- 1.7. Darba devējs drīkst prasīt no darbinieka tikai tādu rīcību, kas nerada risku rīkoties neatbilstoši profesionālajiem uzdevumiem un/vai amata pienākumiem.
- 1.8. Darba devējam jāveido, jāatbalsta un jāveicina darbinieku savstarpējā sadarbība.

- 1.9. Darba devējam ir jāatbalsta darbiniekus, lai uzlabotu viņu profesionālo darbību (piemēram, jāatbalsta darbiniekus, kas iegūst augstāko vai profesionālo izglītību, darbinieku piedalīšanos profesionālās pilnveidesursos un/vai pieredzes apmaiņas braucienos, jānodrošina supervīzijas iespējas, u.c.).
- 1.10. Darba devējam jānodrošina darbinieku kvalifikācijas celšana un attīstības iespējas.
- 1.11. Darba devējam ir jāsniedz atbalstu jebkuram darbiniekam profesionālo uzdevumu veikšanā (piemēram, pārrunu un/vai supervīzijas veidā sociālā darba speciālistiem), tajā skaitā gadījumos, kad darbiniekam ir psiholoģiski vai emocionāli grūti/neiespējami veikt darba uzdevumu, vai darbinieks nav atbilstoši sagatavots kāda darba pienākuma izpildei (piemēram, jauns klients ir vardarbībā cietusi persona, bet darbiniekam nav pietiekamu zināšanu darbam ar šādu klientu vai ir personīga vardarbības pieredze, kas traucē veikt darbu kvalitatīvi).
- 1.12. Darba devējam īpaša vērība jāpievērš gadījumos, kad darbinieks piedzīvojis traumu vai vardarbību darbā (piemēram, klients darbiniekam uzbrucis).
- 1.13. Darbiniekam, kurš institūcijā ieņem noteiktu amatu, ir jāzina un jāpilda savā amata aprakstā noteiktos pienākumus, ar kuriem iepazīstas uzsākot darba tiesiskās attiecības.
- 1.14. Darbiniekam, kurš iegūvis profesionālo izglītību, ir jāzina, jāizprot un jāpilda profesiju standartos noteiktie pienākumi un uzdevumi, izmantojot iegūtās profesionālās prasmes un zināšanas.
- 1.15. Darbiniekam savā darbībā jāizmanto profesionālās darba metodes un jāuzņemas atbildību par pielietoto metožu rezultātiem.
- 1.16. Darbiniekam jāinformē darba devējs, ja amatu aprakstā un profesiju standartā noteiktie uzdevumi ir pretrunā viens ar otru vai iegūtās profesionālās prasmes un zināšanas nav atbilstošas, vai pietiekamas darba pienākuma veikšanai.
- 1.17. Darbiniekam ir jābūt atbildīgam par sava darba kvalitāti un jāuzņemas atbildība par zināšanu un prasmju uzlabošanu un/vai jāpiedalās atbilstošās apmācībās (piemēram, apmeklēt seminārus, kursus, u.c.).
- 1.18. Darbiniekam ir jāpilda savas darba saistības (līgumā, amatu aprakstā un iekšējos normatīvajos aktos noteiktais), vienošanās un norunas, kas saistītas ar profesionālo darbību, bet gadījumos, kad nav iespējams veikt iepriekš minēto, jāpaskaidro darba devējam iemeslus, kas traucē darba izpildi.
- 1.19. Darbinieks ir atbildīgs par savas profesionālās darbības precīzu, skaidru dokumentēšanu, dokumentu sakārtošanu un uzglabāšanu atbilstoši iekšējos un ārējos normatīvajos aktos noteiktām prasībām (piemēram, klienta lietā ierakstiem jābūt salasāmiem un dokumentiem saliktiem hronoloģiskā secībā, nevar klienta lietu sadalīt pa lapām un glabāt dažādās vietās, jāievēro darba devēja noteikto kārtību dokumentu nodošanā citam speciālistam, u.c.).
- 1.20. Darbiniekam ir skaidri jāzina, kas var radīt interešu konfliktus, un jāpārlicinās, ka tas neietekmē viņa vērtējumu, spriedumus vai profesionālo darbību kopumā.
- 1.21. Darbiniekam jāievēro konfidencialitāte un profesionālā ētika darbā ar klientiem, citiem darbiniekiem un piesaistītajiem profesionāļiem.
- 1.22. Darbiniekam jāievēro, ka ir aizliegts ļaunprātīgi izmantot savu ieņemamo amatu, pildot savus darba pienākumus (piemēram, nepamatoti liekot klientam gaidīt).

