

## EQUASS kohalik esindaja

Astangu 27, 13519 TALLINN

### KONKURSI TINGIMUSED

#### **Kvaliteedi juhtimise süsteemi EQUASS Assurance rakendavate asutuste valimiseks**

Käesolev konkursi kutse on Teile esitatud Euroopa Sotsiaalfondi prioriteetse suuna „Suurem haldusvõimekus“ meetme „Avalike teenistujate, kohalike omavalitsuste ja mittetulundusühingute töötajate koolitus ja arendamine“ projekti "Sotsiaalministeeriumi haldusala hoolekandeteenuste kvaliteedi tugevdamine ja kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine" raames.

#### **Projekti kirjeldus ja eesmärk**

Antud projekti peamine eesmärk on Sotsiaalministeeriumi, selle haldusala ning kogu sotsiaalsektori haldussuutlikkuse tõstmine läbi osapoolte kvaliteedijuhtimise alase koolitamise ja ettepanekute väljatöötamise kvaliteedisüsteemi tugevdamiseks.

Tänases Eestis on sotsiaalteenuse kvaliteet ebaühtlane, teenuste eesmärgid tihti ebaselged, teenuse osutajad ei teadvusta vastutust teenuse osutamise eest, teenused halvasti kättesaadavad. Teenuse ebaühtlase kvaliteedi tulemuseks on kliendi rahulolematus, vähene tulemuslikkus (sh ka töölesaamisel), vähene sidusgruppide kaasamine ning vahendite ebaefektiivne kasutamine. Enamikul teenuseosutajatest puudub süsteemne lähenemine teenuse sisulise kvaliteedi tagamiseks, sh huvigruppidele, klientidele, koostööpartneritele jt tagasiside andmine, kaasamine teenuse planeerimise, osutamise ja hindamise protsessi. Puudub ühtne süsteem mõõtmaks teenuste osutajate kvaliteeti.

Hoolekandeteenuste kättesaadavuse parandamiseks ja kvaliteedi tagamiseks on vaja tugevdada teenuste kvaliteeti ja järelevalve süsteemi, töötada välja juhiseid ja ühtseid põhimõtteid valdkonna arenguks, teenuste osutamiseks ning pakkuda koolitust hoolekandesektori töötajatele.

Piiratud ressursside (eriti finantsressursside) olukorras on riigile väga oluline, et teenuse osutajad suudaksid pakkuda optimaalsete kulutustega maksimaalseid tulemusi. Riiklikult on seetõttu tarvis kogu sektor kriitiliselt üle hinnata ning võtta kasutusele vajalikke meetmeid, et „teha õigeid asju õigesti“ - kasutada läbimõeldult olemasolevaid ressursse, kaasata teenuse osutajaid ja koostööpartnereid tööprotsessi ning läbi selle saavutada soovitud tulemusi.

Sotsiaalteenuseid osutavate asutuste teenuse kvaliteedi ühtlustamise üheks võimaluseks on ühtse kvaliteedisüsteemi juurutamine asutuses. Spetsiaalselt sotsiaalteenuste hindamiseks Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi poolt välja töötatud EQUASS Assurance baastaseme kvaliteedisüsteemi on Eestis rakendanud 7 rehabilitatsiooniteenuseid osutavat asutust (sh 1

erihoolekandeesutus). Käesolevaga rakendab Eestis antud kvaliteedisüsteemi 28 erinevat sotsiaalteenuse osutajat.

Nimetatud süsteem põhineb 10 kvaliteedi põhimõttel, 50 kriteeriumil ning 100 tegevuse indikaatoril, mis aitavad asutusel oma tööd efektiivsemalt korraldada, tulemuslikumalt töötada ja teenuse osutamise protsesse hallata, arvestades sidusgruppide huve, kliendi õigusi, eetikat, maksimaalset personali ja teenuse saajate kaasatust. Organisatsioonile, mis vastab EQUASS Assurance kriteeriumitele, väljastatakse sertifikaat, mis kehtib 2 aastat. Kogu protsessi jälgib EQUASS Autasu Komitee Brüsselis.

