



Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus
Sotsiaalteenuste kvaliteedi keskus

KOOLITUSVAJADUSE ANALÜÜSI RAPORT

**NÕUSTAVA JÄRELEVALVE PÄDEVUSE TÕSTMISELE SUUNATUD KOOLITUSED
MAAVALITSUSTES (MV) JA SOTSIAALKINDLUSTUSAMETIS (SKA) TÖÖTAVATELE
JÄRELEVALVEAMETNIKELE**

Tallinn 2016

Sisukord:

Analüüsi eesmärk	3
Taust	3
I Uuring ja koolitusvajaduse kaardistamine.....	4
II Praegune sotsiaalteenuste järelevalve olemus, ametnike töö sisu ja kompetentsid.....	7
III Kvaliteedijuhis	10
Kokkuvõte	11
Täiendkoolituse õppekava	12

Analüüsi eesmärk

Anda sisend MV-s ja SKA-s järelevalvet teostavate ametnike võimekuse suurendamiseks nõustava järelevalvealaste teadmiste ja oskuste tõstmise abil. Nõustava järelevalve teostamisel ei vaadata ainult vigadele, vaid tuuakse välja parimad meetodid probleemkohtade lahendamiseks. Rakendatakse põhimõtet, et teenuseosutajat ei jäeta probleemidega üksi.

Analüüs sisaldab muuhulgas koondit SKA ja MV vajadustest ja ootustest järelevalvele (mai 2016 seisuga), vajaduste kaardistuse laiemat analüüsi võrreldes järelevalveametnike ametijuhendeid, ja võttes arvesse projekti "Sotsiaalministeeriumi haldusala hoolekandeteenuste kvaliteedi tugevdamine ja kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine" raames 2013. a. läbi viidud kvalitatiivuuringu analüüsi probleemkohti ja ettepanekuid sotsiaalteenuste kvaliteedi kohta¹.

Taust

2013. a. läbi viidud kvalitatiivuuring sotsiaalteenuste kvaliteedi kohta viitas sotsiaalteenuste järelevalve kitsaskohtadele, sh järelevalve ametnike puudulikule kompetentsile. Uuringu raames läbi viidud intervjuudes toodi välja, et sotsiaalteenuste järelevalvet teostavatel ametnikel napib kompetentsi teenuse sisu ja/või järelevalve teostamiseks vajalike oskuste osas. Sotsiaalministeeriumi, siseministeeriumi ja maavalitsuste koostöökohtumisel on arutletud selle üle, millised probleemid takistavad hetkel tulemusliku järelevalve läbi viimist. On leitud, et oluline on tegeleda järelevalveorganisatsiooni võimekuse tõstmisega, mille tulemusel on koolitatud ametnikud pädevad läbi viima nõustavat järelevalvet.

¹ http://www.sm.ee/sites/default/files/contenteditors/Ministeerium_kontaktid/Uuringu_ja_analuusid/Sotsiaalvaldkond/sotsiaalteenuste_kvaliteet_uuringu_l6pparuanne.pdf

I Uuring ja koolitusvajaduse kaardistamine

2013. aastal intervjueriti uuringu raames kohalike omavalitsuste (KOV), teenuseosutajate, SKA spetsialistide ja MV esindajaid.

Intervjuude käigus selgusid **järelevalve kitsaskohad:**

- järelevalve on pigem formaalne ning puudub võimalus saada sisulist ekspertnõu, kuidas teenust parendada;
- puudub üldine ühtne arusaam sotsiaalteenuste kvaliteedist ja nende mõõtmise kriteeriumitest (ehk ühtne järelevalve metoodika puudub);
- järelevalve teostajatel napib kompetentsi teenuse sisu ja järelevalve teostamise osas;
- soovituslikud juhised järelevalve ettevalmistamisele ja korraldusele on liiga üldised ning ei toeta järelevalve teostajat (puuduvad sobilikud vormid, venekeelsed vormid - juhised).

