

## EQUASS Eesti

Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus  
Astangu 27, 13519 TALLINN

## TAOTLUS K U T S E

### **Kvaliteedijuhtimissüsteemi EQUASS Assurance rakendavate asutuste valimiseks**

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

Rehabilitatsiooniteenuse osutajatelt eeldatakse kõrgeimat kompetentsi ja kvaliteeti, kuid praktikas on teenuse kvaliteet väga ebaühtlane. Teenuste ebaühtlase kvaliteedi tulemuseks on kliendi rahulolematuse, vähene tulemuslikkus ja vahendite ning ressursside ebaefektiivne kasutamine.

Hoolekandeteenuste kättesaadavuse parandamiseks ja kvaliteedi ühtlustamise tagamiseks on vaja tugevdada teenuste kvaliteedi ja järelvalve süsteemi, töötada välja juhiseid ja meetodilisi materjale teenuste osutamiseks, pakkuda koolitust hoolekandesektori töötajatele ning täiustada sotsiaaltöötaja kvalifikatsiooni omandamise ja säilitamise süsteemi.

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 rakendab hetkel Eestis 53 erinevat sotsiaalteenuseid osutavat asutust, kellest 29 omavad kehtivat EQUASS Assurance sertifikaati.

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.

Perioodi 2010–2011 programmi jooksul valiti välja EQUASS kohalik esindaja Eestis, 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, toetust ning auditeerimisteenust EQUASS Assurance rakendamise protsessis.

EQUASS Assurance juurutamise käigus on loodud ka koduleht [www.equass.ee](http://www.equass.ee), koolitatud konsultante ja audiitoreid, kes on oluliseks ressursiks kvaliteedisüsteemi edaspidisel levitamisel ja rakendamisel. Lisaks on korraldatud hulgaliselt infopäevi, seminare, konverentse, ümarlaudu ning läbi viidud laiaulatuslik valdkonna analüüs, et teadvustada teenuse kvaliteedi olulisust, teenuse osutaja vastutust teenuse osutamisel ning võimalikke viise teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

Piiratud ressursside (eriti finantsressursside) olukorras on väga oluline, et teenuse osutaja suudaks pakkuda minimaalsete kulutustega maksimaalseid tulemusi. 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.

Käesoleva taotluskutse raames alustame uue 10 sotsiaalteenuse osutajaga EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi rakendamise protsessi: **süsteemi saab rakendada 5 rehabilitatsiooni- ja erihoolekandeteenuse osutajat ja 5 muu sotsiaalteenuse osutajat üle Eesti.**

Süsteemi rakendamise periood: **märts 2014 - detsember 2014** (protsess jätkub suure tõenäosusega 2015.aastal)

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

## Kavandatavad tegevused kvaliteedisüsteemi rakendamise jooksul:

1. Koolitus asutuste esindajatele
  - 1-päevane koolitus asutustele ( 2-3 inimest igast asutusest) kvaliteedi põhimõtete, rakendamise protsessi ning tegevuste tutvustamiseks **12.märtsil 2013, Tallinnas.**
2. Asutuste eneseanalüüsi läbiviimine ning tegevusplaani koostamine
  - EQUASS konsultantide juhtimisel arutatakse igas asutuses läbi tegevuse vastavus EQUASS kriteeriumitele max 2 päeva jooksul
  - **Aeg: märts-mai 2014**
3. Tegevusplaanide elluviimine e kvaliteedi juhtimise süsteemi ellurakendamine
  - Hõlmab endas tööd dokumentatsiooniga, personaliga, klientidega ja koostöövõrgustikuga
  - Sisutöös osaleb kogu asutus- peale juhtkonna ka spetsialistid, toetavad töötajad, teenuse saajad, koostööpartnerid jt olulised osapooled
  - **Aeg: märts 2014- dets 2014**
4. Kogemuskohtumised ja koolitused
  - Kohtumised, mil asutused saavad omavahel kogemusi, teadmisi, oskusi vahetada ning uusi oskusi kvaliteedi valdkonnast omandada ja ka oma küsimustele vastuseid. Plaan on kaasata ka neid Eesti asutusi, kes on süsteemi juba varasemalt rakendanud.
  - **Aeg: 3-4 päeva rakendamise perioodi jooksul (1 kord= 1 tööpäev)**
5. Testauditid (vahehindamised), sisulised konsultatsioonid EQUASS konsultantide poolt
  - Testauditid viivad läbi koolitatud konsultandid (kuni 2 testauditit asutuse kohta. 1 testaudit= 1 tööpäev)
  - **Aeg: individuaalse kokkuleppe alusel rakendamise perioodi jooksul, kuid orienteeruvalt I august ja II okt-nov 2014**
6. Välisaudit ja kriteeriumitele vastavuse korral sertifitseerimine
  - Auditeid viivad läbi spetsiaalselt koolitatud audiitorid, sertifikaadi annab välja EQUASS Autasu Komitee
  - 2-päevane audit asutuse kohta (kui asutuses on rohkem, kui 1 üksus, siis päevi lisandub proportsionaalselt)
  - **Aeg: nov- dets 2014 või 2015** (kui asutus on lõppauditiks varem valmis, siis sobib ka varem)

