

KVALITEEDI- SÜSTEEMI MÕJU

Keiu Talve
11.12.13.

VALIM

◉ 27 teenuse osutajat

◉ Teenused:

- Rehabilitatsioon ja taastusravi (16)
- Erihoolekandeteenused (12)
- KOV teenused (tugiisik, asenduskodu, resotsialiseerimine, päevakeskus, võlanõustamine jne) (12)

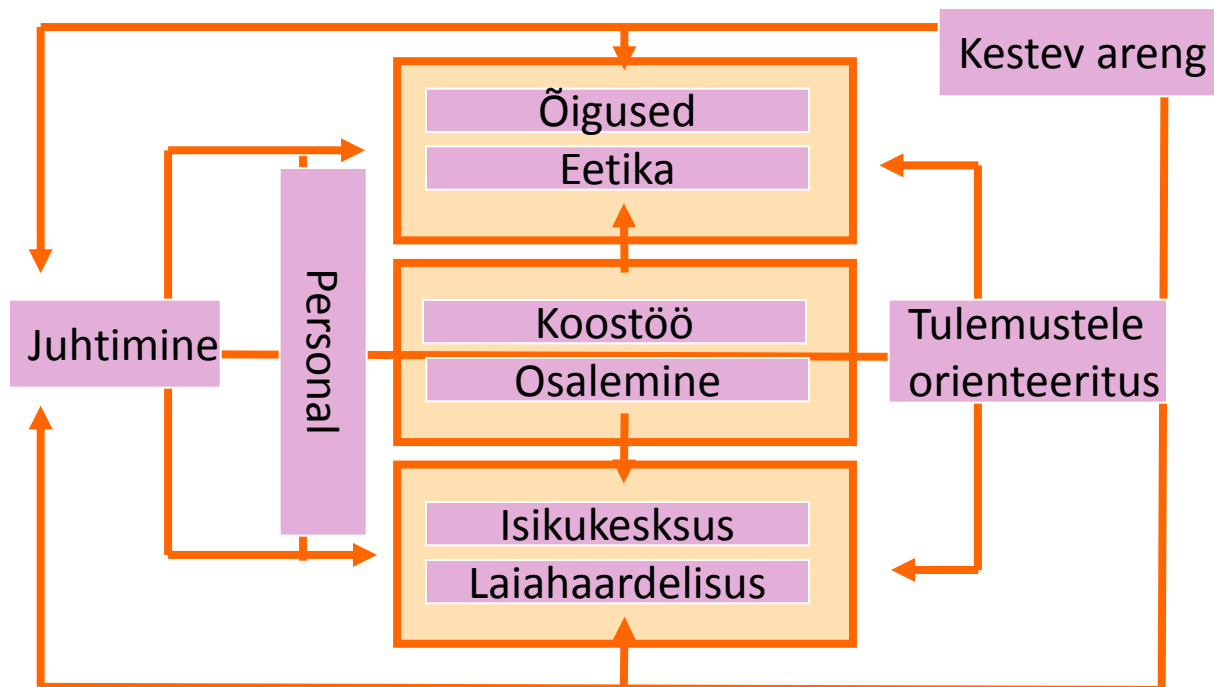
VALIM

- 41 töötajat (3-166)
- 266 klienti (18-1181)
- 21 kuud (13-44 kuud)
- Vastutaja: juht, kvaliteedijuht, meeskond



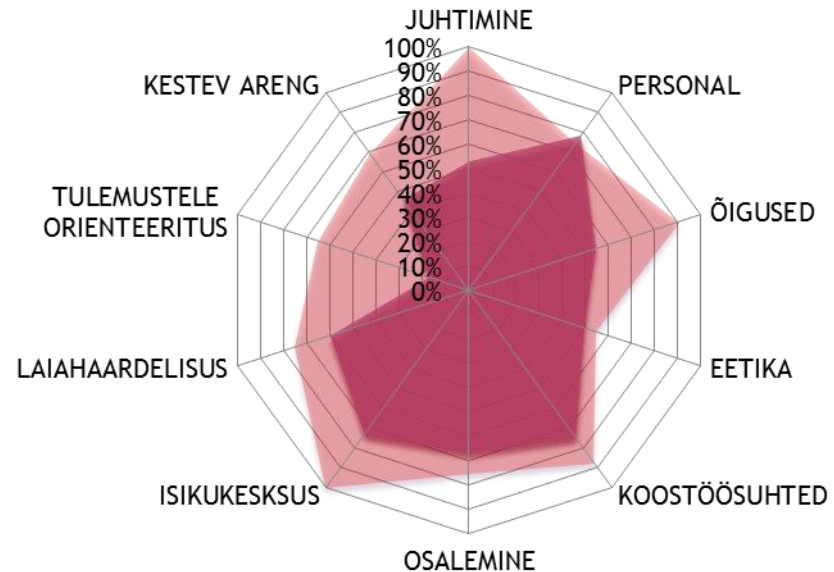
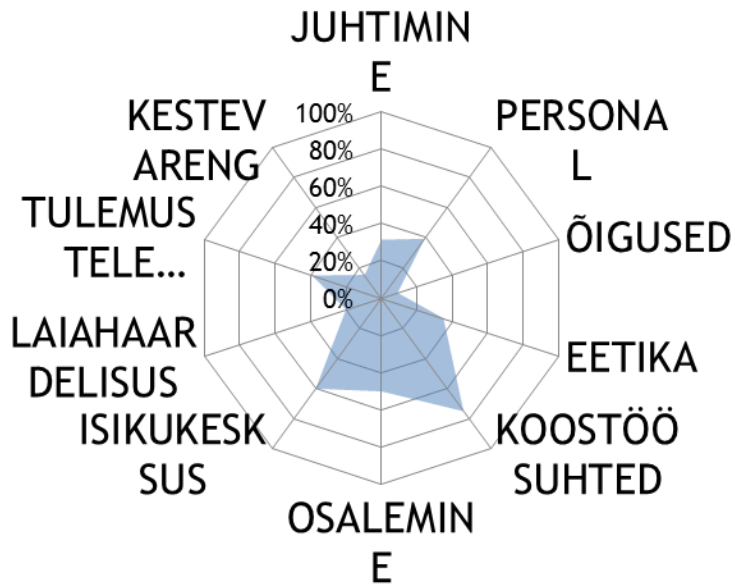
KVALITEEDISÜSTEEM

