



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks



## Sissejuhatus

Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteem (*European Quality in Social Services, EQUASS*) on Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi (*European Platform for Rehabilitation, EPR*) algatus. EQUASS pakub sotsiaalsektoris tervikteenuseid arenduse, edenduse, koolituse, kvaliteedi tunnustamise ja sertifitseerimise valdkonnas. EQUASSi tunnustamis- ja sertifitseerimisprogrammid vastavad Euroopa nõuetele<sup>1</sup> sotsiaalteenuste ning kutseharidus- ja koolitusteenuste pakkumise kvaliteedi kohta.

EQUASSi tunnustamis- ja sertifitseerimissüsteem käivitati 2000. aastal ja see põhineb peamiste sidusrühmade süstemaatilisel Euroopa tasandil nõustamisel: teenuste kasutajaid esindavad organisatsioonid, teenusepakkujad, sotsiaalpartnerid, rahastajad ja poliitikud. Need sidusrühmad on esindatud ka EQUASSi Auhinna Komitees. EQUASSi Auhinna Komitee kinnitab EQUASSi süsteemi kehtivust, jälgib EQUASSi süsteemi arengut ning teeb otsuseid kvaliteedipõhimõtete, -kriteeriumide ja näitajate ning EQUASS *Assurance* ja *Excellence* tasandil sertifitseerimise nõuete kohta. Euroopa Rehabilitatsiooni Platvorm vastutab EQUASSi süsteemi käitamise eest strateegilisel ja tegevuse tasandil. EPR-i juhatus kinnitab EQUASSi süsteemi äriplaani: selle strateegiakava, aastaplaani (tööplaani) ja finantskava (aastaeelarve).

EQUASS pakub tunnustamis- ja sertifitseerimisprogramme sotsiaalteenuste kvaliteedi vallas. Selle abil on sotsiaalteenuste pakkujatel võimalik kasutada Euroopa tasandil sõltumatut välist hindamisprotsessi, mis tõendab teenusekasutajatele ja muudele asjaomastele sidusrühmade pakkujate teenuste kvaliteeti. EQUASSi kvaliteedi tunnustamis- ja sertifitseerimisprogrammid on paindlikud, et kõigis riikides oleks võimalik täita erinevate sotsiaalteenuste sertifitseerimiskriteeriumeid.

Alates selle käivitamisest on EQUASSi süsteemi kohandatud vastavalt sotsiaalsektori peamiste sidusrühmade muutuvatele vajadustele ja nõudmistele.<sup>2</sup>

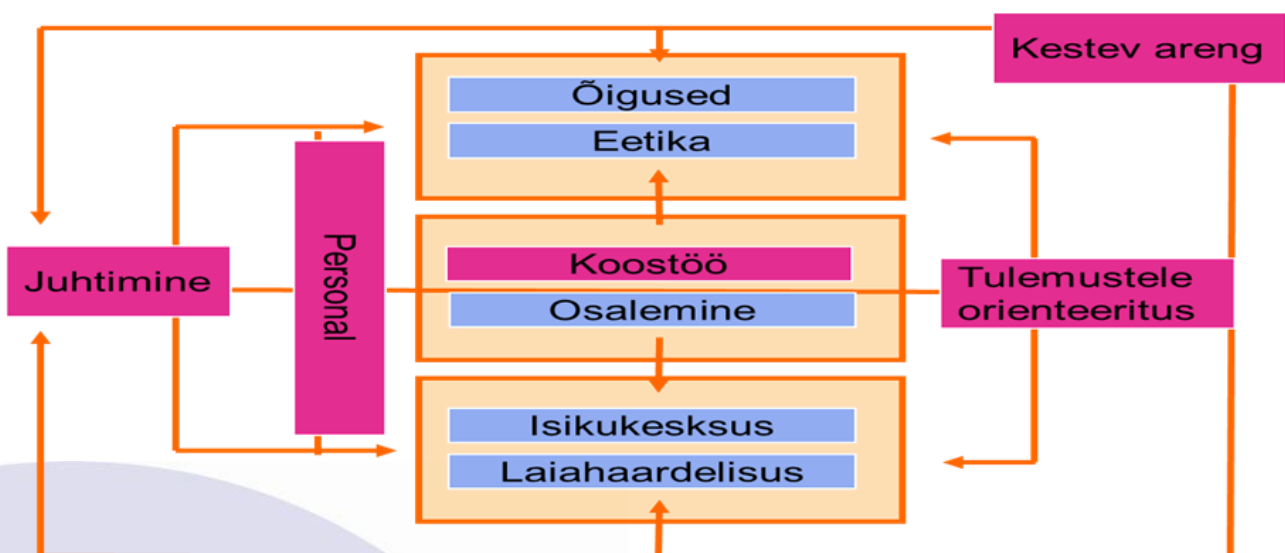
<sup>1</sup> Seisukohad kvaliteedi kohta (puuetealane kõrgetasemeline tööriühm, september 2007) ja sotsiaalteenuste vabatahtlik kvaliteediraamistik (SPC, oktoober 2010)