Järelevalve tõhustamiseks tehti järgmised **ettepanekud:**

- kehtestada ühtsed standardid hoolekandeteenustele. Kujundada selge seadusandlik raamistik, mis fikseerib nõuded teenuse osutamise korraldusele, osutatavale teenusele, teenuse osutajale;
- töötada tsentraalselt välja järelevalvesüsteem (institutsionaalne õiguste, kohustuste ja vastutuse jaotus), selle süsteemi sisene kommunikatsioon (järelevalve koondaruannete kasutamine süsteemi parendamiseks) ja arendamine (koolitused, supervisioon, tagasisidestamine);
- töötada välja ühtne järelevalve metoodika ja koolitada järelevalve teostajaid;
- suurendada nõustava järelevalve osakaalu.

2016. aasta mais viidi läbi Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse Sotsiaalteenuste kvaliteedi keskuse poolt järelevalve ametnike seas küsitlus, millele vastas 18 ametnikku, 50% omas tööstaaži kolm ja rohkem aastat. Osalenutest 11% on läbinud koolituse „Järelevalvemenetlus praktikas“. Valdav osa vastajaid leidsid, et praeguse õigussüsteemi juures on võimalik läbi viia nõustavat järelevalvet, kuid tunnevad puudust koolitustest, juhendmaterjalidest ja hindamisjuhistest.

(Tunnen puudust) *baasteadmistest, kuna põhjalikku järelevalveteemalist koolitust ei ole läbinud. Teadmised on omandatud praktilise töö käigus, aga hindan seda väheseks.*

Tunnen puudust koolitustest (varasemad töökogemused järelevalvete läbi viimise osas puuduvad), kus õppida järelevalvet kui protsessi, samuti omandada teadmisi kehtestatud ja muutuvate nõuete osas.

Üleriigilisest koordineerimisest ja prioriteetide kehtestamisest, valdkonnapõhiste ühtsete eelküsitleuste ja juhendmaterjalide olemasolust.

Teadmistest, mida täpselt järele valvata (hinnata). Kas teha seda osaliselt või kõiki erinevaid aspekte arvesse võttes. Segadust tekitab ka õiguskantsleri ettepanekud võrdse kohtlemise ja isikuvabaduste piiramise juures ja nt üldhooldusteenuse pakkujatele esitatavate nõuete täitmise osas vasturääkivused. Puudub täpsem hindamisjuhised, ühtne arusaam.

Kuna minu jaoks on teema uus, siis vajaksin kindlasti koolitamist. Haldusjärelevalve puhul tunnen puudust juhendavast materjalist (kvaliteedikriteeriumitest).

/Uuringus osalejad 2016 mai/

2016. aasta mais korraldatud uuringu tulemustest lähtuvalt nimetasid järelevalve ametnikud **olulisemateks kompetentsideks (oskused, pädevus) järelevalve läbiviimisel:** kuulamisoskus, analüüsioskus (võime näha seoseid praktilise elu ja seadusest tulenevate nõuete vahel), selge eneseväljendusoskus, kontakti loomine inimestega, õigusaktide selgitamine lihtsas/arusaadavas keeles (sh praktiliste näidete toomine), enesejuhtimisoskus, positiivse tagasiside andmine, põhjendamisoskus, inimeste motiveerimine, läbirääkimisoskus.

Uuringus osalenud hindavad pädevuse tõstmist oluliseks ning soovivad saada teadmisi juurde jägmistes valdkondades: õigusaktide selgitamine lihtsas/arusaadavas keeles (sh praktiliste näidete toomine), motiveerimine, enesejuhtimisoskus, põhjendamisoskus, läbirääkimisoskus, selge eneseväljendusoskus, ajajuhtimine, analüüsioskus (võime näha seoseid praktilise elu ja seadusest tulenevate nõuete vahel), kriitilise tagasiside andmine.

Vajan võimalust järelevalve leide ja tähelepanekuid sarnaste teadmistega kolleegidega arutada, et jõuda objektiivse hindamiseni.

Baasteadmised järelevalvest.

Läbirääkimisoskused vajavad harjutamist, põhjuste ja seoste väljatoomise probleemeid.

Järelevalve tehniline külg, seaduse täpne tõlgendamine. Õigusaktide selgitamine "lihtsasse keelde".

