

# KVALITEEDI ARENDUSSEMINARIDE RÜHMATÖÖDE KOKKUVÕTTED

Eri huvigruppide esindajate rühmad arutasid küsimust: Missugused on minu rollist tulenevad võimalused, ehk mida saan kohe täna ette võtta sotsiaalteenuste kvaliteedi parandamiseks?

## Toimunud:

TARTU ARENDUSSEMINAR, 21.mai 2014

Osalejad Tartu, Valga, Võru, Jõgeva ja Põlva maakondadest, kokku: 39 inimest

TALLINNA ARENDUSSEMINAR, 30.mai 2014

Osalesid Harju, Rapla, Järva, Ida- ja Lääne-Viru maakonnad, kokku: 36 inimest

HIIU ARENDUSSEMINAR, 27.august 2014

Osalejad Hiiu maakonnast, kokku: 14 inimest

PÄRNU ARENDUSSEMINAR, 3.sept 2014

Osalesid Pärnu, Lääne ja Viljandi maakonnad; kokku: 38 inimest

## TEENUSE PAKKUJAD

### *Tartu seminar:*

- + Koolitused – juhile – personalile
- + Hindan – analüüs in hetkeolukord, nt SWOT - Üldeesmärgid
- + Töökultuur – eetika (personal)
- + Koostöö – kolleegid – omaksed – KOV – partnerid (isikliku kontakti kasutamine)
- + Võitlus rutiiniga
- + Informatsiooni jagamine teenuse vajajatele neile arusaadavas keeles
- + Teenuseosutajate liitudes aktiivne osavõtt

### *Tallinna seminar:*

- + Töötajatel olla kursis ettevõtte poliitikaga (missioon, visioon, arengusuunad)
- + Koostöö (kõikidel tasanditel), kliendi vajadustest teadaandmine
- + Kompetentsuse tõstmine
- + Uuendustele avatud
- + Isiklik tegevuskava/ eesmärgid
- + Motiveerimine (Kiida ja märka ennast ja kaastöötajat)
- + Töötajate kaasamine
- + Läbi mõeldud info jagamise süsteem
  - o asutusesisene kommunikatsioon (personaliga seotud ja klientidele suunatud)
  - o asutuseväline kommunikatsioon (sidusvaldkondadega)
- + Ootuste, ettepanekute esitamine KOV-le vt teenuste korraldajale/ rahastajale, sisend KOV arengukavasse
- + Kvaliteedisüsteemi rakendamine, mis võimaldab tõsta teadmisi kvaliteedist, annab konkurentsi eelise
- + Sisehindamine
- + Ühingute/Liidu aktiivne hoidmine
  - o Koostöö ministriumiga, KOV-ga
  - o Seadusandluse reguleerimine
  - o Kvaliteedinõuete ühtlustamine
- + Meeskonnatöö loomine - pidev parendamine, kvaliteedikultuuri loomine, kvaliteeditaseme hoidmine
- + Infopäevade korraldamine

#### *Hiiu seminar:*

- + Analüüsi oma tööd
  - o Mida?
  - o Miks?
  - o Kellele?
  - o Kuidas?
- + Suhtle partneritega, sh kliendi kui partneriga
  - o Võida nende usaldus
  - o Hoia seda – järjepidevus partneritega suhtlemisel
- + Tee seda kõike meeskonnaga (Motivatsioon; Kaasatus)
- + Kindel plaan tegevusteks (aastaplaan, tegevuskava)
- + Teenuste kohta info jagamine

#### *Pärnu seminar:*

##### Eakate hooldus:

- + Mõtlen protsessid paremini läbi ja teostan
- + Küsin Teenuste eest õiglast hinda
- + Kaasan personali ja kliente teenuse parendamisse
- + Loon koostöövõrgustiku:
  - o perearstid
  - o klientide omaksed
  - o sotsiaaltöötajad
- + Sõlmin heatahte lepinguid (ühisüritused)
- + Olen ühiskondlikult aktiivne (õigel ajal õiges kohas)