Eestis tegutseb EQUASS kohalik esindaja (Astangu KRK), kelle roll on olla vahelüli Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi ja nende Eesti teenusepakkujate vahel, kes soovivad süsteemi rakendada. Kohalik esindaja on EQUASS kvaliteedisüsteemi levitaja ja arendaja Eestis, kes pakub teenuseosutajatele konsultatsiooni ja abi ning auditeerimisteenust EQUASS Assurance rakendamise protsessis.

EQUASS Assurance juurutamise protsessi käigus on loodud ka koduleht [www.equass.ee](http://www.equass.ee), koolitatud 16 konsultanti ja 9 audiitorit, kes on oluliseks ressursiks kvaliteedisüsteemi edaspidisel levitamisel ja rakendamisel. Lisaks on korraldatud mitmeid infopäevi ja -seminare, et teadvustada teenuse kvaliteedi olulisust, teenuse osutaja vastutust teenuse osutamisel ning võimalikke viise teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

EQUASS Assurance süsteemi üheks peamiseks motoks on „teha õigeid asju õigesti“, et kasutada läbimõeldult olemasolevaid ressursse, kaasata rahastajaid ja koostööpartnereid tööprotsessi ning saavutada soovitud tulemusi.

Antud projekti sihtgrupiks on kohalike omavalitsuste sotsiaalteenuseid osutavad asutused. Projekti raames saab kvaliteedisüsteemi rakendada 10 asutust.

Kvaliteedisüsteemi rakendamise periood: **september 2012- november 2013**

EQUASSi kohta rohkem infot: [www.equass.ee](http://www.equass.ee)

## **Kavandatavad tegevused kvaliteedisüsteemi rakendamise jooksul (süsteemi rakendavaid asutusi puudutavad tegevused):**

1. Koolitus asutuste esindajatele
  - 1-päevane koolitus asutustele ( max 3 inimest igast asutusest) kvaliteedi põhimõtete, rakendamise protsessi ning tegevuste tutvustamiseks **30.augustil 2012, Tallinnas.**
2. Asutuste eneseanalüüsi läbiviimine, konsensuskoosolek ning tegevusplaani koostamine
  - EQUASS konsultantide juhtimisel ning koostöös EQUASS kohaliku esindajaga
  - Aeg: september- oktoober 2012
3. Tegevusplaanide elluviimine ehk kvaliteedi juhtimise süsteemi ellurakendamine
  - Aeg: november 2012- oktoober 2013
  - Hõlmab endas tööd dokumentatsiooniga, personaliga, klientidega ja koostöövõrgustikuga
  - Sisutöösse on kaasatud kõik asutuse töötajad, lisaks on kaasatud kliendid ja erinevad koostöövõrgustiku osapooled
4. Kogemuskohtumised
  - Kohtumised, mil asutused saavad omavahel kogemusi, teadmisi vahetada ning küsimusi esitada
  - Aeg: 2-3 korda rakendamise perioodi jooksul
5. Testauditid ja pilootasutuste külastused, vahehindamised
  - Testauditid viivad läbi koolitataud konsultandid
  - Asutusi külastavad kokkuleppel teised süsteemi rakendavad asutused ning EQUASS kohaliku esinduse esindajad (sh projektijuht)
  - Aeg: testauditid kevadel ja suvel 2013
6. Välisaudit ja kriteeriumitele vastavuse korral sertifitseerimine
  - 1.1.1. Auditeid viivad läbi spetsiaalselt koolitatud audiitorid
  - 1.1.2. Audit 2 päeva/ asutuse kohta (kui asutuses on rohkem, kui 1 üksus, siis päevi lisandub proportsionaalselt)
  - 1.1.3. Sertifikaadi annab välja Euroopa Rehabilitatsiooni Platvorm
  - 1.1.4. Aeg: oktoober, november 2013

## **Mis kasu saab asutus EQUASS Assurance süsteemi rakendamisest?**

- Tasuta koolitused ja konsultatsioonid oma asutuse arendustöökts ja teenuse kvaliteedi parendamiseks
- Kriteeriumite täitmise korral tasuta sertifitseerimine kaheks aastaks
- Sertifikaadi omamine annab eelise teiste ees:
  - kui kvaliteedi juhtimise süsteem läheb riiklikuks nõudeks teenuse osutamisel
  - edaspidi sertifikaadi uuendamine (kehtivus 2.a.) lihtsam ja protsess lühiajalisem, kui esmataotlejal