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

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

### **Asutuse panus EQUASS Assurance piloteerimisesse**

- Valmisolek süsteemi rakendamiseks: osalemiseks koolitustel, kogemuskohatumistel, oma asutuse sisutöös
- Konsultantide ja projektiga seotud personali vastuvõtmine oma asutuses, oma kogemuste jagamine teistega
- Sisutöö tegemine asutuse sees kriteeriumitele vastavusse viimiseks (~ 1-2 aasta jooksul) sh töö dokumentatsiooniga, personaliga
- Ressursside panustamine- personali olemasolu sisutöö tegemiseks (projekt ei nõua lisapersonali), transpordikulu kohtumistel/ koolitustel osalemiseks

## 1. Taotleja kvalifikatsiooninõuded

1.1. Taotleja on Eesti VR seadusandluse kohaselt õigustatud rehabilitatsiooni-, erihoolekande- või muu sotsiaalteenuse osutaja (registreeritud Majandustegevuste registris või omab tegevusluba vms)

1.1.1. Taotleja esitab sellekohase tõendi või väljavõtte **(lisa nr 1)**

## 2. hindamiseks nõutavate dokumentide loetelu:

2.1. taotleja peab olema jätkusuutlik projektis osalemiseks, mistõttu esitab omakäelise kinnituse, et tema suhtes ei ole algatatud likvideerimismenetlust ega tehtud pankrotiotsust. **(lisa nr 2)**

2.2. Taotleja esitab vabas vormis nõusoleku ja soovi projektis osalemise kohta, mis peab olema allkirjastatud allkirjaõigusliku isiku poolt **(lisa nr 3)**

## 3. Taotleja esitab oma asutuse/organisatsiooni kirjelduse (max 2 lk), mis sisaldab endas järgmisi punkte **(lisa nr 4)**:

3.1. asutuse/organisatsiooni lühiajalugu

3.2. tegevuse põhieesmärk ja põhikirjalised eesmärgid ja/ või ülesanded

3.3. missioon, visioon, põhiväärtused

3.4. struktuur

3.5. personali arv ja funktsioonide/ ametikohtade nimekiri (sh täpsustada koosseisulised ning lepingulised töötajad)

3.6. lühike sihtgrupi kirjeldus.

## 4. Taotleja lisab oma asutuse/organisatsiooni kohta järgmised kirjeldused (max 2 lk) **(lisa nr 5)**:

4.1. Selge ja läbimõeldud EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamise protsess (kes hakkab tegelema milliste ülesannetega ja kuidas planeerite tööd korraldada)

4.2. põhjendus, miks on EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamine teie asutuse/organisatsiooni jaoks vajalik, oluline?

4.3. nimetage ja kirjeldage lühidalt asutuse suurimaid saavutusi seoses teenuse osutamise ja arendamisega (max viimase 5.a. jooksul)

4.4. kirjeldage, mida teete hetkel või olete teinud teenuste kvaliteedi parendamiseks

5. **Taotluste esitamise tähtaeg: 27.veebruar 2014** (hiliseim e-mailile saabumise või meile jõudmise kuupäev )
6. Kõik lisad peavad olema vormistatud eesti keeles.
7. **Taotlused palume saata:**
  - 7.1. digiallkirjastatult e-maili aadressile: [kristi.reimets@equass.ee](mailto:kristi.reimets@equass.ee) või
  - 7.2. tähitud postiga või üle anda aadressil Astangu Kutser rehabilitatsiooni Keskuse, Astangu 27, 13519 Tallinn – ADMINISTRAATORI KÄTTE (tööpäeviti kl 9:00 – 17:00) lisades kirja pealdisesse „EQUASS“
8. **Taotluste hindamine:** taotlejate hindamise komisjon hindab kõiki taotlusi ja teeb oma otsuse **28.veebruari 2013** ja asutustele antakse vastused nii pea, kui võimalik (kuna sissejuhatav koolitus toimub juba **12.märtsil 2014**)
  - 8.1. **Hindamisel lähtutakse järgmistest kriteeriumitest:**
    - 8.1.1. selge ja põhjendatud valmisolek ning eesmärk projektis osalemiseks;
    - 8.1.2. selge ja läbimõeldud plaan asutuse sees EQUASS süsteemi rakendamiseks;
    - 8.1.3. eelnev kokkupuude kvaliteedijuhtimise süsteemidega või asutuses kvaliteedi edendamiseks (kuna süsteemi rakendamise protsess on vaid 1 aasta, siis on see intensiivne ja võib ka olla, et töömahukas periood)
    - 8.1.4. regionaalne jaotus (eelistame asutusi erinevatest maakondadest, sh ääremaadelt)

**Lisainformatsiooni** saab EQUASS Eesti kontaktidelt: [keiu.talve@equass.ee](mailto:keiu.talve@equass.ee) või [kristi.reimets@equass.ee](mailto:kristi.reimets@equass.ee) või helistades: 56829104 või 6877 223

Kodulehel [www.equass.ee](http://www.equass.ee) on üleval EQUASS Assurance metoodikamaterjal- EQUASS Assurance põhimõtted, kriteeriumid, indikaatorid ning muud lisamaterjalid.

Keiu Talve  
EQUASS Eesti juht