- 1.23. Darbiniekam jāievēro, ka ir aizliegts izturēties nelikumīgi, nevērīgi, vardarbīgi, kaitēt, izmantot klientu vai kolēģi (piemēram, izmantot kāda uzticību vai piekļuvi personīgai informācijai par personu, īpašumu, privāto dzīvi, u.c.).
 - 1.24. Darbinieks ar savu darbību nedrīkst pakļaut klientu, sevi vai citas personas riskam, kas apdraud katra vai visu drošību, veselību vai dzīvību.
 - 1.25. Darbiniekam ir jāinformē darba devēju un/vai citu atbilstošu institūciju par jebkuru ārkārtas situāciju un/vai personīgām grūtībām, kas apdraud paša vai klienta drošību, veselību vai dzīvību (piemēram, ugunsgrēka vai vētras gadījumā, vai darbinieka pēkšņu veselības problēmu gadījumā).
 - 1.26. Darbiniekam jāmeklē palīdzību pie darba devēja, ja viņš nav pārliecināts par pareizu rīcību profesionālajā darbībā.
 - 1.27. Darbiniekam ir jāveido savstarpējā uzticēšanās un sadarbība ar klientiem, darbiniekiem un citām institūcijām (piemēram, jāprasa padoms pieredzējušākiem darbiniekiem vai jāpiesaista citus profesionāļus, ja paša zināšanas kādā jomā nav pietiekamas).
- 2. Par ārējiem un iekšējiem normatīvajiem aktiem, to ievērošanu un izmantošanu kvalitatīva sociālā pakalpojuma nodrošināšanā (darba devējs veido, bet darbinieks ievēro un pilda):**
- 2.1. Darba devējam jāplāno darbinieku darbības, kā arī savstarpējās sadarbības principus, lai katra darbinieka laika un profesionālie resursi tiek izmantoti pēc iespējas lietderīgāk.
 - 2.2. Darba devējam jānosaka darbinieku darbības un savstarpējās sadarbības principi institūcijas iekšējos normatīvajos aktos (darba kārtībās, iekšējos noteikumos, instrukcijās, nolikumos, u.c.). (*2.pielikums - Ieteicamie iekšējie normatīvie akti sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās*).
 - 2.3. Darba devējs ir atbildīgs par atbilstošu savas institūcijas iekšējo normatīvo aktu izstrādi, saskaņošanu un to atbilstību ārējiem normatīviem aktiem (likumiem, MK noteikumiem, koncepcijām, starptautiskiem normatīviem, u.c.).
 - 2.4. Darba devējam jāiepazīstina darbinieki ar darbības un savstarpējās sadarbības principiem, kas noteikti institūcijas iekšējos normatīvajos aktos.
 - 2.5. Darba devējam jāveic izmaiņas iekšējos normatīvajos aktos, ja praksē konstatēts, ka darbinieku darbība un/vai savstarpējā sadarbība, saskaņā ar tiem, nav lietderīga, nenotiek, vai saņemti pamatoti ierosinājumi to izmaiņām (piemēram, darbības tiek nevajadzīgi dublētas, vai darbinieki sadarbojas izmantojot informācijas tehnoloģijas, vai mainās ārējie normatīvie akti).
 - 2.6. Darba devējam, iespēju robežās, iekšējos normatīvajos aktos jānosaka darbinieku rīcību un gadījumus, kad darbiniekam jāpiesaista citu institūciju profesionāļus (piemēram, jāsaazinās ar policistiem, ja ir aizdomas par notikušu vardarbību vai vardarbības risku, jāsaazinās ar ārstiem, ja ir nepieciešamība sniegt medicīnisku palīdzību, jāsaazinās ar bāriņtiesas un/vai izglītības iestādes pārstāvjiem, ja ir jāpārstāv bērna intereses, jāsaazinās ar ugunsdzēsības dienesta darbiniekiem, ja jānodrošina apmācība ugunsgrēka gadījumā, u.c.)
 - 2.7. Darbiniekam ir jāiepazīstas ar darbības un savstarpējās sadarbības principiem, kas noteikti institūcijas iekšējos normatīvajos aktos un jāievēro tie (piemēram, ne tikai formāli, bet reāli jāzina, jāizprot un jāpilda institūcijas iekšējos normatīvajos aktos noteikto).
 - 2.8. Darbinieks ir atbildīgs institūcijas iekšējo normatīvo aktu ievērošanu.

2.9. Darbiniekam ir jāziņo darba devējam par nepieciešamību veikt izmaiņas iekšējos normatīvajos aktos un jāsniedz ierosinājumus to izmaiņām, lai darbs tiktu veikts lietderīgi, droši un kvalitatīvi.

3. Par sociālā pakalpojuma kvalitātes nodrošināšanu:

- 3.1. Darba devējam un darbiniekam ir jāapzinās, ka sociālā pakalpojuma kvalitātes nodrošināšana nozīmē atbilstību noteiktiem kritērijiem, pēc kuriem vadīties profesionālajā darbībā.
- 3.2. Darba devējam un darbiniekam ir jāsaprot, ka kvalitatīva sociālā pakalpojuma sniegšanas pamatnosacījums ir profesionāla attieksme pret katru klientu un viņa vajadzībām.
- 3.3. Darba devējam un darbiniekam ir jāveicina vienādu iespēju nodrošināšanu visiem klientiem (piemēram, neatkarīgi no klienta runas spējām, jānodrošina iespējas izteikt viedokli par sociālā pakalpojuma kvalitāti).
- 3.4. Darba devējam ir jāveicina vienādu iespēju nodrošināšanu visiem darbiniekiem (piemēram, vienmērīga uzdevumu sadale starp aprūpētājiem vai visu iesaistīto darbinieku viedokļa noskaidrošana konfliktsituācijās).
- 3.5. Darba devējam ir jādara skaidri zināmu darbiniekiem, ka vardarbība pret klientu (piemēram, iebiedēšana, draudēšana, izmantošana) vai jebkādas formas neattaisnojoša diskriminācija nav pieļaujama un jārīkojas, lai novērstu šādu uzvedību.
- 3.6. Darba devējam jānosaka kārtību, saskaņā ar kuru, darbinieki (īpaši sociālās aprūpes nodrošināšanā iesaistītie) ziņo par bīstamu, vardarbīgu, diskriminējošu, izmantojošu uzvedību (gan darbinieku, gan klientu) vai profesionālo darbību un ar šiem ziņojumiem jārīkojas nekavējoties, efektīvi un atklāti.
- 3.7. Darba devējam ir jādara skaidri zināmu klientiem, viņu aprūpētājiem un citiem darbiniekiem, ka vardarbība, draudēšana un ļaunprātība pret darbiniekiem nav pieļaujama, un jārīkojas saskaņā ar noteiktu kārtību, lai atrisinātu minētos gadījumus un mazinātu vardarbības risku.
- 3.8. Darba devējam jānosaka ierobežojumi darbā un jādod skaidri norādījumi darbiniekam, kuram darba laikā ir pēkšņas veselības problēmas, jo darbinieks var radīt risku klientu drošībai.
- 3.9. Darbiniekam ir jāizturas pret katru personu (klientu, citu darbinieku, apmeklētāju) kā indivīdu.
- 3.10. Darbiniekam ir jācieņa un jārespektē klienta un citu darbinieku viedoklis.
- 3.11. Darbiniekam ir jāveicina klienta tiesības kontrolēt savu dzīvi un pieņemt pamatotus lēmumus par saņemto sociālo pakalpojumu.
- 3.12. Darbiniekam ir jāgodā un jāsaug klienta privātums un cieņa (piemēram, jāpiekļauvē pirms ienākt klienta istabiņā vai jājautā atļauju pirms pārvietot klienta lietas).
- 3.13. Darbiniekam ir jācieņa dažādas kultūras un vērtības (piemēram, klienta reliģiskā piederība).
- 3.14. Darbiniekam ir jābūt atklātam un uzticamam sadarbojoties ar klientiem, citiem darbiniekiem un darba devēju.
- 3.15. Darbiniekam, sadarbojoties ar klientiem, apmeklētājiem un citiem darbiniekiem, ir jāizmanto situācijai atbilstošs saskarsmes veids (piemēram, saskarsmē ar klientiem, pēc nepieciešamības, jālieto vieglā valoda, mīmika, žesti).