<sup>2</sup> EQUASSi sertifitseerimisprogramme muudeti 2007. aastal vastuseks uutele arengusuundadele puudega inimesi hõlmavas sektoris ning 2012. aastal pärast Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku

EQUASSi missioon on sõnastatud järgmiselt: „tugevdada sotsiaalteenuste sektorit, kaasates sotsiaalteenuste pakkujad kvaliteedi parandamisse, pidevasse täiendamisse, õppimisse ja arengusse ning tagades teenusekasutajatele kvaliteetsed teenused kogu Euroopas”.

## EQUASSi raamistik

EQUASSi raamistik põhineb 10 kvaliteedipõhimõttel, mis väljendavad sotsiaalsektoris kvaliteetsete teenuste osutamise põhiväärtusi: juhtimine, personal, õigused, eetika, partnerlus, osalemine, isikukesksus, terviklikkus, tulemustele orienteeritus ja pidev areng. Kvaliteedipõhimõtted on omavahel seotud. Seda kujutab allolev joonis.



Juhtimise põhimõte tähendab seda, et organisatsioonid ei lähtu mitte üksnes n-ö oma süsteemi sees kasutajatele keskendunud väärtustest ja heast valitsemistavast, vaid haaravad juhtrolli nii kogukonnas kui ka sarnaseid seisukohti jagavate organisatsioonide seas. Personali põhimõte rõhutab töötajate olulisust kvaliteetsete teenuste osutamisel: „Teenuste kvaliteet ei saa ületada professionaalide kvaliteeti”<sup>3</sup> Personali põhimõtte kohaselt peavad paigas olema süsteemid personali värbamiseks, personali arenguks, personali kaasamiseks ning asjakohasteks töötingimusteks. Teenuste osutamise süsteeme ja tooteid on võimalik

(sotsiaalkaitsekomitee, 2010) kasutuselevõttu ning selle rakendusala laiendamist kogu sotsiaalsektorile (Prometheuse projekt, VP/2008/004 „Üldist huvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi edendamine”).

<sup>3</sup> Allikas: “How the world’s best-performing schools come out on top” (McKinsey, 2007)

täiustada ka suhteliselt väikestes organisatsioonides, kui teenusekasutajatele tõhusate üleminekute ja tulemuste tagamiseks kasutada partnerlusi. Selles osas on olulised partnerlused sidusrühmade, rahastajate, seadusandjate ja poliitikutega. Teisest küljest viitab osalemine süsteemidele ja struktuuridele, mida organisatsioonis kasutatakse selleks, et tagada teenusekasutajate kaasamine otsuste tegemisse.

Teenuste mõjusust tuleb hinnata kasutajate vaatevinklist ning töötada välja tõhusamad viisid, kuidas osutada asjakohasemaid ja nõudlusele reageerivamaid teenuseid. Organisatsiooni kogu tegevuses peavad olema selgelt kehtestatud õigused ja eetilised nõuded. Need peavad olema selgelt määratletud ja neid tuleb nõuetekohaselt levitada. Nii kasutajad kui ka töötajad peaksid olema teadlikud teenusekasutajate õigustest ja vastutusest ning eetilistest põhimõtetest, millel teenuse osutamise süsteemid põhinevad. Rakendada tuleb tõhusaid ja mittesekkuvaid kaebuste esitamise protseduure, mis kaitsevad teenusepakkuja au ja väärikut.

