

Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs



TRIIN VANA

Analüüsi eesmärk ja tegevused

**Hetkeolukorra kaardistus
sotsiaalsektori kvaliteediga
seonduvalt**

**Uuring eri huvipoolte
osavõtul**

nov 12 – märts 13
4 Eesti piirkonnas,
osales 91 inimest
48 org-st

Arendusseminarid

aprill-juuni 13
Juurprobleemide ja prioriteetide
määratlemiseks,
osales 62 inimest 36 org-st

**Sidusvaldkondade kvaliteedialase
tegevuse analüüs**

(tervishoid, haridus, tööhõive)

**Teiste riikide kvaliteedialase
tegevuse analüüs**

(UK, Soome, Norra)

EESMÄRK:

**Analüüsida sotsiaalteenuste kvaliteeti – kaasates eri
huvigruppe, uurida ja õppida teiste kogemustest,
teha ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi
juurutamiseks ja süsteemi edasiseks arendamiseks**

**Töörühm
ettepanekute
väljatöötamiseks**

okt – dets 13
erinevate huvipoolte
esindajatega

Hetkeolukorra kaardistuse võrdlevaks aluseks:

3

- ▶ **Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku kvaliteedipõhimõtteid** (*Brüssel, 16. november 2010*)
- ▶ **Üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku põhimõtteid** (*Brüssel, 21. juuni 2010*)

Tervikliku kvaliteedisüsteemi kirjeldamisel tugineti

“**Tervikliku kvaliteedi juhtimise põhimõtetele**”, sh vaadeldi Demingi kvaliteediringi (planeeri – teosta – kontrolli – korrigeeri) eri etappidest lähtuvaid protsesse, nende omavahelist seotust ja järgnevust

Üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku kontekstuaalsed aspektid

- seotud seadusandliku, füüsilise ja organisatsioonilise keskkonnaga, milles sotsiaalteenuse pakkujad toimivad
- on **otsese mõjuga kvaliteedile**, kuna suurendavad või vähendavad hea soorituse tõenäosust
- on **kvaliteedi eeltingimuseks**, vajalikud kvaliteetsete teenuste saavutamisel
- on kohalike omavalitsuste ja sotsiaalteenuse pakkujate **konteksti loojate vastutusala**

- Toetav sotsiaalpoliitika raamistik
- Õigustel põhinev lähenemine
- Seadusandlik raamistik
- Jätkusuutlik rahastamine
- Dialoog huvirühmadega
- Taskukohasus
- Juurdepääsetavus
- Kättesaadavus

Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistiku kvaliteedipõhimõtteid

*Kõige olulisemad
kvaliteedipõhimõtted:*

Kättesaadavus

Juurdepääsetavus

Taskukohasus

Isikukesksus

Kõikehõlmavus

Järjepidevus

Tulemustele suunatus

Kasutaja õiguste austamine

**Osalemise ja mõjuvõimu
suurendamine**

Partnerlus

Hea juhtimistava

**Hea töökeskkond/
investeerimine inimkapitali**

Asjakohane füüsiline infrastruktuur

Põhjuslikud probleemid ja kriitiline arenguvajadus seoses sotsiaalteenuste kvaliteediga

6

KÄTTESAADAVUS

- ▶ KOV teenused ei ole üle eesti võrdselt ning kliendi vajadustele vastavas mahus kättesaadavad
- ▶ Riiklikult rahastatavad teenused ei ole õigeaegselt, vajadustele vastavas mahus ja elukoha lähedal kättesaadavad

JUURDEPÄÄSETAVUS.