EQUASS Assurance



MEETOD

1. Eneseanalüüs ja testauditid
2. Küsimustik



TULEMUSED

○ EQUASS põhimõtetele vastavus

Eneseanalüüs

2. testaudit

Juhtimine	66	90
Personal	57	89
Õigused	60	93
Eetika	57	82
Koostöösuhted	78	92
Osalemine	68	83
Isiksusekesksus	84	96
Laiahaardelisus	63	90
Tulemustele orienteeritus	58	87
Kestev areng	64	88
	65	89

100

TULEMUSED

**27 x kvaliteedisüsteemi
rakendamine on osa asutuse
arendustööst**

VÄITED



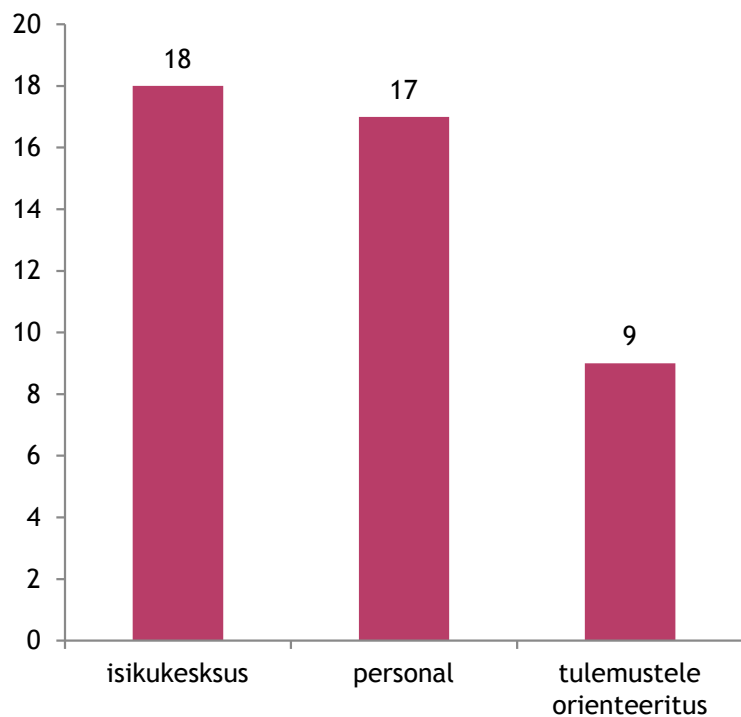
ei nõustu üldse 1 - 2 - 3 - 4 - 5 nõustun täielikult



