

Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmata

Satura rādītājs

1	ROKASGRĀMATAS LIETOŠANA	3
2	VADĪBAS SISTĒMAS SFĒRA	3
3	KVALITĀTES POLITIKA	3
4	VADĪBAS SISTĒMAS DOKUMENTĀCIJAS STRUKTŪRA	4
5	SOCIĀLĀS APRŪPES PĀRVALDES ORGANIZATORISKĀ STRUKTŪRA ..	5
6	ATBILDĪBA UN PILNVARAS.....	5
7	KLIENTU APMIERINĀTĪBA UN VADĪBAS PĀRSKATS	6
8	INFRASTRUKTŪRA UN DARBA VIDE	6
9	VADĪBAS SISTĒMA, PROCESI UN TO MIJIEDARBĪBAS APRAKSTS	7
9.1	RĒZEKNES PAŠVALDĪBAS SOCIĀLĀS APRŪPES PĀRVALDES KVALITĀTES VADĪBAS SISTĒMA.....	7
9.2	VADĪBAS SISTĒMAS PROCESU MIJIEDARBĪBA	8
9.2.1	<i>Vadības procesi</i>	9
9.2.2	<i>Pamatdarbības procesi.....</i>	9
9.2.3	<i>Atbalsta procesi.....</i>	10
10	ATBILSTĪBA ISO 9001:2008 PRASĪBĀM	11

1 Rokasgrāmatas lietošana

Kvalitātes vadības sistēmas (KVS) rokasgrāmatā ir aprakstīta Rēzeknes pilsētas domes Sociālās aprūpes pārvaldes (Pārvalde) vadības sistēma, kas ir saistoša katram Pārvaldes darbiniekam. Rokasgrāmata darbiniekiem ir pieejama elektroniskā versijā visos Pārvaldes un struktūrvienību datoros. Nepieciešamības gadījumā darbiniekiem tiek izdrukāts un izsniegts rokasgrāmatas eksemplārs vai atsevišķas rokasgrāmatas sadaļas.

Rokasgrāmata darba prakses izmaiņu gadījumos tiek aktualizēta. Ierosinājumus veikt izmaiņas rokasgrāmatā jāsniedz jebkuram Pārvaldes darbiniekam, konstatējot neatbilstības īstenotajā darba praksē un rokasgrāmatā noteiktajā darba praksē, kā arī ierosinot uzlabojumus esošajā darba praksē atbilstoši “Neatbilstību vadības, korektīvo un/vai preventīvo darbību vadības” procesam. Rokasgrāmatas aktualizāciju nodrošina Kvalitātes vadības sistēmu speciāliste.

Izmaiņas rokasgrāmatā tiek identificētas izdodot jaunu rokasgrāmatas versiju, ar kuru tiek nomainīta rokasgrāmatas iepriekšējā versija. Rokasgrāmatu apstiprina pārvaldes vadītājs. Kvalitātes vadības sistēmu speciāliste informē darbiniekus par izmaiņām rokasgrāmatā kārtējā Pārvaldes sapulcē vai darbinieku personīgi, ja izmaiņas būtiski ietekmē šī darbinieka izpildāmos procesus.

2 Vadības sistēmas sfēra

Pārvaldes vadības sistēma aptver sociālās aprūpes un sociālās palīdzības pakalpojumus Rēzeknes pilsētā, ievērojot standarta ISO 9001:2008 visas prasības, izņemot 7.3 un 7.5.2 prasības, jo:

- 1) Pārvalde nesniedz klientiem projektēšanas vai produkta attīstības pakalpojumus un līdz ar to ISO 9001 7.3 prasības nav saistošas un ir izņēmums;
- 2) Pārvaldes pakalpojuma sniegšanas procesiem nav nepieciešama validēšana, jo pakalpojuma izpildi un izpildes kvalitāti var pārbaudīt pakalpojuma sniegšanas laikā un līdz ar to ISO 9001 7.5.2 prasības nav saistošas un ir izņēmums.

3 Kvalitātes politika

Pārvalde veic visu iespējamo, lai mazinātu sociālo spriedzi un veiksmīgi risinātu sociālās problēmas Rēzeknes pašvaldības administratīvajā teritorijā.