Teenuste pakkumise aluseks olev põhimetoodika peaks olema isikukeskne. Teenusekasutajaid tuleks väärtustada kui kliente ning neid tuleks võrdse kohtlemise põhimõttest lähtuvalt kaasata valdkondadevahelisse koostösse. Terviklikkuse põhimõte tähendab aga, et organisatsioon tunnistab vajadust osutada katkematut teenust rohkem haavatavatele teenusekasutajatele ning selleks on kehtestatud meetmed, millega tagatakse, et teenusekasutajate suunamisel viidatakse muudele organisatsioonidele. Samuti peavad olemas olema järelkontrolli- ja tugimeetmed neile, kes on siirdumas kogukonna- või muude teenuste kasutamisele. Terviklikkuse põhimõte tähendab ka seda, et sekkumisi kavandatakse terviklikult, võttes arvesse väliseid tegureid ja eelkõige keskkonna rolli teenusekasutajate osalemise takistamisel. Pideva arengu põhimõttega rõhutatakse organisatsioonide proaktiivset suhtumist teenusekasutajate vajaduste rahuldamisel ning nende rahulolu tagamisel.

EQUASSi raamistiku kümmet põhimõtet täpsustatakse 50 EQUASSi kriteeriumiga. EQUASSi kriteeriumide täitmist on võimalik näidata kahel tasandil (*Assurance* ehk kvaliteedi tagamine ja *Excellence* ehk tipptase) EQUASSi tulemuslikkuse näitajate kaudu.

EQUASSi sertifitseeritud organisatsioonid pakuvad teenuseid, mis põhinevad selgel ja järjepideval lähenemisviisidel (kontseptsioonid, metodoloogia, süsteemid jms). Lähenemisviise viiakse nõuetekohaselt ellu (rakendatakse) organisatsiooni kõigis asjaomastes osades ning need tagavad käegakatsutavad tulemused. EQUASSi kvaliteedi tagamise tasandil EQUASS *Assurance* rõhutatakse seda, et sotsiaalteenuste pakkujatel on süsteemsed lähenemisviisid, vettpidav dokumentatsioon lähenemisviiside kohta ning et nad suudavad ette näidata põhitulemusi, mis on saavutatud seoses peamiste sidusrühmade nõudmistega ja ootustega. *Excellence* tasandil rõhutatakse seda, et sotsiaalteenuste pakkujatel

on süsteemsed lähenemisviisid, vettpidav dokumentatsioon lähenemisviiside kohta ning et nad suudavad ette näidata käegakatsutavaid tulemusi (muu hulgas suundumuste/trendi analüüs ja võrdlemise tulemused) seoses peamiste sidusrühmade nõudmistega ja ootustega. EQUASSi tasandite *Assurance* ja *Excellence* hindamissüsteemis kasutatakse ühtset ja erinevaid metodoloogiat: mõlemat süsteemid põhinevad enesehindamisel. Programmis *Assurance* lähtutakse hindamisel kontrollnimekirjast, milles kõik peab vastama EQUASSi *Assurance* sertifikaadi nõuetele. *Excellence* põhineb hindamine punktiarvestusel, millega hinnatakse organisatsiooni lähenemisviise, juurutamismeetodeid ja tulemusi. EQUASSi *Excellence*-sertifikaat antakse minimaalse punktisumma saavutamisel tingimusel, et lähenemisviiside, juurutamismeetodite ja tulemuste hindamise tulemused on tasakaalus.

## EQUASSi süsteemi arendamine ja ajakohastamine

EQUASSi strateegiline kava aastateks 2014–2016<sup>4</sup> on üles ehitatud erinevatele arengusuundadele, mis kõik aitavad kaasa EQUASSi üldiste ja pikaajaliste strateegiliste eesmärkide saavutamisele. Need suunad on omakorda jagatud erinevateks eesmärkideks, mille osas soovitatakse konkreetseid tegevusi ja määratletakse käegakatsutavad ja eeldatavad tulemused. Strateegiline kava jaguneb iga-aastasteks töökavadeks, mis on esitatud tulemuskaartide vormis, mis sisaldab iga-aastaseid SMART-analüüsil põhinevaid eesmärke, ajakava ning eri tegevustele (hinnanguliselt) eraldatavaid vahendeid.