Vajalik arendada analüüsi- ja põhjendamisoskust, täiendada juriidilisi teadmisi.

Kuidas ja millest koosneb üks korralik analüüs, kuidas seda tehniliselt teha jne.

Psühholoogilist laadi koolitust - enesekehtestamine, läbirääkimine, mõjutamine, motiveerimine, käitumine konfliktsetes situatsioonides.

Kuidas hinnata teenuse kvaliteeti?

Võrdlused ja praktilised näited elust enesest. Praktilist järelevalve läbiviimise koolitust.

/Uuringus osalejad 2016 mai/

2014. aasta septembris toimunud sotsiaalministeeriumi, siseministeeriumi ja maavalitsuste koostöökohtumisel arutati selle üle, millised probleemid takistavad hetkel tulemusliku järelevalve läbi viimist.

Muuhulgas selgusid osalenute **ootused koolituskavale:**

- õiguslaste teadmiste täiendamine;
- piisavad teadmised ja oskused nii järelevalveprotsessi kui ka järelevalve õigusliku aluse osas;
- tõendus põhiseaduse tagamine;
- kontakti loomise ja intervjuerimise alused;
- klientide kaasamine järelevalvesse, sh oskused, kuidas koguda andmeid klientidelt, kelle arusaamisvõime on keskmisest väiksem (lapsed, dementsed eakad, erivajadusega inimesed);
- kogemuste vahetamine, kinnistamine, teadmiste rakendamine praktikas;
- stažeerimine vanema ametnikuga;
- kvaliteedijuhtimine, -hindamine ja -tagamine teoorias;
- teenuste kvaliteedi komponendid, ühtne arusaam kvaliteedist (kvaliteedijuhtimine).

Eelpool nimetatud valdkondade ning koostöökohtumisel selgunud ootuste põhjal koostatakse nõustava järelevalvealaste teadmiste ja oskuste võimekust tõstev **koolituskava, sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimine ning nõustava järelevalve juhendmaterjalid.**

II Praegune sotsiaalteenuste järelevalve olemus, ametnike töö sisu ja kompetentsid

Järelevalve eesmärk on tagada kvaliteetse ja nõuetele vastava teenuse osutamine. Rikkumiste tuvastamisel ning kõrvaldamisel lähtutakse teenuse osutamist reguleerivatest õigusaktidest ja muudest dokumentidest.

Järelevalvet teostatakse selle üle, kas teenuse osutajad täidavad teenuse osutamist reguleerivates seadustes ja nende alusel kehtestatud õigusaktides ning muudes dokumentides sätestatud nõudeid.

Riiklik järelevalve on eksternne järelevalve, st selle eesmärk on haldusväliste ohtude väljaselgitamine ja tõrjumine. Riiklikku järelevalvet ei toimu ühe haldusekandja sees ei tema organite vahel vastastikku ega eri haldusekandjate vahel, kui järelevalvet teostatakse haldusülesannete täitmise üle.

Haldusjärelevalve on haldussisese (internse) järelevalve liik, mille korral kontrollib üks haldusekandja teise haldusekandja poolt haldusülesande täitmist, samuti sama haldusekandja organite vahel väljaspool alluvusvahekorda toimuv seaduslikkuse ja otstarbekuse kontroll.

Sotsiaalkindlustusamet viib läbi riiklikku- ja haldusjärelevalvet erihoolekandeteenuste ja rehabilitatsiooniteenuste osutajate üle. Seoses struktuuri muutumisega 2014. a. detsembris, kuulub järelevalve kvaliteediüksuse koosseisu ning on nõustava olemusega. Nõustava järelevalve käigus SKA nõustab teenuse osutajaid seaduses sätestatud nõuete täitmisel, lähtudes seaduses sätestatud kriteeriumidest, järelevalvespetsialisti töökogemustest, teenuse osutajate jagatud kogemustest ning ekspertide teadmistest.

Maavalitsus teostab riiklikku- ja haldusjärelevalvet maakonnas osutatavate sotsiaalteenuste ja muu abi kvaliteedi, lapsehoiu- ja asenduskoduteenusele ning muudeks riigi poolt sotsiaalhoolekandeks eraldatud sihtotstarbeliste rahaliste vahendite kasutamise üle.