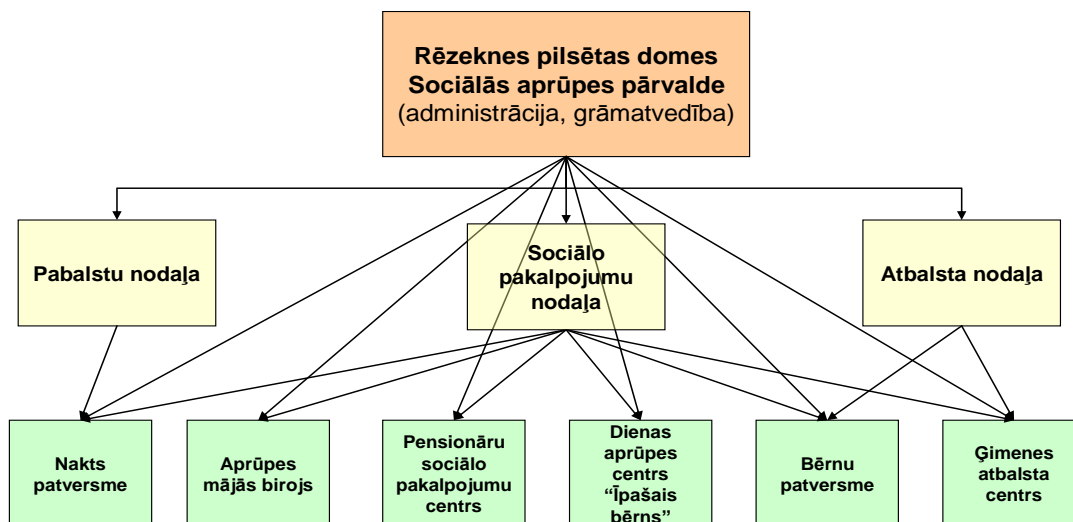
Pārvalde apņemas nodrošināt klientiem sociālo palīdzību un sociālos pakalpojumus atbilstoši saistošiem normatīviem aktiem un klientu individuālām vajadzībām, kā arī nepārtraukti uzlabot Pārvaldes vadības sistēmu, pilnveidot esošos un attīstīt jaunus pakalpojumus atbilstoši klientu vajadzībām.

Pārvalde rūpējas par savu darbinieku kompetenci, profesionalitāti un aizsardzību, strādājot ar riska grupām.

4 Vadības sistēmas dokumentācijas struktūra

Politika		Dokumentēta kvalitātes politika ir noteikta, ieviesta uzņēmumā un tiek uzturēta kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmatā.
Mērķi		Kvalitātes mērķi rakstiski ir noteikti vadības pārskata protokolos.
Vadības sistēmas rokasgrāmata	<ul style="list-style-type: none"> ↗ Vadības sistēmas pielietojuma sfēra → Procesi mijiedarbības apraksts ↘ Dokumentētas procedūras vai atsauces uz tām 	Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmatā ir ietverts: <ul style="list-style-type: none"> → Vadības sistēmas pielietojuma sfēras apraksts, → Procesi mijiedarbības apraksts, → Vadības sistēmas procesu apraksti un atsauces uz dokumentētām procedūrām.
Standartu prasībās noteiktās dokumentējamās procedūras		Ir izstrādātas dokumentētas procedūras (skatīt sadaļu „Vadības sistēma, procesi un to mijiedarbības apraksts”, kā arī procedūru rokasgrāmatu), kuras ir noteiktas dokumentēt standartā ISO 9001:2008.
Citi vadības sistēmas darbības nodrošināšanai nepieciešamie dokumenti		Ir izstrādātas kārtības, amatu apraksti un pierakstu formas jeb paraugi, piemēram, saraksti, reģistri, plāni, pārbaužu lapas, atskaites un pārskati, lietas, uz kurām atsauces tiek iekļautas šajā rokasgrāmatā, procesu aprakstos un instrukcijās.
Standartu prasībās noteiktie pieraksti		Visu standartu punktos noteikto pierakstu veikšana ir noteikta Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmatā, procesu aprakstos, kārtībās un pierakstu formās, piemēram, pieraksti par vadības pārskatiem, par klientu apmierinātību, par pakalpojumā konstatētiem neatbilstību gadījumiem un to statusu, par veikto vadības sistēmas uzlabojumu statusu, par iekšējo auditu konstatējumiem, par piegādātāju novērtējumiem.

5 Sociālās aprūpes pārvaldes organizatoriskā struktūra



6 Atbildība un pilnvaras

Atbildības un pilnvaras ir noteiktas Kvalitātes vadības sistēmas rokasgrāmatā, procesos, nolikumos, kārtībās un amatu aprakstos.