- 3.16. Darbiniekam jāievēro konfidencialitāti un jāprot nepārprotami paskaidrot klientam, kādos gadījumos informāciju ir jāizpauž citām personām (piemēram gadījumos par iespējamu fizisku vai seksuālu vardarbību).
- 3.17. Darbiniekam jāievēro darba devēja noteiktās prasības par veselību, darba drošību un darba aizsardzību.
- 3.18. Darbiniekam jāievēro, ka ir aizliegts pieņemt dāvanas un naudu no klientiem.
- 3.19. Darbiniekam ir jāizskaidro klientam viņa tiesības, pienākumus un atbildību (piemēram, jāpalīdz izprast tiesības saņemt savām vajadzībām atbilstošu sociālo pakalpojumu).
- 3.20. Darbiniekam ir jāievēro normatīvajos aktos noteiktais, lai pasargātu sevi, klientus un citus cilvēkus no vardarbīgas uzvedības darbā.
- 3.21. Darbiniekam ir jāziņo darba devējam un citām institūcijām par neatbilstošiem resursiem vai darba grūtībām, kas var traucēt sniegt drošu sociālo pakalpojumu.
- 3.22. Darbiniekam ir jāziņo darba devējam par bīstamu, diskriminējošu, vardarbīgu vai izmantojošu uzvedību vai profesionālo darbību, saskaņā ar institūcijā noteikto kārtību.
- 3.23. Darbiniekam jāpalīdz klientam sagatavot un iesniegt ierosinājumus vai sūdzības par saņemto sociālo pakalpojumu.
- 3.24. Darbiniekam rakstveidā ir jāfiksē klienta mutiski izteikto sūdzību un jāreaģē uz to (piemēram, atbilstoši sūdzības saturam, jāziņo citam darbiniekam, darba devējam, vai policijai, vai jāsaņem rakstiska atbilde u.c.).
- 3.25. Darbiniekam ir jāapzinās, ka klientam ir tiesības riskēt, bet jāpalīdz klientam atpazīt un tikt galā ar iespējamiem un reāliem riskiem sev un citiem (piemēram, jāinformē klientu, īpaši bērnu, par visiem riskiem, ja viņš viens dodas uz veikalu vai kādu pasākumu).
- 3.26. Darbiniekam ir jāizvērtē, vai klienta uzvedība ir ar risku kaitēt sev vai citiem (piemēram, jāizvērtē vai agresīvs pusaudzis/klients var, izgāžot dusmas, piekaut citu vājāku bērnu/klientu vai radīt materiālos zaudējumus sev vai institūcijai, utt.).
- 3.27. Darbiniekam jāveic nepieciešamās darbības, lai mazinātu klienta risku nodarīt reālu vai iespējamu kaitējumu sev un citiem cilvēkiem (piemēram, dusmīgam klientam var piedāvāt iespēju apsēsties, iedzert tēju un runāt ar viņu, pēc iespējas nomainot sarunas tematu, vai izolēt klientu no pārējiem, ja vardarbības risks ir pārlieku liels).
- 3.28. Darbiniekam ir jāinformē citi darbinieki un/vai darba devējs par rīcību, lai mazinātu klienta risku nodarīt reālu vai iespējamu kaitējumu sev un citiem cilvēkiem, ja tā noteikts iekšējos normatīvajos aktos (piemēram, kārtībā par klientu izolāciju).
- 3.29. Darbinieka attiecībām ar klientu ir jābūt korektām. Nedrīkst būt intīmas vai seksuālas attiecības (piemēram, ja vērojama darbinieka un klienta iemīlēšanās, darbiniekam jāpārtrauc sociālā pakalpojuma sniegšana šim klientam).
- 3.30. Darbinieks nedrīkst piedot jebkuru klienta vai citu darbinieku nelikumīgu, neattaisnojošu vai diskriminējošu rīcību. Ir jāziņo darba devējam arī gadījumos, kad šķiet, ka rīcība nav būtiska, jo tai var sekot nopietnākas, pat veselību vai dzīvību apdraudošas, rīcības).
- 3.31. Darbiniekam jāstrādā likumīgā, drošā un efektīvā veidā.
- 3.32. Darbiniekiem ir jāplāno un jāvienojas par vienotu rīcību, lai mainītu viena klienta nepieņemamu uzvedību kādā situācijā (piemēram, vienota darbinieku rīcība, kad klients regulāri dauza durvis).
- 3.33. Darbiniekiem ir jāatbalsta vienam otru un klientus.