Vastavalt 5. arengusuunale „EQUASSi süsteemi ajakohastamine ja optimeerimine” on seatud järgmine eesmärk: „Viia EQUASSi põhimõtted ja kriteeriumid vastavusse sektori sidusrühmade nõudmistega ja ootustega”. Nimetatud arengusuuna „EQUASSi süsteemi ajakohastamine ja optimeerimine” elluviimiseks on võetud kasutusele mitmeid meetmeid: EQUASSi Auhinna Komitees peamiste sidusrühmadega Euroopa tasandil konsulteerimine (Prato, mai 2014) ja EQUASSi süsteemi põhitegijatega konsulteerimine: EQUASSi kohalikud esindajad (kohalikud litsentsiomanikud), EQUASSi sertifitseeritud organisatsioonid, audiitorid ja konsultandid. Muuks EQUASSi süsteemi ajakohastamise ja optimeerimise sisendteabeks on uurimis- ja hindamisaruanded<sup>5</sup>, mis on koostatud süsteemiväliste organisatsioonide ja/või isikute poolt.

<sup>4</sup> EPRI juhatus kinnitas 2013. aasta detsembrikuus EQUASSi strateegilise kava aastateks 2014–2016.

<sup>5</sup> *Kvalitet er jo det vi gjør i hverdagen*, Nordlandsforskning AS (oktoober 2014); *Impact Study of the EQUASS Assurance Quality System*, Mariliis Männik-Sepp, Eesti (detsember 2014); *The Impacts of EQUASS Assurance on Social Service Providers: Results from a Survey*, Nuno Melão, Instituto Politécnico de Viseu, Viseu (märts 2016); *The Impacts of EQUASS Excellence on Social Service Providers: Results from a Survey*, Nuno Melão, Instituto Politécnico de Viseu, Viseu (märts 2016).

Kõrgetasemelistest ekspertidest koosnev tehniline rühm<sup>6</sup>, mis esindab peamiseid praeguseid ja potentsiaalseid turgusid<sup>7</sup> EQUASSi sertifitseeritud organisatsioonidele, tegeleb EQUASSi süsteemi ajakohastamise ja optimeerimisega tulevikku silmas pidades. Püstitatud on järgmised eesmärgid:

1. Vaadata üle kehtiv EQUASSi *Assurance* ja *Excellence* sertifitseerimisprogrammid (taotlemine ja hindamismetodoloogia, muu hulgas suunised, põhiprotsessid / -menetlused ja dokumentatsioon).
2. Suurendada EQUASSi *Assurance* ja *Excellence* sertifitseerimisprogrammide tõhusust / kasutajasõbralikkust, et moodustada ühtne, järjepidev ja terviklik süsteem.
3. Kohandada / muuta EQUASSi *Assurance* ja *Excellence* süsteemi vastavalt peamiste sidusrühmade (teenusekasutajad, teenusepakkujad, rahastajad, sotsiaalpartnerid ja poliitikud) praegustele / ajakohastatud nõudmistele.

Tehnilise töörühma tulemused esitatakse EQUASSi Auhinna Komiteele 2016. aasta septembris. Auhinna komiteel palutakse kiita heaks EQUASSi 2018. aasta süsteem.

---

<sup>6</sup> Tehniline töörühm loodi 2015. aasta jaanuaris.

<sup>7</sup> EQUASSi põhiturud on Norra, Portugal, Eesti, Iirimaa, Saksamaa, Sloveenia ja Leedu