Kvaliteediuuringu tulemusest selgub, et järelevalve läbiviimine on maakonniti ebaühtlane, peamiselt hõlmab finantskontrolli. Mõnel juhul toimub teenuste kvaliteedi kontroll ehk olemasolevatele nõuetele vastavus ning ka tegevuse õiguspärasuse ja otstarbekuse kontroll. Enamjaolt on maavalituses kasutusel enda poolt välja töötatud järelevalve akti vorm. Puuduste ilmnmisel rakendatavate abinõudena on kasutusel ettekirjutus ja ettepanekud. Mõnel juhul on kehtestatud teenusele/teenuse osutajatele täiendavaid nõudeid. KOV-teenuste osas toimub maavalitsuse poolt regulaarne kontroll peamiselt toimetulekutoetuse sihipärase kasutamise üle ning üksikküsimuste (kaebuste) lahendamine.

Ülesanded järelevalve osas ametijuhendite põhjal

SKA-s ja MV-s on töökorraldus järelevalve osas erinev. SKA-s teostavad järelevalvet ametnikud, kelle põhitööks on järelevalve. MV-s on järelevalve teostamine üks osa ametnike põhitööst. Antud väide leiab kinnitust ka ametijuhendite võrdlusel ja analüüsil.

SKA	MV
<ul style="list-style-type: none">✓ Järelevalve teostamine (k.a. nõudekirjade koostamine dokumentide ja informatsiooni saamiseks) teenuste osutamise vastavuse üle õigusaktides sätestatud nõuetele.✓ Järelevalve käigus tuvastatud rikkumiste kõrvaldamiseks tegevuste kavandamine ja meetmete kohaldamine.✓ Järelevalvealase aruandluse ja analüüsi koostamine.✓ Osalemine kvaliteedimeetmete väljatöötamisel ja nende rakendamine teenuste kvaliteedi tõstmiseks.✓ Osalemine teenuste osutamisega seotud märgukirjade ja järelepärimiste lahendamisel.✓ Teenuste osutajate, ekspertide, kvaliteediüksuse ja ameti teiste üksuste töötajate ning teiste asutuste ja organisatsioonide nõustamine ja juhendamine oma pädevuse piires.✓ Osalemine teenuste alaste meetodiliste juhendite ja muude informatiivsete materjalide ettevalmistamises oma pädevusvaldkonna piires.✓ Osalemine eelnõude ettevalmistamises ja õigusaktidele muudatusettepanekute esitamises oma tegevusvaldkonna piires.	<ul style="list-style-type: none">✓ Järelevalve on nõuetekohaselt läbi viidud ja vormistatud juhindudes kehtivatest õigusaktidest.✓ Sotsiaalhoolekandeks eraldatud rahasid on kasutatud sihipäraselt.✓ Järelevalve käigus on tutvutud järelevalvemenetluse läbiviimiseks vajalike dokumentidega ja teostatud on paikvaatlusi kohapeal.✓ Küsitud on selgitusi konkreetselt teenuse osutajalt seaduses ettenähtud korras.✓ Paikvaatluste kohta on koostatud ja dokumendiregistris registreeritud paikvaatluse protokollid.✓ Järelevalve tulemuste kohta on koostatud korrektselt järelevalve õiend ning ettekirjutuse korral maavanema korraldus vastavalt õigusaktides sätestatud nõuetele.✓ Koopia järelevalve tulemuste kokkuvõttest on väljastatud konkreetsele teenuse osutajale.

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Osalemine infopäevade, kogemuskohtumiste ja ümarlaudade korraldamises, nende läbiviimine oma pädevuse piires. ✓ Koostöö teiste järelevalve ametnikega, ameti sotsiaalteenuste üksuse ning teiste üksustega, Sotsiaalministeeriumiga ja/või teiste organisatsioonidega oma pädevusvaldkonnas. 	
---	--

Järelevalve protsess

Järelevalve protsess koosneb nii SKA kui MV puhul ettevalmistavast planeerimisest, järelevalve teostusest (paikvaatlus, vestlused, dokumentide kogumine, vaatlus ja analüüs) ning järeltoimingutest (akt, soovitusel, järelkontroll, ettekirjutus).