- 3.34. Darbiniekiem jāatbalsta klienta individualitāti un jāsaprot, ka visiem klientiem nav jārikojas identiski (piemēram, viens klients vēlas mazgāties vakarā pirms gulētiešanas, cits no rīta).
- 3.35. Darbiniekiem jāļauj katram klientam mācīties viņam piemērotā veidā (tai skaitā no savām kļūdām, ja šāda rīcība neapdraud klienta vai citu personu drošību, veselību vai dzīvību).
- 3.36. Darbiniekiem jāapzinās, ka viņu darba metodes nosaka, gan iegūtā profesija, gan institūcijas mērķis, gan klienta vecums un attīstības līmenis, gan klienta motivācija, gan paša un citu darbinieku kompetence un motivācija, gan atbildība par padarīto, gan citi faktori.

4. Par informācijas sniegšanas veidu atbilstoši klienta individuālām vajadzībām (kāda formā pasniegt informāciju, lai klients saprastu pēc iespējas labāk):

- 4.1. Darbiniekam jebkura informācija klientam jāsniedz pēc iespējas saprotamāk.
- 4.2. Darbiniekam ir jāzina par dažādiem saskarsmes veidiem un formām, vajadzības gadījumā jālieto tos vai jāmeklē citu speciālistu palīdzība, lai nodrošinātu efektīvu saskarsmi un informācijas apmaiņu ar klientu.
- 4.3. Darbiniekam, tiekoties ar klientu, ir jāizvēlas klienta individuālām vajadzībām atbilstošs saskarsmes un īpaši informācijas pasniegšanas veids, kura izvēle pamatojas uz:
 - 4.3.1. klienta piederību kādai grupai (piemēram, vecs cilvēks, nedzirdīgs, vājredzīgs, persona ar garīgas attīstības un/vai garīgas veselības traucējumu, bērns vai pusaudzis, persona ar atkarības problēmām, u.c.);
 - 4.3.2. klienta emocionālo stāvokli (piemēram, satraukts, pārbijies, dusmīgs, vienaldzīgs, uzstājīgs);
 - 4.3.3. klienta vecumu (piemēram, 15, 30, 62, 97 gadi);
 - 4.3.4. uztveres spējām (piemēram, miegainība no rītiem, nogurums vakaros);
 - 4.3.5. un citiem faktoriem (piemēram, valoda, kuru klients lieto un saprot, reliģiskā piederība).
- 4.4. Darbiniekam jāpiedāvā klientam iespēja izvēlēties viņam piemērotāko saskarsmes formu (piemēram, klientam ar dzirdes traucējumiem piedāvā sarunāšanos skaļāk kā parasti, lēnāk kā parasti, sazināšanos rakstveidā vai ar zīmju valodas tulka palīdzību).
- 4.5. Darbiniekam ar dažādām klientu grupām jāizmanto atbilstoša, īpaši sagatavota informācija - par vienu un to pašu sociālo pakalpojumu informācijai ir jābūt nodrošinātai klientam saprotamā valodā (piemēram, vieglajā valodā, Braila rakstā un/vai ar palielinātiem burtiem, ar paskaidrojošiem attēliem, u.c.).

5. Par klienta spēju pieņemt lēmumu, un rīcību gadījumos, kad konstatē, ka klients nespēj pieņemt lēmumu (kur un kā to fiksē):

- 5.1. Darbiniekam ir jāpieņem visi klienti kā indivīdi, kuriem ir spējas pieņemt lēmumu.
- 5.2. Darbiniekam ir pēc iespējas vairāk jāiedrošina un jāatbalsta klients pieņemt lēmumu.
- 5.3. Darbiniekam ir jāizvērtē:
 - 5.3.1. vai klientam ir visa nepieciešamā informācija, lai pieņemtu lēmumu;
 - 5.3.2. vai viņš var sniegt un izskaidrot informāciju klientam vieglāk saprotamā veidā (izmantojot attēlus, fotogrāfijas, video un/vai audio ierakstus, žestu valodu u.c.);
 - 5.3.3. vai lēmuma pieņemšanu ietekmē laiks un vieta (piemēram, miegainība pēc zāļu lietošanas vai telpa, kurā atrodas citas personas, u.c.);

- 5.3.4. vai nepieciešams sniegt palīdzību klientam, saprast informāciju vai pieņemt lēmumu.
- 5.4. Darbiniekam jāzina, ka klients **nespēj pats pieņemt lēmumu, ja nevar** veikt vienu vai vairākas no četrām šādām darbībām:
 - 5.4.1. **saprast** sniegto **informāciju**;
 - 5.4.2. **atcerēties šo informāciju līdz lēmuma pieņemšanai**;
 - 5.4.3. **apsvērt vai analizēt informāciju**, kas pieejama, lai pieņemtu lēmumu;
 - 5.4.4. **darīt savu lēmumu zināmu** (piemēram, ar žestu valodas vai vienkāršas muskuļu kustības (acu mirkšķināšana vai rokas paspiešana) palīdzību).
- 5.5. Ja darbinieks konstatē, ka, pieņemot lēmumu, klients nav spējis veikt kādu no 5.4. punktā minētajām darbībām, tad jāvienojas ar klientu par turpmāko rīcību lēmuma pieņemšanai (piemēram, jānosaka cits laiks, vieta, jānoskaidro papildus informācija).
- 5.6. Darbiniekam klienta lemt-spējas ir jānovērtē katrā tikšanās reizē, jo klienta spējas pieņemt lēmumu ir mainīgas (piemēram, sāpju paasinājums, arteriālais spiediens, mēness fāzes, negadījums ar tuvu cilvēku var ietekmēt klienta spēju pieņemt lēmumu).
- 5.7. Gadījumos, kad tiek konstatēts, ka klients nespēj pieņemt lēmumu, darbiniekam klienta dokumentācijā jāfiksē šo faktu rakstveidā, jāmin viens vai vairāki tā iemesli un jāpieņem lēmums par citu profesionāļu piesaistes nepieciešamību klienta situācijas tālākai risināšanai.
- 5.8. Gadījumos, kad klientam noņemta rīcībspēja, darbiniekam ir jāsazinās un jautājumi jārisina ar rīcībnespējīgā klienta aizgādni.
- 5.9. Gadījumos, kad klients ir nepilngadīgs, darbiniekam ir jāsazinās un jautājumi jārisina ar nepilngadīgā klienta aizbildni, izņemot gadījumus, kad normatīvajos aktos noteikts citādi (piemēram, nepilngadīgais no 15 gadiem var strādāt un vērsties pašvaldībā sociālās palīdzības saņemšanai).