## **Asutuse panus EQUASS Assurance rakendamisse**

- Valmisolek osalemiseks koolitustel, kogemuskohatumistel
- Konsultantide ja projektiga seotud personali vastuvõtmine oma asutuses
- Sisutöö tegemine asutuse sees kriteeriumitele vastavusse viimiseks (~ aasta jooksul) sh töö dokumentatsiooniga. Ressursside panustamine- personali olemasolu sisutöö tegemiseks (projekt ei nõua lisapersonali), ressursid kohtumistel osalemiseks

**Projektis osalemiseks ei pea asutus finantsvahendeid panustama ja samas ei maksta ka projektist asutusele rahaliste vahendite näol midagi.**

**Asutuse panus on oma tööjõu (lisapersonali ei pea palkama) ja muud kulud (nt transport koolitusele, sidekulud), kuid projekti tegevused on asutusele tasuta (koolitused, konsultatsioon, testauditid, auditeerimine, sertifikaat).**

## 1. Nõuded taotlustele

- 1.1. Taotleja esitab oma asutuse põhimääruse (või muu dokument, mille alusel on näha, et asutus on KOV poolt hallatav)
- 1.2. Taotleja esitab oma asutuse/organisatsiooni kirjelduse (max 2 lk), mis sisaldab endas järgmisi punkte:
  - 1.2.1. tegevuse põhieesmärk ja/ või ülesanded
  - 1.2.2. missioon, visioon, põhiväärtused (kui on)
  - 1.2.3. osutatavate teenuste nimekiri
  - 1.2.4. struktuur
  - 1.2.5. personali arv (sh täpsustada koosseisulised ning lepingulised töötajad)
  - 1.2.6. sihtgrupp
- 1.3. Taotleja lisab oma asutuse/organisatsiooni kohta järgmised kirjeldused (max 2 lk):
  - 1.3.1. lühike nägemus oma asutuse kvaliteedisüsteemi rakendamise plaanist (kuidas plaanite seda teha ja kes personalist hakkavad realselt projekti tegevuste elluviimisega tegelema jms)
  - 1.3.2. kirjeldus, miks on kvaliteedisüsteemi rakendamine teie asutuse/organisatsiooni jaoks vajalik, oluline?
  - 1.3.3. nimetage ja kirjeldage lühidalt asutuse suurimaid saavutusi seoses teenuse osutamise ja arendamisega max viimase 3.a. jooksul
  - 1.3.4. kirjeldage, mida teete hetkel või olete teinud teenuste kvaliteedi parendamiseks
- 1.4. Taotlused ja kõik lisatud dokumendid peavad olema vormistatud eesti keeles

## 2. Taotluste esitamise tähtaeg: **21. august 2012 kell 12:00**

## 3. Taotlused palume saata e-maili aadressile: [elena.kirt@equass.ee](mailto:elena.kirt@equass.ee)

4. **Taotluste hindamine:** taotlusi hindame max. nädala jooksul pärast taotluse esitamise tähtaega. Vastuse projektis osalemise kohta anname teada niipea, kui võimalik ning seejärel sõlmime asutustega koostöölepingu.

**4.1. Hindamisel lähtutakse järgmistest asjaoludest:**

- 4.1.1. taotlus on laekunud õigeks tähtajaks
- 4.1.2. esitatud on kõik nõutud dokumendid ja informatsioon
- 4.1.3. asutusel on selge ja põhjendatud eesmärk projektis osalemiseks
- 4.1.4. asutus on läbi mõelnud ressursside olemasolu kvaliteedisüsteemi rakendamiseks
- 4.1.5. asutus on juba teinud samme teenuse kvaliteedi arendamiseks
- 4.1.6. valiku tegemisel arvestatakse asutuste regionaalse jaotusega (kaetus üle Eesti).

**Lisainformatsiooni** saab projektijuht Elena Kirt'ilt e-maili aadressilt: [elena.kirt@equass.ee](mailto:elena.kirt@equass.ee) või telefonilt 6 877 227.

Lisainformatsiooni EQUASS kvaliteedisüsteemi kohta leiab [www.equass.ee](http://www.equass.ee)