##### Lapsed:

- + Koostöö kliendi võrgustikuga, koostöö organiseerimine, suhete hoidmine
- + Regulaarsed kliendikoosolekud
- + Probleemide kitsaskohtade õigeaegne edastamine
- + Esindusorganisatsioonide tugevdamine
- + Töötajate kaasamine, koolitamine, informeerimine, töökeskkond
- + Tulemuslikkuse mõõtmine ja hindamine (klient, asutus)
- + Vastutuse määratlemine
- + Nn. sõprusasutustega kogemuste vahetamine

## **MAAVALITSUSED**

#### *Tartu seminarilt:*

- + Sotsiaaltöötajate pädevuse tõstmine ja KOV-de (OVL) nõustamine täiendavate sotsiaaltöötajate töölevõtmiseks (+sotsiaalvaldkonna jurist)
- + Koostöö tõhustamine Sotsiaalministeeriumiga (meetodid, juhendid, hindamisinstrumendid, järelevalve tulemused, MV sotsiaalvaldkonna spetsialistide kooskäimised)
- + Teemaatiliste järelevalvete läbiviimine
- + KOV-idega, teenuse pakkujatega koostöö tõhustamine (infopäevad, seminarid)

#### *Tallinna seminarilt: (Maavalitsused koostöös KOV-idega)*

- + Maakonna tasandil kaardistada sotsiaalteenuste hetkeolukord, vajadus ja maht
  - o Ühine küsimustik
  - o Andmebaas
  - o Teadaolevad abivajajad

- ✚ Analüüs – mis on olemas? – mida vaja juurde

#### *Hiiu seminarilt:*

- ✚ Kvaliteedikultuuri edendamine (võimalik ka ilma rahata, OV juhtide teavitamine ja kaasamine)
- ✚ Sotisaaltöö ja – töötajate positiivse kuvandi hoidmine, läbi ajakirjanduse jm viisil
- ✚ Sotsiaaltöötajate tunnustamine
- ✚ Koolituste korraldamine
- ✚ Võrgustikutööle kaasaaitamine, koostöö arendamine maakonnas (ootuste osas, võimaluste osas)
- ✚ Järelevalve käigus: kontroll, et kvaliteedipõhimõtted oleksid tagatud:
  - Teenuseosutajatel kodulehe kaudu info parandamine (teenuste kättesaadavuse ja juurdepääsetavuse tagamine)
  - Kaebemenetluse olemasolu ja korra uurimine (teenuse kasutajate õiguste tagamine)
  - Kuidas teenuse kasutajad on kaasatud teenuste hindamisel ja planeerimisel (teenuse kasutajate kaasamine)
- ✚ Järelevalvel nõustav ja toetav funktsioon. Abi nt rahuloluuringu läbiviimisel (sõltumatum)
- ✚ Koosolekute läbiviimise tõhustamine (koolitus, partnerluse arendamine)

#### *Pärnu seminar:*

- ✚ Infopäevade ja koolituste korraldamine KOV-idele ja teenuste osutajatele, pluss teabe edastamine (seadused, koolitused jne.)
- ✚ Teenuste planeerimine: analüüs- järelused
- ✚ Koostöö korraldamine erinevate osapoolte vahel
- ✚ Järelevalve: ettepanekud ja soovitusel teenuse kvaliteedi parendamiseks
- ✚ Nõudandev roll
- ✚ Kodanike teavitamine nende õigustest ja kohustustest
- ✚ Enese arendamine- pädevuse tõstmine

### **KOHALIKUD OMAVALITSUSED**

#### *Tartu seminar:*

- ✚ „Kodustatud“ poliitikute koolitamine ja teadlikkuse tõstmine
- ✚ Erinevate sihtgruppide vajaduste kaardistamine
  - Sh huvigruppide kaasamine vajaduste kaardistamisse
  - Sh töögrupi poolt analüüs teostamine ning selle põhjal tegevuskava koostamine
- ✚ Teenuste arendamine täites kvaliteedinõudeid