6. Par sociālo pakalpojumu kvalitātes izvērtējumu un sociālā pakalpojuma sniedzēja ikgadēju darbības novērtējumu:

- 6.1. Darba devējs ir atbildīgs par sociālā pakalpojuma kvalitātes izvērtējuma plānošanu, organizēšanu un īstenošanu.
- 6.2. Darba devējam ir jāplāno regulāru sociālā pakalpojuma kvalitātes izvērtējumu (piemēram, reizi gadā).
- 6.3. Darba devējam ir jā sagatavo sociālo pakalpojuma kvalitātes izvērtējuma dokumentu formas, kurās ir fiksēti kvalitātes rādītāji, var atzīmēt pakalpojuma kvalitātes vērtējumu un pievienot ierosinājumus kvalitātes pilnveidošanai.
- 6.4. Kvalitātes rādītājiem jāatspoguļo institūcijas statūtos vai nolikumā minēto funkciju un uzdevumu izpilde.
- 6.5. Kvalitātes rādītājiem jābūt pamatotiem, lai vērtējumus savstarpēji var salīdzināt.
- 6.6. Darba devējam sociālā pakalpojuma kvalitātes izvērtējumam ir jāizmanto līdz šim valstī noteiktie kvalitātes rādītāji (piemēram, vispārīgām un speciālām prasībām atbilstoši izstrādātie sociālā pakalpojuma kvalitātes kritēriji) un tiem jāpievieno citus kvalitātes rādītājus (piemēram, klientu un darbinieku aptauju rezultāti, materiālo resursu un cilvēkresursu analīze).
- 6.7. Darba devējam jāorganizē regulāras klientu un darbinieku aptaujas, jāapkopo un jāanalizē to rezultāti un jāveic darbības sociālā pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai.

- 6.8. Darba devējam, organizējot klientu un darbinieku aptaujas, jāveicina aptaujājamo atklātība (piemēram, jānodrošina aptaujas dalībnieku anonimitāte).
- 6.9. Darba devējam jāpiemēro aptaujas anketu saturs un forma institūcijas klientu vajadzībām, iekļaujot jautājumus par klientu apmierinātību ar sniegtajiem sociālajiem pakalpojumiem (piemēram, institūcijas darba kārtību, ēdināšanu, speciālistu pieņemšanas laikiem, organizētajiem pasākumiem, u.c.).
- 6.10. Darba devējam jāorganizē palīdzība klientiem, kuri savu funkcionālo spēju dēļ, nevar aizpildīt aptaujas anketas patstāvīgi.
- 6.11. Darba devējam, veicot darbinieku aptaujas, anketās jāiekļauj jautājumus par organizācijas mērķu izpratni, darba organizāciju, sadarbību dažādos līmeņos, problēmām strādājot ar klientiem, atbalsta saņemšanu grūtās situācijās, u.c.
- 6.12. Analizējot institūcijas materiālos resursus ir jāizvērtē to pietiekamība - darba samaksai, precēm un pakalpojumiem, attīstībai (piemēram, darbinieku kvalifikācijas paaugstināšanai, infrastruktūras uzturēšanai):
 - 6.12.1. ko vajadzēja izdarīt/iepirkt;
 - 6.12.2. kas ir izdarīts/iepirkts;
 - 6.12.3. kas netika izdarīts/iepirkts finanšu trūkuma vai citu apstākļu dēļ.
- 6.13. Analizējot institūcijas cilvēkresursus, ir jāizvērtē darbinieku darba pienākumu atbilstība profesiju standartiem, darbinieku kvalifikācijas līmenis un tā paaugstināšanas iespējas, darbinieku skaita atbilstība sociālā pakalpojuma nodrošināšanai, piemēram, veicot darbinieku funkciju auditu.
- 6.14. Darba devējam, lai palielinātu vērtējuma objektivitāti, katrā sociālā pakalpojuma kvalitātes izvērtēšanas reizē jānorīko dažādi institūcijas darbinieki.
- 6.15. Darba devējam jāspēj analizēt saņemto informāciju un nepieciešamības gadījumā jārod risinājumus situācijās vai sociālā pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai.
- 6.16. Darba devējam jānodrošina kvalitātes izvērtēšanai norīkotajiem darbiniekiem piekļuve kvalitātes rādītājus apliecinošiem dokumentiem (piemēram, izvērtējot darbinieku kvalifikāciju, jānodrošina piekļuve darbinieku personas lietām).
- 6.17. Darba devējam ir jāatbalsta visu darbinieku vēlme izteikt ierosinājumus sociālā pakalpojuma kvalitātes uzlabošanai, kā arī par neatbilstošiem resursiem vai darba grūtībām.
- 6.18. Darba devējam jāveicina visu pamatoto ierosinājumu īstenošana kvalitātes uzlabošanai.
- 6.19. Darba devējs sociālā pakalpojuma kvalitātes izvērtēšanai var piesaistīt neatkarīgus speciālistus vai uzņēmumu.
- 6.20. Darbiniekiem, kuri norīkoti sociālā pakalpojuma kvalitātes izvērtēšanai, jābūt pēc iespējas objektīvākiem apkopojot informāciju par katru kvalitātes rādītāju un tā izpildi.
- 6.21. Darbiniekiem jārīkojas atbildīgi un jāievēro konfidencialitāte, veicot sociālā pakalpojuma kvalitātes izvērtēšanu (piemēram, izvērtējot institūcijas darbu, izvērtēšanas procesā ievērotās kļūdas, nevar apspriest ar citiem kolēģiem).
- 6.22. Darbiniekiem jālūdz darba devēja palīdzību gadījumos, kad piekļuve kvalitātes rādītājus apliecinošiem dokumentiem ir ierobežota.