## Lühiülevaade EQUASSi süsteemi peamistest muutustest

1. EQUASSi 2018. aasta süsteemi põhimõtted, kriteeriumid ja näitajad on sõnastatud EQUASSi süsteemi rakendajate ja hindajate jaoks **paremini arusaadavas ja lihtsamas keeles**. EQUASSi põhidokumentidesse lisatakse sõnastik, et EQUASSi süsteemis kasutatavad põhimõisted oleksid ühtselt arusaadavad.
2. EQUASSi 2018. aasta süsteemis toetatakse rohke sotsiaalteenuste pakkujate organisatsioonisisest õppimist, pidevat täiendamist, **pidevat arengut ja kasvu** (võimekuse suurendamine). Ehkki EQUASSi kriteeriumite täitmine on endiselt peamine nõue, on süsteemi rakendamises ja hindamises olulisel kohal ka õppe-, arengu- ja kasvumehhanismid.
3. EQUASSi 2018. aasta süsteemis kasutatakse tunnustamis- ja sertifitseerimisprogrammides **ühtset ja järjepidevat hindamismeetodit**. Ühtne ja järjepidev hindamissüsteem innustab sotsiaalteenuste pakkujaid suurendama tulemuslikkust ja soodustab tiptaseme saavutamist loomulikumul viisil.
4. EQUASSi 2018. aasta süsteem **suurendab süsteemi paindlikkust** sotsiaalsektori konkreetsete valdkondade sertifitseerimisnõuete täitmist, lähtudes iga liikmesriigi eripäradest. EQUASSi 2018. aasta süsteemis on vähem ettekirjutusi spetsiifiliste näitajate (indikaatorite) täitmiseks ja seega on rohkem vabadust ja võimalusi süsteemi kohandamiseks vastavalt olukorrale.
5. EQUASSi 2018. aasta süsteemis **rõhutatakse lähenemisviiside ja süsteemide rakendamist**. Sertifikaadi saamiseks ei piisa süsteemide kehtestamisest ja tegevuspõhimõtete sõnastamisest. Audiitor pöörab hindamisel rohkem tähelepanu sellele, kuidas süsteeme, tegevuspõhimõtteid ja lähenemisviise tegelikult rakendatakse kooskõlas EQUASSi põhimõtete ja kriteeriumidega.
6. EQUASSi 2018. aasta süsteem **karmistab tulemuste mõõtmise ja nende säilitamise nõudeid**, lähtudes asjakohastest ja kehtivatest näitajatest.<sup>8</sup> Mõlemas

---

<sup>8</sup> EQUASSi 2018. aasta programmis Assurance põhineb 35% EQUASSi kriteeriumidest kehtivatel ja asjakohastel näitajatel. EQUASSi programmis Excellence nõuab 100% EQUASSi kriteeriumidest tulemusi (muu hulgas suundumuste analüüs ja võrdlemine), mis põhinevad kehtivatel ja asjakohastel näitajatel.

sertifitseerimisprogrammis innustatakse võrdluste tegemisele ja lähenemisviiside vastastikusele võrdlemisele.

7. EQUASSi 2018. aasta süsteemis **nõutakse vähem dokumente**<sup>9</sup> ja seega on süsteemiga seoses vähem bürokraatiat ning see on väiksematele teenusepakkujatele (> 10 töötajat) kasutajasõbralikum. Tänu väiksemale bürokraatialle on EQUASSi 2018. aasta süsteemi rakendamine ning selle protsessid ja menetlused kasutajasõbralikumad.
8. EQUASSi 2018. aasta süsteem **ei ole võrreldes 2012. aasta süsteemiga nõudlikum**. EQUASSi 2018. aasta süsteemis keskendutakse EQUASSi põhimõtete peamiste lähenemisviiside rakendamisele. Teiste sõnadega: viia ellu see, mis on välja toodud EQUASSi põhimõtete ja kriteeriumidega seotud tegevuspõhimõtetes, süsteemides meetodites ja põhikontseptsioonides.
9. EQUASSi 2018. aasta süsteem **vastab Euroopa raamistike nõuetele** sotsiaalsektori kvaliteedi<sup>10</sup> ning kutse- ja koolitussektori kvaliteedi<sup>11</sup> osas.
10. EQUASSi 2018. aasta auditiaruandes pööratakse rohkem tähelepanu meetmete rakendamisele, et parandada EQUASSi kriteeriumide tulemuslikkust, registreerida rakendamise käegakatsutavad tulemused ning parandada organisatsioonisisest õppimist ja arengut. Võrreldes EQUASSi 2012. aasta süsteemi auditiaruandega, milles teatati EQUASSi kriteeriumide täitmisest, pakuvad tulemused **auditiaruanded lisaväärtust** sotsiaalteenuste pakkujatele organisatsioonisisese arengu, õppimise ja täiustumise osas.

<sup>9</sup> Nõutavate lähenemisviiside kohta käivate dokumentide arvu on vähendatud 50%.

<sup>10</sup> Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteeditaamistik (sotsiaalkaitsekomitee, 2010).

<sup>11</sup> Euroopa kvaliteeditagamise võrdlusraamistik kutsehariduse ja -koolituse valdkonnas (Euroopa Komisjon, 2009)