SKA on kasutusele võtnud kogemusnõustamise, mille käigus teenuseosutajatel on võimalus jagada oma praktilisi kogemusi. Kogemusnõustamiste teemade valiku aluseks on järelevalve käigus ilmnenud probleemid. Parimate praktikate jagamiseks saab teha teenuseosutajatele ettepaneku järelevalve peaspetsialist oma kogemuse põhjal. Vajadusel kaasatakse nõustajana eksperte.

Lisaks on järelevalve tulemustele toetudes pakutud teenuse osutajatele võimalust saada kogu meeskonnaga konsultatsiooni / nõustamist SKA spetsialistide poolt.

Tööks vajalikud kompetentsid, isikuomadused ja teadmised on SKA ametijuhendites määratletud järgnevalt: kliendikesksus, asjatundlikkus, koostöövõime, efektiivsus, suhtlemis- ja mõjutamisoskus, analüüsi- ja üldistusvõime, korrektsus, empaatiavõime, juhendamisoskus, loovus, pingetaluvus, abivalmidus, suhete loomise oskus.

MV ametijuhendites ametnikele esitatud kompetentsi- ja isikuomaduste nõudeid kirjas ei ole.

Järelevalveametnike küsitluse tulemused ja järelevalve sisu analüüs näitavad, et järelevalve taseme ühtlustamiseks on vajalik ametnikele täiendkoolituse võimaldamine, mis annab ühtsed baastadmised järelevalvest ja kvaliteedijuhisest ning aitab tõsta nõustava järelevalve kompetentse.

III Kvaliteedijuhis

2013. aastal läbi viidud laiaulatuslikus sotsiaalvaldkonna analüüsis² on välja toodud vajadus ühtse arusaama järgi sotsiaalteenuste kvaliteedist. Ühtne kvaliteedi käsitlus aitab nii poliitika kujundajatel, valdkonna arendajatel, rahastajatel kui ka teenuse pakkujatel ühiselt sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamise panustada, et tõsta sotsiaalteenuste isikukesksust ja tulemuslikkust.

Käesoleval hetkel Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuses tegutseva Sotsiaalteenuste kvaliteedi keskuse eestvedamisel koostamisel olev sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis annab ülevaate sellest, mis on kvaliteet sotsiaalteenustes. Sotsiaalteenuste kvaliteedijuhistes ei määratleta ainult kvaliteeti, vaid see on ka võrdlusraamistikuks, mille abil määratleda, kindlustada, arendada, hinnata ning parendada sotsiaalteenuste kvaliteeti.

Kvaliteedijuhise eesmärk on tagada erinevate huvipoolte ühtne arusaam sotsiaalteenuste kvaliteedist, et pakutavad sotsiaalteenused oleksid:

- kättesaadavad;
- teenuse kasutajaid kaasavad ning nende õigustega arvestavad;
- vajaduspõhised;
- isikukesksed;
- laiahaardelised;
- järjepidevad ja jätkusuutlikud;
- tulemustele orienteeritud.

Juhis on suunatud nii teenuse korraldajatele, teenusepakkujatele kui ka teenuse kasutajatele ning teistele huvipooltele.

Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise aluseks on võetud Euroopa Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik³, mis loodi selleks, et luua ühtset arusaama sotsiaalteenuste kvaliteedi olemusest kogu Euroopas. Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik kirjeldab valdkondade, eeltingimuste ja põhimõtete kogumit ning samuti ka peamisi sotsiaalteenuste kvaliteeti mõjutavaid kriteeriume. Raamistik kirjeldab kõiki sotsiaalteenuste kvaliteedi peamisi aspekte ning sisaldab seetõttu nii reguleerivate organite (riiklikul, regionaalsel ja kohalike omavalitsuste ning teiste huvirühmade tasandil) kui ka sotsiaalteenuste pakkujate vastutusalasid.

