



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

## Kvaliteedijuhtimissüsteemide võrdlev analüüs

01.07.2018. jõustub sotsiaalhoolekandeseaduse säte, mille kohaselt peavad kõik rehabilitatsiooniteenuse pakkujad rakendama sertifitseeritavat kvaliteedijuhtimise süsteemi, mis järgib vähemalt järgmisi põhimõtteid: juurdepääsetavus informatsioonile, isikukesksus, tulemusele orienteeritus, koostöö, vajaduspõhine lähenemine, isiku kaasamine, teenuse jõustav iseloom, organisatsiooni töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi tagamine (põhimõtted tulenevad Euroopa vabatahtlikust sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistikust<sup>1</sup>)

Seni on Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamiseks kasutusel olnud EQUASS *Assurance* kvaliteedisüsteem, mis on loodud spetsiaalselt sotsiaalsektori tarbeks ning vastab Euroopa Liidu poolt kehtestatud sotsiaalteenuste kvaliteedi nõudmistele (sh ka eelnevalt mainitud põhimõtetele).

EQUASS *Assurance* on üks võimalikke sotsiaalteenustele hästi sobivaid süsteeme, kuid vajame kaardistust võimalike alternatiivsete kvaliteedisüsteemide osas, et kõigil sotsiaalteenuse pakkujatel oleks võimalik leida endale sobivaim. Samuti peaks olemasolev sertifitseeritav kvaliteedi(juhtimis)süsteem sobima Eesti konteksti ning olema taskukohane nii riigile kui ka sotsiaalteenuse pakkujatele.

Sotsiaalteenuste pakkujaks loetakse kõiki Eestis riigi või kohalike omavalitsuste poolt rahastatud sotsiaalteenuseid (sh rehabilitatsiooniteenus, erihoolekandeteenus, asendushooldus, lapsehoid, koduhooldus, tugiisikuteenus jms) pakkuvaid ettevõtteid, organisatsioone.

**Töö tellijaks: Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse**

**Esindaja: Keiu Talve**

**Kontakt: [keiu.talve@astangu.ee](mailto:keiu.talve@astangu.ee) ja tel 6877 223 või 5682 9104**

## Tellitava töö kirjeldus

1. Kaardistada Eestis, Euroopas ja mujal maailmas kasutusel olevad **sertifitseeritavad kvaliteedijuhtimissüsteemid**, mida rakendatakse sotsiaalsektoris ja mis järgivad vähemasti järgnevaid kvaliteedipõhimõtteid: juurdepääsetavus informatsioonile, isikukesksus, tulemusele orienteeritus, koostöö, vajaduspõhine lähenemine, isiku kaasamine, teenuse jõustav iseloom, organisatsiooni töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi tagamine. Vajalik on kaardistada 7- 10 nõuetele vastavat süsteemi:
  - 1.1. Välja tuua süsteemide lühitutvustus (sh eesmärk), rakendumise maht (kehtivat sertifikaati omavate asutuste arv valitud asukohariigis), rakendamise asukoht/ asukohad, sertifitseerija.
2. Valida kaardistatud süsteemidest välja 4-5 süsteemi lähtudes nende sobivusest Eestis rakendamiseks (majanduslik ning sotsiaal-kultuuriline aspekt) ja analüüsida neid järgnevatest küsimustest lähtuvalt:

<sup>1</sup> Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik ( *European Voluntary Quality Framework*) Brüssel, Sotsiaalkaitsekomitee, 16.nov 2010 (kättesaadav [www.equass.ee](http://www.equass.ee) kodulehel- [http://equass.ee/public/Sotsiaalteenuste\\_vabatahtlik\\_kvaliteediraamistik.pdf](http://equass.ee/public/Sotsiaalteenuste_vabatahtlik_kvaliteediraamistik.pdf) )