Par Pārvaldes vadības sistēmas darbību kopumā atbild Pārvaldes vadītājs, kas apstiprina Kvalitātes politiku un mērķus, nodrošina atbilstošus resursus vadības sistēmas uzturēšanai un apstiprināšanai.

Augstākās vadības pārstāvis Kvalitātes vadības jautājumos ir kvalitātes vadības sistēmu speciāliste, un viņas pienākumi ietver:

- Vadības sistēmas procesu izveidošanu, ieviešanu, uzturēšanu un pilnveidošanu;
- Informācijas apkopošanu par vadības sistēmas sniegumu jeb darbības rezultātiem un uzlabojumu nepieciešamību un ziņošanu augstākai vadībai;
- Nodrošināt to, ka pasūtītāju prasības ir apzinātas visā organizācijā.

Procesu īpašnieki ir atbildīgi par procesu un to izmaiņu apstiprināšanu, ieviešanu un efektīvu procesu norisi atbilstoši esošajiem resursiem. Procesu īpašnieki ir norādīti procesu aprakstos.

Katrs Pārvaldes darbinieks ir atbildīgs par:

- Vadības sistēmas ieviešanu savā struktūrvienībā savas kompetences ietvaros;
- Vadības sistēmas atbilstošu lietošanu;
- Kvalitātes neatbilstību identificēšanu savā struktūrvienībā un ziņošanu par šīm neatbilstībām savam tiešajam vadītājam vai Kvalitātes vadības sistēmu speciālistei;
- Korektīvo un preventīvo darbību ierosināšanu, lai novērstu atklāto neatbilstību atkārtosanos vai neatbilstības rašanos.

7 Klientu apmierinātība un vadības pārskats

Regulāri (1 reizi gadā) tiek veiktas SAP klientu apmierinātības aptaujas struktūrvienībās: Pensionāru sociālo pakalpojumu centrā, Aprūpes mājās birojā, Dienas aprūpes centrā „Īpašais bērns”, Bērnu patversmē, Ģimenes atbalsta centrā. Kvalitātes vadības sistēmu speciāliste apkopo aptaujas rezultātus un ziņo rezultātus vadības pārskata sapulcē.

Vadības pārskata sapulces par KVS darbību notiek divas reizes gadā: septembrī – pārskata 1.pusgada rezultātus un plāno nākamā gada budžetu; februārī – SAP nodaļu un struktūrvienību vadītāji apkopo informāciju par sniegtajiem sociālajiem pakalpojumiem un to kvalitāti, darbību, statistikas un finanšu rādītājiem. Tajās piedalās SAP augstākā vadība, kvalitātes vadības sistēmu speciāliste, nodaļu un struktūrvienību vadītāji. Kvalitātes vadības sistēmu speciāliste nodrošina vadības pārskata protokolēšanu.

Vadības pārskata sapulcē tiek iekļauti sekojoši jautājumi:

1. kvalitātes politikas pārskatīšana nepārtrauktai piemērotībai;
2. kvalitātes mērķu pārskatīšana un aktualizācija;
3. klientu atsauksmju: aptaujas rezultātu, sūdzību un pateicību – apkopojums;
4. iekšējo un ārējo auditu (un citu pārbaužu) rezultāti;
5. procesu izpildījums un pakalpojumu atbilstība, ieskaitot preventīvo darbību iespējas;
6. piegādātāju snieguma novērtēšanas rezultāti (kā piegādātāji pilda līgumsaistības, problēmas un risinājumi);
7. preventīvo un korektīvo darbību statuss;
8. apmācību un citu kompetenci nodrošinošu pasākumu efektivitātes novērtējums;
9. iepriekšējās pārskata sapulcēs pieņemto lēmumu izpilde/ līdzī sekošana;
10. rekomendācijas darbības/ vadības sistēmas uzlabošanai;
11. izmaiņas, kas varētu ietekmēt sistēmas darbību.

Vadības pārskata noslēguma informācija ietver sevī jebkurus lēmumus un darbības, kas saistītas ar:

- vadības sistēmas efektivitāti un tās procesu pilnveidošanu;
- pakalpojumu uzlabošanu saskaņā ar klientu un normatīvajām prasībām;
- nepieciešamajiem resursiem.