Valmiv sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis annab järelevalve teostajatele raamistiku, mis fikseerib nõuded, mille põhjal hinnata teenuse osutamise kvaliteeti.

² Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks“ analüüsi lõpparuanne, 2013

³ Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistik (*Common Quality Framework for Social Services of General Interest*), koostatud Euroopa Standardikomitee (CEN) töörühma kokkuleppena (Brüssel, 21. juuni 2010)

Kokkuvõte

Nõustava järelevalve olemus

Nõustava järelevalve olemus on laiahaardelisem, hõlmates kogu teenuseosutaja tegevust ning ei piirdu vaid seaduses sätestatud nõuete kontrollile, nagu tehnilise järelevalve puhul.

Nõustava järelevalve käigus nõustatakse teenuseosutajaid seaduses sätestatud nõuete täitmisel, lähtudes sätestatud kriteeriumidest, järelevalvespetsialisti töökogemustest, teenuseosutajate jagatud kogemustest ning ekspertide teadmistest.

Järelevalve peab olema suunatud asutuste toetamisele ja edasiviivate meetmete kasutamisele, mitte vigade otsimisele. Prioriteediks ei ole ettekirjutuste tegemine ja sunniraha määramine. Pööratakse tähelepanu positiivsetele tulemustele ning läbi nende jõustatakse teenuseosutajat.

Nõustav järelevalve peaks olema koos teenuse osutajaga parima kvaliteedi tagamise saavutamine. Kuid seaduses puudub mõistele „kvaliteetne teenus“ selgitav lähenemine, mis on siis kvaliteet sotsiaalteenustes?

Juhul, kui teenuseosutaja on jätnud täitmata õigusaktides sisalduva nõude või täitnud seda valesti, siis järelevalveametnik nõustab, kuidas seda nõuet täita ja miks selline nõue üleüldse kehtestatud on.

/Uuringus osalejad 2016 mai/

Nõustava järelevalve mõiste

Järelevalve, mille käigus leitud puudustele osutatakse tähelepanu, osatakse anda soovitusi ja juhiseid edaspidiste puuduste ja vigade vältimiseks. Järelevalve käigus arutatakse teenuse osutajaga, kuidas teenust paremini osutada ning seaduses sätestatud nõudeid korrektselt täita. Leitakse üles ja pööratakse tähelepanu positiivsetele aspektidele, mille kaudu tunnustatakse/jõustatakse teenuse osutajat.

Jätkusuutliku nõustava järelevalve taseme ühtlustamiseks ja tulemuslikuks toimimiseks on vajalik järelevalve ametnikel läbida õppekava „Nõustava järelevalve kompetentside tõstmine“.