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

- 2.1. Kus, millal, millises mahus ning millist tüüpi sotsiaalteenustes on vastavat kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendatud?
  - 2.2. Kas süsteem on teenusespetsiifiline (st sobilik ühele kindlat tüüpi sotsiaalteenusele) ja asukohaspetsiifiline (rakendatakse ainult ühes kindlas riigis)?
  - 2.3. Kas kvaliteedisüsteem sisaldab endas teenuste tulemuslikkuse hindamise indikaatoreid, millele teenuse pakkuja peab vastama?
  - 2.4. Kas antud süsteemi on rakendatud nii väikestes (3-10 töötajat) kui ka suurtes (vähemasti 100 töötajat) organisatsioonides?
  - 2.5. Kuidas on korraldatud sertifitseerimise protsess? Kui sagedasti on tarvis sertifikaati uuendada?
  - 2.6. Kas kvaliteedisüsteem sisaldab endas ka kehtestatud õigusaktide ja riiklikult kehtestatud kvaliteedikriteeriumitele vastavuse hindamist?
3. Tuua 4-5 kvaliteedisüsteemi puhul välja nende rakendamise võimalikkust puudutavad eeltingimused:
    - 3.1. Mis maksaks süsteemi Eestisse toomine ja eestindamine sh tõlkimine, vajadusel kohaliku esinduse ülesehitamise kulu, süsteemi rakendamiseks kompetentside ülesehitamise kulu (sh konsultantide koolitamine, vajadusel audiitorite koolitamine, muud olulised kulud);
    - 3.2. Mis oleks süsteemi Eestisse toomiseks vajalikud tegevused ning ajaline vajadus?
    - 3.3. Mis on süsteemi rakendamise võimalikud jooksvad kulud- sh nt litsentsitasud, konsultatsiooni ja auditeerimise kulu jms kulud (üldised kulud süsteemi Eestis toimimiseks ning võimalikud kulud sotsiaalteenuse pakkujale süsteemi rakendajana);
    - 3.4. Mis on süsteemi orienteeruv rakendamise aeg organisatsioonile/ sotsiaalteenuse pakkujale?
  4. Tuua analüüsist lähtuvalt välja iga valitud kvaliteedijuhtimissüsteemi kohta välja põhjused (arvestades kasu riigile, teenuse saajale, teenuse pakkujale, rakendamise erinevad aspektid jne), miks vastav süsteem oleks sobilik Eestis rakendamiseks ning milliseid oleksid sealjuures piirangud või takistavad aspektid.
  5. Analüüsimeetodite hulka peaks kuuluma lisaks kirjanduse ja allikate analüüsile suulised või kirjalikud intervjuud analüüsiks valitud 4-5 kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendajatega, analüüsitud kvaliteedisüsteemide levitajatega/ sertifitseerijatega ja muude ekspertidega.
  6. Töö esitatakse raporti vormis koos tööprotsessi kirjelduse ning nõutud punktide analüüsi andmete ning ettepanekute ning järeldustega.
  7. Töö läbiviimisesse kaasatakse Tellija esindajat vähemasti järgmistes etappides:
    - 7.1. Pärast Töö läbiviimise plaani koostamist, et läbi rääkida töö protsess ning meetodid;
    - 7.2. Enne lõppraporti koostamist, et läbi arutada kogutud informatsioon ja ettepanekud.
  8. Töö üleandmisel ja tulemuste tutvustamisel viiakse läbi esitlus Tellija ja Sotsiaalministeeriumi esindajatele.
- 9. Töö teostamise tähtaeg: 12.september 2016 kl 10:00**



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

#### 10. Tingimused pakkumuse esitamiseks:

- 10.1. Pakkuja viitab ja võimalusel saadab lingi või lisab kaasa dokumendid sarnaste tööde koostamisest;
- 10.2. Pakkuja lisab lühikese motiveeritud põhjenduse, miks just tema on kõige sobilikum isik/ asutus antud Töö teostamiseks;
- 10.3. Pakkuja esitab selge nägemuse ja ajakavalise plaani vastavalt töö oodatavale kirjeldusele töö teostamise kohta etteantud tähtajaks;
- 10.4. Pakkuja esitab omapoolse Töö teostamise hinna (ilma käibemaksuta).
- 10.5. Pakkumuste esitamise tähtaeg: 23.mai kl 10:00.**

#### 11. Pakkumuste hindamisel võetakse arvesse

- 11.1. Pakkuja eelnevaid kogemusi sarnaste tööde läbiviimisest;
- 11.2. Motiveeritust antud töö teostamiseks;
- 11.3. Selget plaani ja nägemust töö teostamiseks;
- 11.4. Soodsat hinda.