#### *Tallinna seminar:*

- ✚ Eri valdkondade koostöö parandamine, regulaarsed ümarlauad (perearst, kool jm)
- ✚ Euroopa Vabatahtliku Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku alusel nõuded teenuste ostu lepingus
- ✚ Järjepidevus rahastuses
- ✚ Koostöö teenuse pakkujatega mitte ainult kontrolli vaid ka nõustamise eesmärgil
- ✚ Hindan ja tunnustan (sh arvestan rahastamisel ja teenuse pakkuja valikul) kvaliteedisüsteemi rakendavaid asutusi
- ✚ Teenuse osutamise protsessi ja protseduuride ühine kirjeldus, nt kliendi üleandmine
- ✚ KOV arengukavasse sotsiaalhoolekande osa
- ✚ Arengukava ellu viimine

### *Hiiu seminar:*

- + Teenuste vajaduste väljaselgitamine (klientide vajadustest lähtuvalt), sealt edasi:
- + Teenuste ülevaatamine –kas me pakume teenuseid mis vastavad vajadustele, mis on teenuste kvaliteet ja tulemus
- + Teadlikkuse tõstmine sotsiaalteenustest (nt valla leht, koduleht, sotsiaaltöötaja osaleb külakoosolekutel, kus jagab infot teenuste ja abi saamise võimaluste kohta
- + Klientidelt tagasiside küsimine (sh selle dokumenteerimine), küsitlused ja uuringud klientide ootuste kohta
- + Olen ise aktiivne koostöö algataja

### *Pärnu seminar:*

#### Rühm 1:

- + Teenuste vajaduse väljaselgitamine, analüüs
- + Otsin ise kontakti, kaasan omal initsiatiivil vajalikke osapooli
- + Koostan infovoldiku kohalikest pakutavatest teenustest. Infovoldikud oleksid kättesaadavad näiteks perearsti kabinetis, raamatukogus, seltsimajas.
- + Teenuste järjepidev hindamine, kliendi vajadustest teadaolek.
- + Oma tegevuse ja mõtete fookuses hoidmine.
- + Täiendan ennast pidevalt

#### Rühm 2:

- + Kättesaadavus
  - o Vajaduse kaardistamine
  - o Info jagamine olemasolevate teenuste kohta (sh. info kogumine teiste KOV-ide teenuste kohta)
- + Juurdepääsetavus
  - o Transpordi tagamine teenusele jõudmiseks
  - o Universaalse disaini järgimine ehitusprojektides
  - o Info jagamine kliendile sobival viisil
- + Taskukohasus
  - o Kliendi maksevõimekuse tuvastamine
  - o Teenuste kulu kompenseerimine
- + Isikukesksus
  - o Kliendi vajaduste hindamine klienti kaasates
  - o Juhtumipõhine klienditöö protsess
  - o Teenuste kohandamine/loomine
- + Kõikehõlmavus
  - o Kogukonna ressursside kasutamine
- + Järjepidevus
  - o Kliendiinfo üleandmine
  - o Arengukavade koostamine ja täitmine
- + Tulemustele suunatus
  - o Eesmärkide püstitamine, perioodiline hindamine
  - o Tagasiside kogumine

### **Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit**

#### *Tartu seminar:*

- + Seaduseelnõudesse muudatuste tegemine
- + Kvaliteedi temaatika tutvustamine (nt ajakirjas Sotsiaaltöö)

- + Rahvusvahelised seminarid
- + Loengud sotsiaaltöö magistrantidele kvaliteedi teemal
- + Töötajate kaasamine ja motiveerimine
- + Parima praktika vahendamine kolleegilt kolleegile
- + Kvaliteedialane autusesisene koolitus
- + VALORIS Baltic tegemine (tunnustatud sertifitseerimisinstrument – teenuse hindamine
  - o Taskukohane, väiksem töömahukas, tulemuseks asutusele väljastatav sertifikaat ja parenduskava
- + Erinevate huvigruppide kaasamine
- + Sotsiaalvaldkonna inimeste tunnustamine