Täiendkoolituse õppekava

Õppekava nimetus	Nõustava järelevalve kompetentside tõstmine
Õppekavarühm	Sotsiaaltöö ja nõustamine
Õpingute alustamise tingimused	1. Koolitusele on oodatud Maavalitsuste ja Sotsiaalkindlustusameti ametnikud, kes teostavad järelevalvet sotsiaalteenuseid osutavate organisatsioonide üle. 2. Ühes koolitusgrupis saab osaleda kuni 20 ametnikku, eelregistreerimise alusel.
Õppekava maht	Täiendkoolituse kogumaht on 56 akadeemilist tundi (sh 40 akadeemilist tundi auditoorset tööd ja 16 akadeemilist tundi iseseisvat tööd)
Õppekeskkond	1. Koolituspäevade läbiviimiseks on vajalik seminariruum mahutavusega kuni 20 inimest, esitlustehnika ja pabertahvel. 2. Kohvi- ja lõunapauside läbiviimise võimalus.
Õppekava eesmärgid	Suurendada MV-s ja SKA-s järelevalvet teostavate ametnike järelevalve võimekust nõustava järelevalve alaste teadmiste ja oskuste tõstmise abil. Sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise seostamine järelevalve protsessiga.
Õppe sisu	1. Põhimõistete tutvustamine ning lahtimõtestamine (sh: järelevalve eesmärgid, õiguslikud allikad, subjektid, toimingud, tõendite kogumine, ettekirjutused, sunniraha ja asendustäitmine). 2. Sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise tutvustamine ja selle rakendamine. 3. Argumenteerimisoskus. Suhtlemissituatsiooni valitsemine. Vestluse kaudne juhtimine. Tagasiside andmine, tulemuslik tagasiside (kritisereimine) ja tunnustamine. Kontaktivõtt ja seda mõjutavad tegurid. 4. Motiveeriva intervjuerimise ja nõustamistehnikate tutvustamine ning nende rakendamise võimalused igapäevatoos. 5. Järelevalvealaste kogemuste jagamine (kogemuskohtumine).
Õpiväljundid	1. Osaleja teab järelevalvemenetluse olemust: eesmäärke, õiguslikke allikaid, subjekte, järelevalvemenetluse alustamist ja lõpetamist, toiminguid, tõendite kogumist, ettekirjutusi, sunniraha ja asendustäitmist. 2. Osaleja mõistab sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise sisu ning oskab seda kasutada nõustava järelevalve läbiviimisel. 3. Osaleja: <ul style="list-style-type: none"> - saab teadlikuks iseenda käitumismudelitest ja arenguvõimalustest; - õpib oskuslikult kasutama suhtlemisel toimivaid seaduspärasusi; - saab juurde oskusi, kuidas lahendada keerukaid konfliktseid olukordi ning anda tulemuslikult tagasisidet; - saab juurde enesekindlust ja oskusi olla edukam igapäevases suhtlemises; - saab juurde teadmisi ja oskusi, kuidas suhetes võita aega, energiat, poolehoidu. 4. Osaleja mõistab motiveeriva intervjuerimise teoreetilist tausta, tunneb ära selle rakendamise võimalusi enda töövaldkonnas ning tunneb kliendikeskseid nõustamistehnikaid. 5. Osaleja on osalenud kogemuskohtumisel.
Koolitusmeetodid	Loeng, arutelu, gruppitöö, kogemuskohtumine, iseseisev töö.
Kohustuslik õppematerjal	1. Koolitajate poolt jagatav õppematerjal (töölehed, esitlusmaterjalid). 2. Sotsiaalhoolekande seadus https://www.riigiteataja.ee/akt/130122015005 3. Sotsiaalhoolekande seaduse seletuskiri http://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/aef50e8c-3583-465d-941a-744e0631fee1/

	4. Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis
Iseseisvate tööde loetelu ja juhised nende tegemiseks	Iseseisva tööna viib osaleja läbi nõustava järelevalve protsessi, tutvustab seda kogemuskohtumisel ning töötab läbi kohustusliku õppekirjanduse.
Lõpetamise tingimused ja väljastatavad dokumendid	1. Koolituse lõpetamise tingimusteks on osalemine auditoorses töös 80% ulatuses ning iseseisva töö nõuetekohane esitamine. 2. Osalejatele väljastatakse koolitusel osalemise kohta tõend.

Õppekava sisu muudetakse vastavalt järelevalve süsteemis toimuvatele muudatustele.

Ettepanekud jätkukoolitusteks:

1. Sotsiaalteenuste mõju ja tulemuslikkuse hindamise meetodika eQual rakendamine, mille eesmärgiks on tutvustada sotsiaalteenuste osutamisel inimese elukvaliteedi tõstmisele suunatud lähenemise põhimõisteid ning eQual mudelit. EQual mudel keskendub teenuse saaja elukvaliteedi hindamisele läbi isikukeskse lähenemise, mis aitab läbi individuaalse planeerimise mõõta teenuste mõju ja tulemuslikkust. Antud meetodika on loodud Norras, koolitaja-konsultandi Geir Moeni 30-aastase praktilise töö tulemusena ja see lähtub sellest, et sotsiaalteenustes on ainsaks eesmärgiks inimese elukvaliteedi säilitamine või selle tõus.

2. Sotsiaalteenuseid tarbivad sihtrühmad ning nendega suhtlemine, mille eesmärgiks on tutvustada psüühikahäireid, vaimupuuet, liitpuuet ning anda teadmised sihtrühmadega suhtlemiseks sealhulgas teadmised eripäradest suhtlemisel psüühikahäirega inimestega.