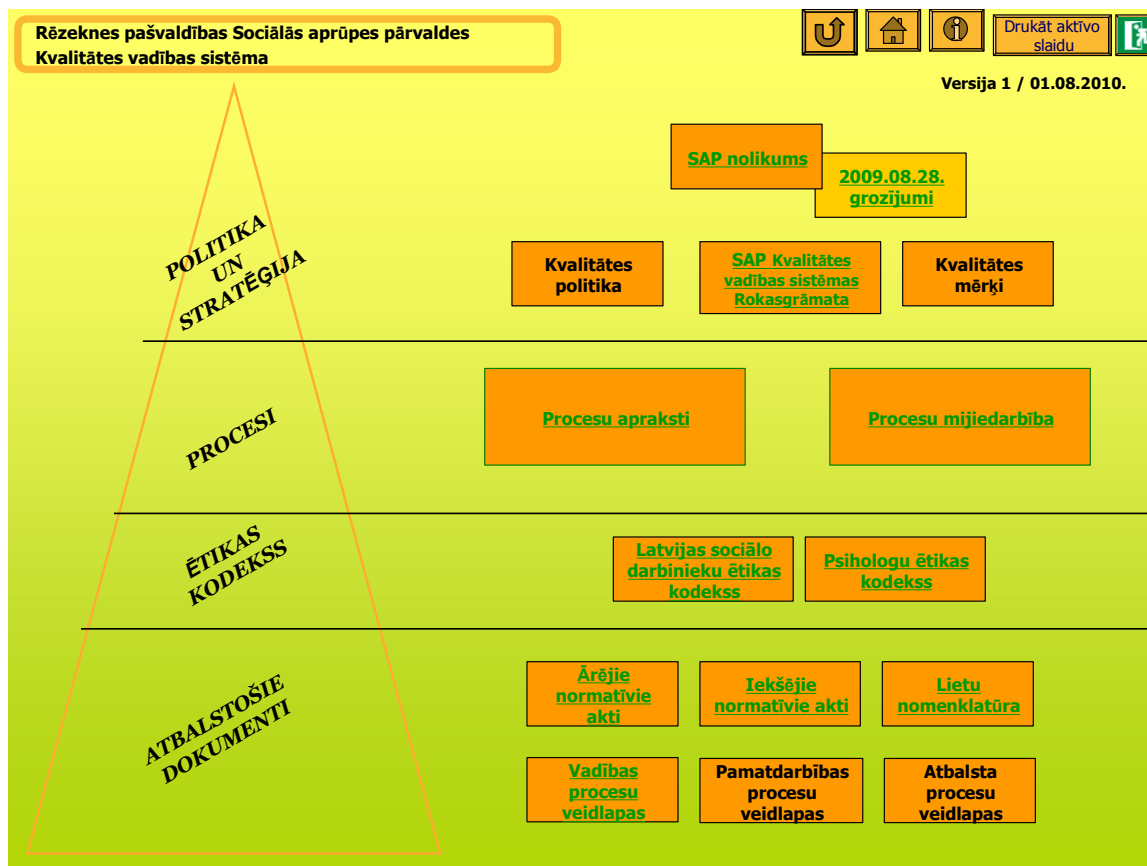
8 Infrastruktūra un darba vide

Pārvaldei piešķirtā budžeta ietvaros nodrošina Pārvaldes bilancē esošo telpu, ēku un transporta līdzekļu uzturēšanu. Mērīšanas un uzraudzības iekārtu kontrole (pārtikas kvalitātes nodrošināšanai) tiek īstenota PSPC virtuves paškontroles sistēmas ietvaros, un par to ir atbildīgs ēdināšanas vecākais speciālists. Tiek risināts jautājums par virtuves svaru periodisku verifikāciju. Pārējās mērīšanas iekārtas (termometri) tiek izmantotas indikatīvi. Naktspatversmes vadītāja seko līdzī alkometra periodiskai verifikācijai.