- 6.23. Darbiniekiem jāiesniedz darba devējam rakstveidā aizpildīta sociālā pakalpojuma kvalitātes izvērtēšanas dokumentācija ar paskaidrojumiem par nepietiekamu vai zemu sociālā pakalpojuma kvalitāti un/vai ierosinājumiem kvalitātes pilnveidošanai.
- 6.24. Gadījumos, kad sociālā pakalpojuma kvalitātes izvērtēšana notiek reizi divos gados, darba devējam jānodrošina ikgadēju sociālā pakalpojuma sniedzēja darbības izvērtējumu.
- 6.25. Darba devējam vai institūcijas vadītājam jāveic ikgadējs darbības izvērtējums vai jānorīko izvērtējuma veikšanai vienu vai vairākus darbiniekus.
- 6.26. Ikgadējo sociālā pakalpojuma sniedzēja darbības izvērtējumu veic atbilstoši izstrādātiem sociālā pakalpojuma kvalitātes kritērijiem, īpašu uzmanību veltot atsevišķu klientu individuālo vajadzību un nodrošinātā sociālā pakalpojuma kvalitātes atbilstības analīzei.
- 6.27. Analizējot klienta individuālo vajadzību un nodrošinātā sociālā pakalpojuma kvalitātes atbilstību ir jāizvērtē dokumentācija šī klienta lietā, tajā skaitā:
 - 6.27.1. klienta individuālo spēju novērtējuma atbilstība reālajai situācijai,
 - 6.27.2. izstrādāto sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas plānu atbilstība klienta problēmu jomām,
 - 6.27.3. izstrādāto plānu īstenošanas atbilstība plānotajam un reālajai situācijai,
 - 6.27.4. nepieciešamo korekciju izvērtējuma esamība un atbilstība reālajai situācijai.
- 6.28. Analizējot klienta-bērna individuālo vajadzību izvērtējuma atbilstību reālajai situācijai, jāņem vērā, ka bērna attīstība (izņemot atsevišķus gadījumus) notiek straujāk, nekā pieaugušiem klientiem, tāpēc izvērtējumam jānotiek pietiekoši bieži - vismaz vienu reizi 3-6 mēnešos.
- 6.29. Analizējot klienta-vecākā gadagājuma cilvēka individuālo vajadzību izvērtējuma atbilstību reālajai situācijai, jāņem vērā, ka vecāka cilvēka spējas samazinās straujāk nekā citiem klientiem, tāpēc izvērtējumam jānotiek vismaz vienu reizi 6 mēnešos.
- 6.30. Analizējot izstrādāto sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas plānu, jāizvērtē, vai tajā paredzētie pasākumi/aktivitātes atbilst klienta problēmjomām (piemēram, ja klientam ir jāattīsta iepirkšanās prasmes, tad viņam jāmača doties uz veikalu, atrast veikalā nepieciešamās preces, izvēlēties starp vairākām līdzīgām precēm, samaksāt par pirkumu un atgriezties dzīvesvietā).
- 6.31. Analizējot izstrādāto sociālās rehabilitācijas plānu, jāņem vērā, ka *klientam-bērnam* jāuzsver sadzīves iemaņu un prasmju attīstība, bet *klientam-vecam cilvēkam* jāuzsver pēc iespējas ilgāka prasmju uzturēšana un lietošana (piemēram, ja klients spēj pārvietoties pa trepēm patstāvīgi, tad plānā jāiekļauj pasākumi, kas šīs spējas uztur – vingrošana, fiziskas aktivitātes, pastaigas, u.tml.).
- 6.32. Analizējot izstrādāto sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas plānu īstenošanas atbilstību plānotajam un reālajai situācijai, jāņem vērā, ka jaunu prasmju attīstīšana klientiem-bērniem (izņemot atsevišķus gadījumus) notiek straujāk kā pieaugušiem klientiem, tāpēc sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas plāniem jābūt sastādītiem vidēji termiņam līdz 3 mēnešiem un tajos jābūt atbilstošām korekcijām, ja bērna prasmes ir attīstītas ātrāk.

7. Par nepieciešamo darbu vai iegādājamo lietu saraksta sastādīšanu kvalitātes pilnveidošanai, īstermiņā un ilgtermiņā veicamo, prioritāšu noteikšanu un to īstenošanu:

- 7.1. Darba devējam vai institūcijas vadītājam, pamatojoties uz sociālā pakalpojuma kvalitātes vai sociālā pakalpojuma sniedzēja ikgadējā darbības izvērtējumā rakstīto, jāsastāda nepieciešamo veicamo darbu un/vai iegādājamo lietu sarakstu (piemēram, darbības plāns vienam gadam un attīstības plāns 3 gadiem).
- 7.2. Darba devējam ir jāsastrukturē nepieciešamo darbu/lietu sarakstu īstermiņā un ilgtermiņā veicamajos (piemēram, kapitālo remontu vajadzēs veikt pēc 20 gadiem, līdzekļu uzkrāšana kapitālajam remontam būs regulārs īstermiņā veicams darbs, bet kapitālā remonta veikšana būs ilgtermiņā veicama).
- 7.3. Darba devējam ir jāapzinās, skaidri jādefinē un jādara zināmu vai vislabāk jāapspriež ar visiem darbiniekiem institūcijas attīstības mērķi (nākotnes vīziju – klientu skaita palielināšanās vai samazināšanās, iespējamās klientu problēmas un funkcionālo spēju apjoms), tādējādi veicinot katra darbinieka iesaistīšanos kopīgā mērķa izpratnē un sasniegšanā.
- 7.4. Darba devējam jānosaka prioritātes it īpaši īstermiņā veicamajiem darbiem (piemēram, ja plāno, ka valstī tiks attīstīti alternatīvie sociālie pakalpojumi un pēc būtības kaut kādā laika periodā klientu skaits institūcijā samazināsies, tad īstermiņa darbs - darbinieku un klientu sagatavošana pārmaiņām būs prioritārs salīdzinot ar līdzekļu uzkrāšanu remontdarbiem).
- 7.5. Darba devējam jāplāno kādā veidā var veikt nepieciešamos darbus un/vai iegādāties lietas sociālā pakalpojuma kvalitātes pilnveidošanai (piemēram, pašu spēkiem, piesaistot konsultantus, apmācot darbiniekus, apmācot klientus, veicot izskaidrošanu darbiniekiem un/vai klientiem, sagatavojot projektu pieteikumus, īstenojot projektus, attīstot sadarbību ar citām institūcijām, utt.).
- 7.6. Darba devējam jāīsteno īstermiņā veicamo darbu un iegādājamo lietu sarakstu noteikto prioritāšu secībā, atbilstoši institūcijai pieejamiem resursiem (gan materiāliem, gan cilvēkresursiem).

Sociālo pakalpojumu kvalitātes pilnveidošana bijusi aktuāla jau agrāk. Tā, pamatojoties uz Labklājības ministrijas Sociālo pakalpojumu pārvaldes kvalitātes kontroles daļas sociālo pakalpojumu sniedzēju kvalitātes pārbaudēs konstatēto un Labklājības ministrijas noteikto, 2008.gadā tika izstrādāti metodiskie ieteikumi valsts sociālās aprūpes centriem. Metodiskajiem ieteikumiem par iekšējo normatīvo aktu izstrādi un par sociālās aprūpes un sociālās rehabilitācijas procesa atspoguļošanu klienta kartē tika pievienoti dokumentu paraugi. Lai arī Sociālo pakalpojumu pārvalde ir likvidēta, tās izstrādātie un Labklājības ministrijas rīcībā nonākušie metodiskie ieteikumi ir izmantojami organizējot sociālo pakalpojumu sniegšanu.

Pielikumi

1. pielikums - Metodikas elektroniskajā versijā pieejamo profesiju standartu saraksts
2. pielikums - Ieteicamie iekšējie normatīvie akti sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās

1.pielikums – Metodikas elektroniskajā versijā pieejamo profesiju standartu saraksts
Metodiskajiem ieteikumiem
Sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidošanai

Profesiju standartu saraksts

(Sociālā darba speciālistu un citu profesionāļu profesiju standartos noteiktie darba pienākumi un uzdevumi)

Metodikas elektroniskajā versijā ir pieejami šādi profesiju standarti:

1. sociālā darba speciālistiem:

- sociālais aprūpētājs;
- sociālais darbinieks;
- sociālās palīdzības organizators;
- sociālais rehabilitētājs.

2. citiem profesionāļiem:

- aprūpētājs;
- ārsts;
- audiologopēds;
- ergoterapeits;
- fozioterapeits;
- jaunatnes lietu speciālists;
- mākslas terapeits;
- psihologs;
- sociālais audzinātājs;
- sociālais pedagogs.

2.pielikums – Ieteicamie iekšējie normatīvie akti sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās
Metodiskajiem ieteikumiem
Sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanai un pilnveidošanai

Ieteicamie iekšējie normatīvie akti sociālo pakalpojumu sniedzēju institūcijās

1. Sociālo pakalpojumu kvalitātes nodrošināšanas jomā:
 - 1.1. Darbinieku ētikas kodekss;
 - 1.2. Sociālās aprūpes padomes nolikums (atbilstoši sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likumam);
 - 1.3. Iekšējās kārtības noteikumi klientiem;
 - 1.4. Apmeklētāju iekšējās kārtības noteikumi;
 - 1.5. Klientu uzņemšanas un samaksas par pakalpojumu kārtība;
 - 1.6. Sociālās aprūpes un/vai sociālās rehabilitācijas procesa norises kārtība (t.sk. klienta izvērtēšana, pakalpojuma apjoma plānošana, procesa dokumentēšana, novērtēšana, u.c.);
 - 1.7. Kārtība, kādā klienti tiek iesaistīti darba terapijā;
 - 1.8. Kārtība, kādā nodrošina ar klientu saistītās informācijas iegūšanu, lietošanu un glabāšanu, atbilstoši ierobežotas pieejamības informācijas statusam;
 - 1.9. Klientu dokumentu aprītes kārtība (t. sk. klientu personīgās korespondences privātuma nodrošināšana);
 - 1.10. Pirmās palīdzības un neatliekamās medicīniskās palīdzības nodrošināšanas kārtība;
 - 1.11. Higiēnas preču iegādes, uzglabāšanas un izsniegšanas kārtība;
 - 1.12. Kārtība, kādā klientu nodrošina ar tehniskajiem palīglīdzekļiem;
 - 1.13. Klientu izolācijas kārtība, ja tā uzvedība kļūst bīstama klientiem un apkārtējiem;
 - 1.14. Kārtība, kādā institūcijā iesniedz un izskata iesniegumus (t.sk. vieglajā valodā, Braila rakstā personām ar redzes problēmām);
 - 1.15. Klientu pensijas un kabatas naudas izmaksas, izlietošanas un uzskaites kārtība vai bērnu personīgo izdevumu naudas izmaksas un izlietojuma kārtība;
 - 1.16. Kārtība, kādā tiek nodrošināta apģērba, veļas, apavu, mīkstā inventāra uzskaitē, lietošana un higiēna;
 - 1.17. Kārtība par institūcijas saziņas līdzekļu izmantošanu;
 - 1.18. Kārtība, kādā institūcijas klients atstāj teritoriju;
 - 1.19. Kārtība par dežūrējošā personāla skaitu un rīcību nakts stundās, brīvdienās;
 - 1.20. Kārtība par rīcību krīzes situācijās – vardarbības gadījumā pret klientu, pret personālu, citām personām, bīstamu infekcijas slimību un masveida saslimšanu gadījumos, klientu patvaļīgas aiziešanas no institūcijas gadījumos;
 - 1.21. Kārtība, kādā institūcijas darbinieki darbojas, konstatējot klientu iekšējās kārtības noteikumu pārkāpumus (t.sk. alkohola lietošanas gadījumos);
 - 1.22. Kārtība, kādā klienti tiek nogādāti skolas apmeklējumam, citiem apmeklējumiem;
 - 1.23. u.c.