- ▶ **Puudulik informatsioon**, transport ning füüsiline keskkond, mis takistavad teenustele ligipääsetavust
- ▶ Inimestel puudub teadlikkus ja ootused ei vasta teenuse eesmärgile ja sisule

TULEMUSTELE SUUNATUS

- ▶ Teenus ei ole eesmärgipärane ja tulemuslik
- ▶ Puudulik teenuse tulemuslikkuse ja kliendi rahulolu hindamine

ISIKUKESKSUS

- ▶ Teenused ei vasta paindlikult klientide erinevatele vajadustele
- ▶ Puudulik kliendi ja teenusevajaduste hindamine, puudu oskustest ja meetodikate kasutamise praktikast

KÕIKEHÕLMAVUS

- ▶ Eri teenuste piirid ja vastutus ebaselge
- ▶ Puudulik teenuste integreerimine ning koordineerimine terviklikuks klienditöö protsessiks
- ▶ Nõrk juhtumikorraldus ja teenuste koordineerimine

JÄRJEPIDEVUS

- ▶ Puudulik varajane sekkumine ja ennetustöö

OSALEMINE JA MÕJUVÕIMU SUURENDAMINE

- ▶ **Nõrk kliendi (ja lähedaste) kaasamine**, kliendi vähene aktiivsus ja vastutus teenuse osutamisel ja planeerimisel

PARTNERLUS

- ▶ **Vähene instantsidevaheline koostöö**
- ▶ **Puudulik teenuseosutajate vaheline koostöö** teenuste arendamisel ja kogemuste vahetamisel

- ▶ Teenuste rahastus ja finantseerimissüsteem ei võimalda kvaliteetset teenuseosutamist
- ▶ Teenuste tase ja kvaliteet üle Eesti väga ebaühtlane
- ▶ Puudub ühtne arusaam sotsiaalteenuste kvaliteedist
- ▶ Puudub hoolekandesüsteemi terviklik ja järjepidev arendamine, puudub piisav ressurss järjepidevaks arendustegevuseks
- ▶ KOV-des ei ole teadmispõhist sotsiaalpoliitika kujundamist

HEAD TÖÖTINGIMUSED JA TÖÖKESKKOND/ INVESTEERIMINE INIMKAPITALI

- ▶ Raske leida ja hoida pädevaid töötajaid
- ▶ Sotsiaalvaldkonna töötajate tase väga erinev
- ▶ Juhtidel puudu sotsiaalteenuste juhtimise ja kvaliteedialasest kompetentsist
- ▶ Vähe häid koolitusi spetsialistidele
- ▶ Sotsiaaltöötajatel puudub tugev erialaorganisatsioon

HARIDUS	TERVISHOID	TÖÖHÕIVE
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Riiklik õppekava - kui haridusteenuse standard ➤ Kõrgharidusstandard 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ravijuhis – kui üleriiklik tunnustatud standard ➤ Patsiendijuhised 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Teenusstandard, protseduurid, teenuse osutamise põhimõtted ➤ Indiv. tööotsimise kava (ITK) nõue
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sisehindamise ja arengukava koostamise kohustus ➤ Sise- ja välishindamine = riiklik tunnustamine (akrediteerimissüsteem) ➤ Pedagoogide ja haridusasutuste juhtide kvalifikatsiooninõuded 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kliiniline audit ➤ Terv.teenuste kvaliteedi ekspertkomisjon ➤ Asutusesisese kvaliteedijuhtimissüsteemi nõue ➤ Tervishoiutöötajate registreerimine 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kompetentsimudelid eri ametikohtadele ➤ Sisekoolitussüsteem ja töökohapõhine õpe
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kvaliteediringi toimimine – planeerimine, aruandlus, järelev. ➤ Kvaliteedijuhtimissüsteemide rakendamine ja -auhinna mudelid 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Regulaarsed eri huvipoolte rahulolu-uuringud ➤ Aruandlus ja tagasiside (Haigekassa ja teenuseosutajad) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Regulaarsed eri huvipoolte rahulolu-uuringud ➤ Teenuste mõjuanalüüsid
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Õppeasutuste tegevusnäitajad, avalik ja võimalus võrrelda (EHIS) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ravi tulemuslikkuse hindamine – kliinilised- ja tegevusindikaatorid, ravi mõju hindamine inimese elukvaliteedile ➤ Kulutõhususe analüüs 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Teenuste tulemuslikkuse, kättesaadavuse ja rahulolu hindamine – tulemusindikaatorid ➤ ITK taseme hindamine
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Innove ja ➤ Eesti Kõrghariduse Kvaliteedi Agentuur <p>järjepidev kvaliteedi-, sise- ja välishindamise alane (toetav) tegevus</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Haigekassa – oluline roll ja tugi kvaliteedi edendamisel, uuringud, analüüsid ➤ Tervise Arengu Instituut – uuringud, analüüsid, koolitus 	