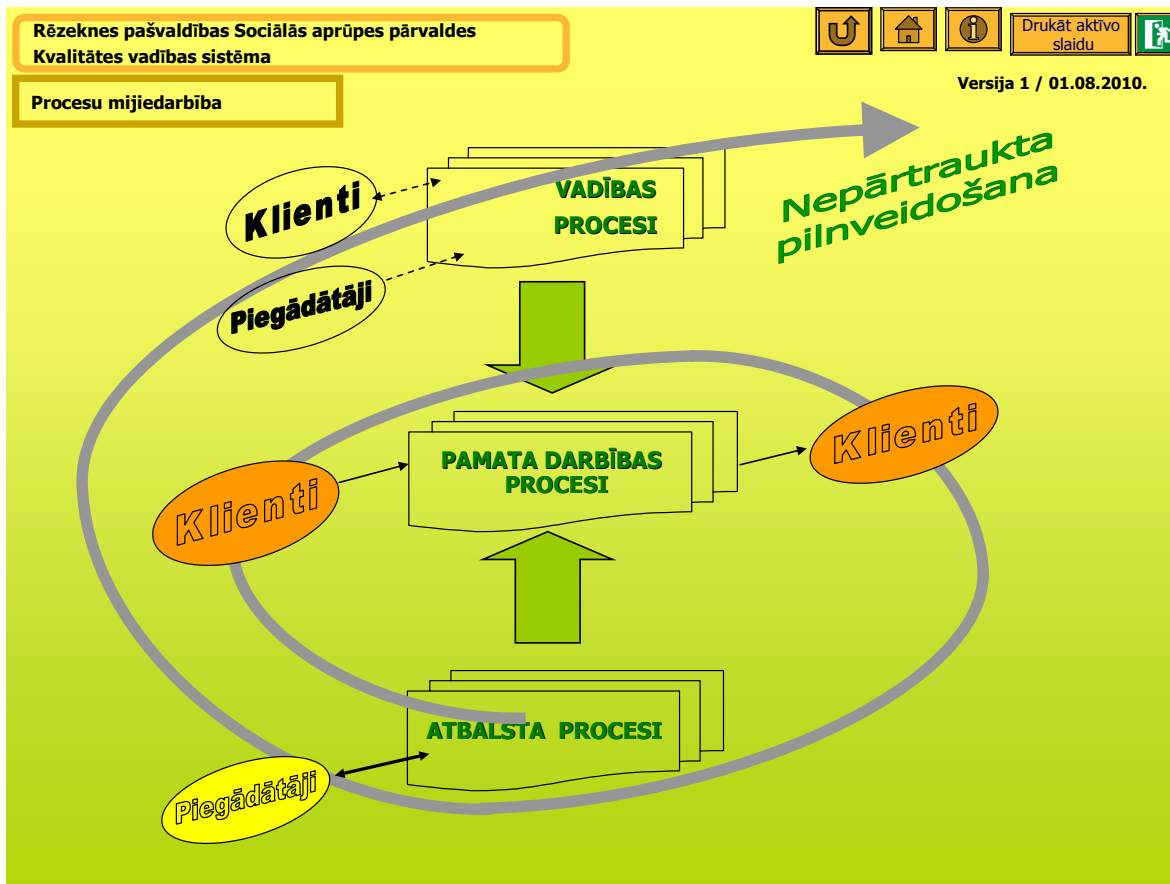
Datoru un informācijas sistēmu uzturēšanu veic Rēzeknes pilsētas domes Administratīvās pārvaldes Informācijas tehnoloģiju nodaļa.

9 Vadības sistēma, procesi un to mijiedarbības apraksts

9.1 Rēzeknes pašvaldības Sociālās aprūpes pārvaldes Kvalitātes vadības sistēma



9.2 Vadības sistēmas procesu mijiedarbība



9.2.1 Vadības procesi

Rēzeknes pašvaldības Sociālās aprūpes pārvaldes
Kvalitātes vadības sistēma



Versija 1 / 01.08.2010.

Vadības procesi

Procesu grupa un nosaukums	Atbildīgais par procesu	Apstiprināšanas datums, Piezīmes
Vadības procesi		
<u>KVS Rokasgrāmata</u> : Kvalitātes politika, Kvalitātes mērķi, Procesi efektivitātes mērījumi; sertifikācijas sfēra; procesu mijiedarbība; komunikācija – sapulces; klientu apmierinātības noteikšana; vadības pārskats	SAP vadītāja, KVS speciāliste	02.08.2010.
V 1. Darbības un budžeta plānošana	SAP vadītāja	02.08.2010.
V 2. Dokumentu un pierakstu vadība	Personāla inspektore	02.08.2010.
V 3. Iekšējo kvalitātes auditu plānošana un veikšana	KVS speciāliste	02.08.2010.
V 4. Problēmu un neatbilstību vadība	KVS speciāliste	02.08.2010.
V 5.1. Rīcība krīzes situācijā – klienta nezināmas prombūtnes konstatēšanas gadījumā;	PSPC, BP un AMB vadītāji	Skatīt attiecīgās SAP PSPC, BP un AMB kārtības
V 5.2. Rīcība ar klientiem, kuri ir reibuma stāvoklī	PSPC un BP vadītāji	
V 5.3. Klienta izolēšana	PSPC un BP vadītāji	
V 5.4. Drošības pogas lietošana	PSPC vadītāja	

9.2.2 Pamatdarbības procesi

Rēzeknes pašvaldības Sociālās aprūpes pārvaldes
Kvalitātes vadības sistēma








Versija 1 / 01.08.2010.