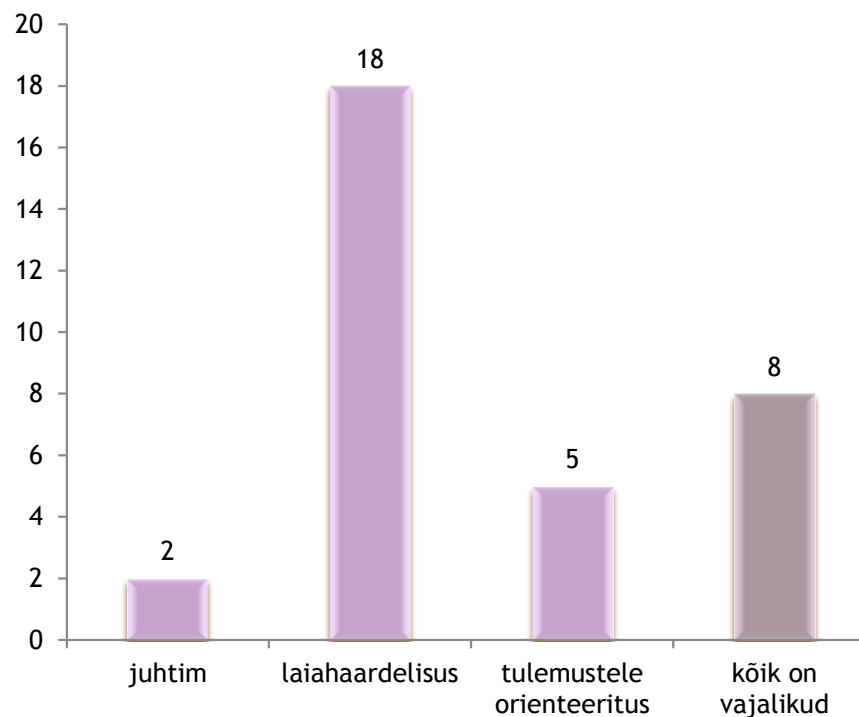
- 4,5 EQ on hea vahend teenuse kvaliteedi edendamiseks
- 4,3 Kõikidel peaks olema süsteem rakendatud
- 4,7 Teadlikkus on kasvanud
- 4,9 Kvaliteedi tagamine on oluline
- 4,9 Oluline jätkata
- 3,1 Põhimõtted on liiga nõudlikud

PÕHIMÕTTE OLULISUS

Kõige olulisemad



Vähem olulised



MUUTUSED



- Süsteemsem juhtimine
- Personali, klientide kaasamine
- Eesmärgistamine
- Tulemuste mõõtmine
- Inidv planeerimine
- Protsesside kaardistamine
- Tagasiside andmine

MÕJU

Teenuse saajale

Personalile

Rahastajale

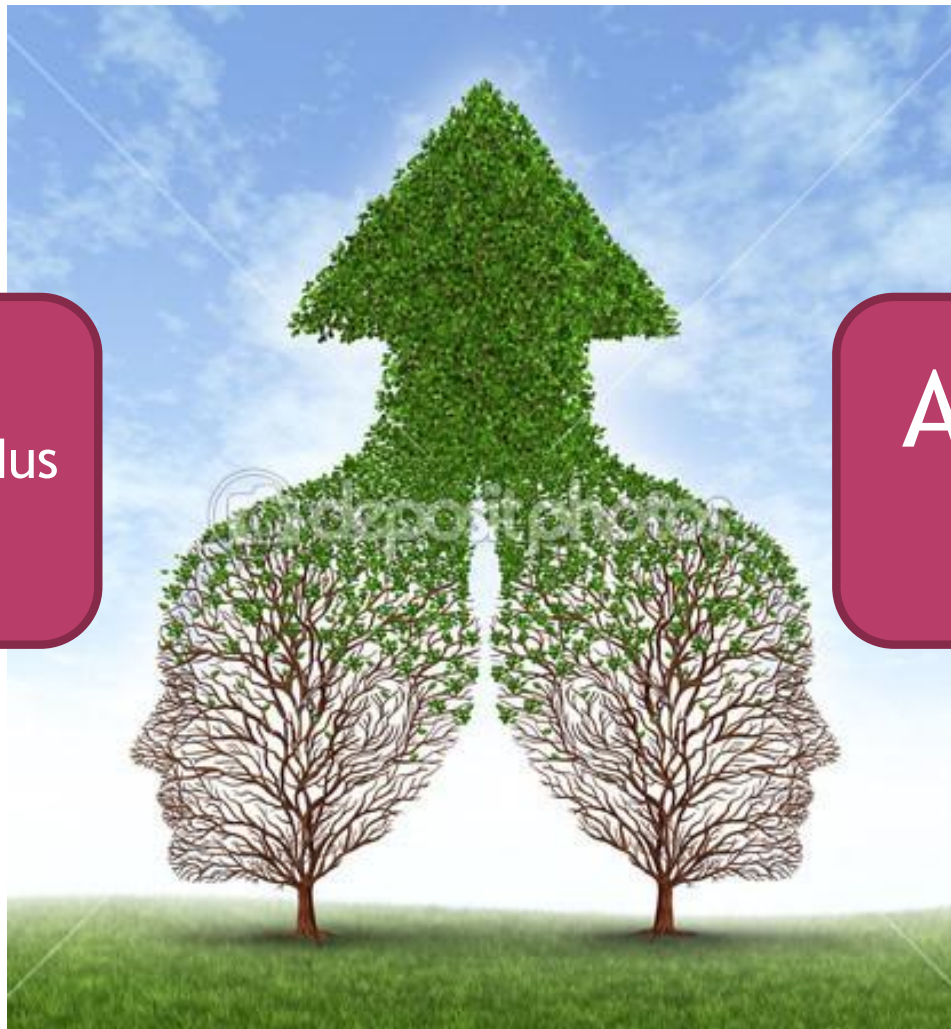
Koostööpartnerile

Ühiskonnale



ETTEPANEKUD

EQUASS
kohalik esindus
(sh konsultandid,
audiitorid)



Asutus
ise

KULU VS KASU





Jätkuvat ise tegemise rõõmu!

www.equass.ee