Kolm lähenemist kvaliteedijuhtimise arengus, mille mõju ja tulemus on erinev

13

Vastavuse tagamine –

standardid, kvaliteedi tagamise meetmed, ISO

– tulemus on vähene ja stabiilne

Pidev parendamine ja täiuslikkuse mudel –

pidev areng, parendamise kultuur, sisemine motivatsioon pakkuda kvaliteeti ja head teenust

– tulemus on progressiivne ja pidev

Läbimurre -

uued tooted/teenused, kontseptuaalne kavandamine, kui väikesed muudatused ei aita

– tulemus on märkimisväärne ja püsiv

Kvaliteedi motivaator – inimese (organisatsiooni) sisemine vajadus teha hästi. Kui seda ei ole siis väline surve tekitab pigem hirmu ja negatiivse emotsiooni

Tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi mudel

Korrigeerimine

- Nähtav ja dokumenteeritud seos tagasiside ja planeerimise protsessiga
- Tagasiside ja korrigeerivad tegevused, parenduste ja muudatuste elluviimise protsess
- Takistuste hindamine ja korrigeerimine

Kontrollimine

- Teenuste süstemaatiline hindamine, kontrol ja järelevalvesüst.-d, sise- ja välishindamine
- Süsteemne andmete kogumine (näitajate ja mõõdikute kasutamine), statistika ja aruandlus, selle analüüs
- Teenuste mõju ja rahulolu uurimine
- Kvaliteedijuhtimissüsteemide rakendamine, akrediteerimine, kvaliteediauhinnad



Planeerimine

- Selge visioon, poliitika, eesmärgid, strateegiad (sh kvaliteedipoliitika, -eesmärgid ja strateegia)
- Selge planeerimise protsess ja järjepidev planeerimine eesmärkide saavutamiseks
- Teenuste vajaduspõhine planeerimine, vajaliku ressursi planeerimine
- Uuringud, analüüsid planeerimiseks
- Ressurssid planeerimiseks ja arendamiseks

Teostamine

- Eesmärkide elluviimiseks -rakendusaktid, plaanid, ressursid, vastutus ja partnerid
- Süsteemne lähenemine kvaliteedile, kvaliteedijuhtimissüst.-d
- Teenuste kirjeldused, juhised
- Nõuded – teenuseosutajale, teenuse protsessile, töötajatele
- Töötajate koolitus- ja toetussüsteemid
- Juhtide koolitus ja toetussüsteemid