Pamatdarbības procesi

Procesu grupa un nosaukums	Atbildīgais par procesu	Apstiprināšanas datums, Piezīmes
Pamatdarbības procesi:		
P 1. Sociālās palīdzības sniegšana	Pabalstu nodaļas vadītāja	02.08.2010.
P 2. Sociālo pakalpojumu izvērtēšana, koordinēšana. Sociālo pakalpojumu sniegšana Pensionāru sociālo pakalpojumu centrā	Sociālo pakalpojumu nodaļas vadītāja PSPC vadītāja	02.08.2010.
P 3. Aprūpes mājās pakalpojumu sniegšana	Aprūpes mājās biroja vadītāja	02.08.2010.
P 4. Dienas aprūpes centra "Īpašais bērns" pakalpojumu sniegšana	Dienas aprūpes centrs "Īpašais bērns" vadītāja	02.08.2010.
P5. Ģimenes atbalsta centra pakalpojumu sniegšana	Ģimenes atbalsta centra vadītāja	02.08.2010.
P 6.1. Sociālo pakalpojumu sniegšana Atbalsta nodaļā	Atbalsta nodaļas vadītāja	02.08.2010.
P 6.2. Bērnu patversmes pakalpojumu sniegšana	Bērnu patversmes vadītājs	02.08.2010.
P 7. Naktspatversmes pakalpojumu sniegšana	Naktspatversmes vadītāja	02.08.2010.
P 8. Valsts apmaksāto sociālās rehabilitācijas pakalpojumu sniegšana	Sociālo pakalpojumu nodaļas un Atbalsta nodaļas vadītājas	Notiek atbilstoši MK noteikumiem

9.2.3 Atbalsta procesi

Rēzeknes pašvaldības Sociālās aprūpes pārvaldes Kvalitātes vadības sistēma		    	
Atbalsta procesi		Versija 1 / 01.08.2010.	
Procesu grupa un nosaukums	Atbildīgais par procesu	Apstiprināšanas datums, Piezīmes	
Atbalsta procesi			
A 1.1. Pārvaldes struktūrvienību nodrošināšana ar ēdināšanu	PSPC Vecākā ēdināšanas pakalpojumu speciāliste	02.08.2010.	
A 1.2. Veļas mazgāšanas nodrošināšana PSPC	PSPC Veļas mazgātavas vadītāja	02.08.2010.	
A 1.3. Veselības aprūpes nodrošināšana PSPC	PSPC Galvenā medicīnas māsa	02.08.2010	
A 1.4. Pārvaldes struktūrvienību nodrošināšana ar autotransportu	PSPC Darba aizsardzības inženieris	02.08.2010	
A 2. Iepirkumi un līgumu slēgšana	SAP vadītājas vietniece	02.08.2010	
A 3. Iepirkumu līgumu izpildes kontrole	SAP vadītājas vietniece	02.08.2010	
A 4. Personāla kvalifikācijas nodrošināšana	SAP Personāla inspektore	02.08.2010	