2. Apdraudējumu risku jomā:
 - 2.1. Kārtība, kādā institūcijā organizē civilās aizsardzības pasākumus;
 - 2.2. Kārtība, kādā institūcijā nodrošina darba drošības (darba aizsardzības) pasākumus;
 - 2.3. Kārtība, kādā institūcijā nodrošina ugunsdrošības pasākumus;
 - 2.4. Kārtība, kādā institūcijā nodrošina elektrodrošības pasākumus;
 - 2.5. Kārtība, kādā institūcijā nodrošina lifta darbības drošības pasākumus;
 - 2.6. Kārtība, kādā institūcijā marķē, uzskaita, uzglabā un pārvadā bīstamos atkritumus;
 - 2.7. Kārtība, kādā darbinieki tiek iepazīstināti ar ierobežotas pieejamības informāciju;
 - 2.8. u.c.
3. Finanšu un budžeta plānošanas, atskaišu jomā:
 - 3.1. Institūcijas amatu sarakstu un amatu aprēķinu plānošanas kārtība;
 - 3.2. Budžeta projekta sagatavošanas, apstiprināta budžeta rādītāju precizēšanas kārtība;
 - 3.3. Kārtība, kādā institūcijā sagatavo un iesniedz finanšu plānu kārtējam gadam un veic finansēšanas plāna izmaiņas;
 - 3.4. Kārtība, kādā institūcijā sagatavo budžeta izpildes analīzi;
 - 3.5. Kārtība, kādā institūcijā sagatavo pamatbudžeta programmas, apakšprogrammas, pasākumu resursu (ieņēmumu) un plānoto izdevumu tāmi kārtējam gadam un veic tāmes precizēšanu;
 - 3.6. u.c.
4. Personāla, lietvedības un finanšu jomā:
 - 4.1. Darbinieku tiesisko attiecību nodibināšanas un izbeigšanas kārtība institūcijā;
 - 4.2. Institūcijas darbinieku apmācības kārtība;
 - 4.3. Lietvedības un informācijas apmaiņas kārtība;
 - 4.4. Institūcijas darbinieku komandējumu, darba braucienu un saimniecisko izdevumu, avansa norēķinu atlīdzināšanas kārtība;
 - 4.5. Institūcijas informācijas sistēmu drošības noteikumi;
 - 4.6. Institūcijas dokumentu uzkrāšanas uzskaites un saglabāšanas noteikumi;
 - 4.7. Kārtība, kādā institūcijā darbinieki izmanto institūcijas lietošanā esošo dienesta transportlīdzekļus;
 - 4.8. Darbinieku darbības un tās rezultātu novērtēšanas kārtība;
 - 4.9. Darbinieku materiālās stimulēšanas kārtība (šobrīd „iesaldēta” visās valsts un pašvaldību institūcijās);
 - 4.10. Grāmatvedības uzskaites un organizācijas kārtība (t.sk. institūcijā pielietojamo EKK plāns un tā piemērošanas kārtība);
 - 4.11. Institūcijas ceturkšņa un gada pārskata sagatavošanas kārtība;
 - 4.12. Darba samaksas kārtība;
 - 4.13. Klientu uzskaites kārtība;
 - 4.14. u.c.
5. Komunikācijas un sabiedrisko attiecību jomā:
 - 5.1. Kārtība, kādā institūcijas darbinieki informē augstākstāvošo institūciju par plānoto komunikāciju un sabiedrisko attiecību jomā paveikto (t.sk. krīžu situācijās paveikto), sadarbību ar plašsaziņas līdzekļiem;
 - 5.2. u.c.

- Sociālo pakalpojumu sniedzēju institūciju vadītāji/direktori ir tiesīgi, izstrādājot iekšējos normatīvos aktus, tos apvienot vai sadalīt pēc saviem ieskatiem, kā arī izstrādāt tos atbilstoši katras institūcijas specifikai, mērķa grupai, funkcijām u.t.t.
- Visi iekšējie normatīvie akti ir jāapstiprina augstākstāvošā institūcijā, norādot datumu, paraksta tiesīgas personas vārdu, uzvārdu, amatu, parakstu.
- Iekšējiem normatīvajiem aktiem jābūt reģistrētiem, numurētiem, norādot to izdošanas vietu.
- Ar visiem iekšējiem normatīvajiem aktiem jāiepazīstina institūcijas klienti/darbinieki (atkarībā no tā, kam tie domāti), apliecinot to ar parakstu, vārdu, uzvārdu, datumu.
- Iekšējiem normatīvajiem aktiem ir jābūt pieejamiem darbiniekiem/klientiem (atkarībā no tā, kam tie domāti).
- Iekšējos normatīvos aktus aktualizē pēc nepieciešamības.