10 Atbilstība ISO 9001:2008 prasībām

ISO 9001:2008 prasības	Kvalitātes vadības sistēma
4 Kvalitātes vadības sistēma (KVS) (tikai virsraksts)	
4.1 Vispārējās prasības	Visi vadības sistēmas dokumenti
4.2 Dokumentācijas prasības (tikai virsraksts)	
4.2.1 Vispārēji	Visi vadības sistēmas dokumenti
4.2.2 Kvalitātes rokasgrāmata	KVS rokasgrāmata
4.2.3 Dokumentu kontrole	Process V.2; Lietu nomenklatūra; Visi KVS procesi
4.2.4 Kvalitātes pierakstu kontrole	Process V.2; Lietu nomenklatūra; Visi KVS procesi
5. Vadības atbildība (tikai virsraksts)	
5.1 Vadības saistības	KVS rokasgrāmata (sadaļa 6,7)
5.2 Orientācija uz klientu	Visi vadības sistēmas dokumenti
5.3 Kvalitātes politika	KVS rokasgrāmata (3)
5.4 Plānošana (tikai virsraksts)	
5.4.1 Kvalitātes mērķi	KVS rokasgrāmata (3,4), Vadības pārskata protokols
5.4.2 KVS plānošana	KVS rokasgrāmata (3,4), Vadības pārskata protokols
5.5 Atbildība, pilnvaras un komunikācija (tikai virsraksts)	
5.5.1 Atbildība un pilnvaras	KVS rokasgrāmata (5,6), Visi KVS procesi
5.5.2 Vadības pārstāvis	KVS rokasgrāmata (6)
5.5.3 Iekšējā komunikācija	KVS rokasgrāmata (6)
5.6 Vadības pārskats (tikai virsraksts)	
5.6.1 Vispārēji	
5.6.2 Vadības pārskatos apskatāmie jautājumi	KVS rokasgrāmata (7)
5.6.3 Vadības pārskatos pieņemtie lēmumi un nozīmētās darbības	
6.0 Resursu vadība (tikai virsraksts)	
6.1 Resursu nodrošināšana	Procesi V1, V4, KVS rokasgrāmata (7)
6.2 Cilvēku resursi (tikai virsraksts)	
6.2.1 Vispārēji	Process A4
6.2.2 Apmācība, sapratne un kompetence	Process A4, KVS rokasgrāmata (7)
6.3 Infrastruktūra	Procesi A1.1 – A.1.4
6.4 Darba vide	Procesi V5.1 – V5.4
7.0 Produkta realizācija (tikai virsraksts)	
7.1 Produkta realizācijas plānošana	Procesi P1 – P8
7.2 Ar klientu saistītie procesi (tikai virsraksts)	
7.2.1 Produkta prasību noteikšana	Procesi P1 – P8; A1.1 – A1.3
7.2.2 Produkta prasību pārskats	Procesi P1 – P8; A1.1 – A1.3
7.2.3 Komunikācija ar klientu	Procesi P1 – P8; A1.1 – A1.3
7.3 Projektēšana un attīstīšana	Neattiecās (skatīt KVS rokasgrāmatas 2.sadaļu)
7.4 Iepirkšana (tikai virsraksts)	
7.4.1 Iepirkšanas process	Procesi A2 – A3
7.4.2 Iepirkšanas informācija	Procesi A1.1, A1.3, A2 – A3
7.4.3 Iepirkto produktu verifikācija	Procesi A1.1, A1.3, A2 – A3
7.5 Ražošanas un servisa nodrošināšana (tikai virsraksts)	
7.5.1 Ražošanas un servisa nodrošināšanas kontrole	Procesi P1 – P8, A1.1 – A1.3
7.5.2 Ražošanas un servisa nodrošināšanas procesu validēšana	Neattiecās (skatīt KVS rokasgrāmatas 2.sadaļu)
7.5.3 Identifikācija un izsekojamība	Procesi P1 – P8, A1.1 – A1.3
7.5.4 Klienta īpašums	Procesi P1 – P8. Ētikas kodekss
7.5.5 Produkta saglabāšana	A1.1, A1.3
7.6 Mērīšanas un uzraudzības iekārtu kontrole	KVS rokasgrāmata (8)
8.0 Mērījumi, analīze un uzlabojumi (tikai virsraksts)	
8.1 Vispārēji	KVS rokasgrāmata (7)
8.2 Uzraudzība un mērīšana (tikai virsraksts)	
8.2.1 Klienta apmierinātība	KVS rokasgrāmata (7)
8.2.2 Iekšējais audits	Process V3
8.2.3 Procesu mērīšana un uzraudzīšana	Procesi P1 – P8, A1.1 – A1.3
8.2.4 Produkta mērīšana un uzraudzīšana	Procesi P1 – P8, A1.1 – A1.3
8.3 Neatbilstoša produkta kontrole	Process V4
8.4 Datu analīze	KVS rokasgrāmata (7)
8.5 Uzlabošana (tikai virsraksts)	
8.5.1 Nepārtraukta uzlabošana	KVS rokasgrāmata (7)
8.5.2 Korektīvā darbība	Process V4
8.5.3 Preventīvā darbība	KVS rokasgrāmata (7), process V4