John S. Oaklandi Tervikliku kvaliteedijuhtimise raamistik ja kolm tähtsat K-d

Kvaliteedikultuur

Sisemine tahe ja oskus pidevaks parendamiseks

Pikas perspektiivis vaade, eesmärgile ja tulemustele suunatus

Klientide kaasamise oskus ja kultuur

Partnerlus ja koostöö-kultuur

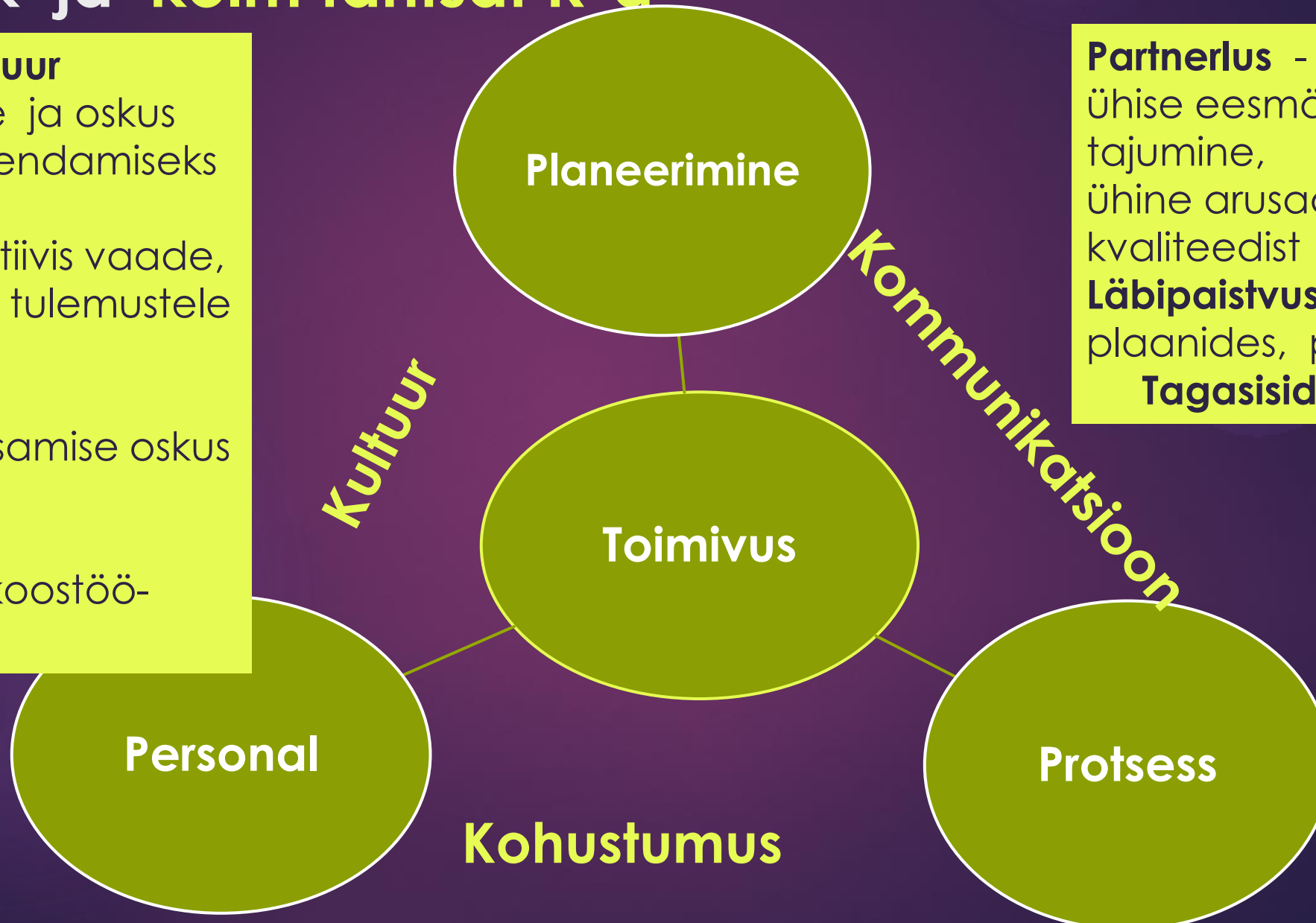
Partnerlus -

ühise eesmärgi tajumine, ühine arusaamine kvaliteedist

Läbipaistvus -

plaanides, protsessides

Tagasiside



Tasemekoolituse ja täiendõppe ning töötajate toetamisega tegelevad organisatsioonid

Arenduse ja uuringutega tegelevad organisatsioonid

Teenuste osutajate liidud

Erialaorganisatsioonid, sh sotsiaaltöötajate esindusorganisatsioonid

Sidusvaldkondade teenustega seotud eri huvipooled



- ▶ **Kontekstduaalsete aspektide (eelingimuste) tagamise tähtsus**
- ▶ **Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedipoliitika ja kvaliteedieesmärkide määratlemine**
- ▶ **Protsessikeskne lähenemine** nii teenuste osutamisel kui - korraldamise tasandil
- ▶ **Terviklik lähenemine kvaliteedi juhtimisele**, sh kvaliteedikultuuri, kommunikatsiooni ja kohustumuse arendamine, kõigi osapoolte pühendumus ja motivatsioon tegeleda pideva parendusega

Ettepanekud sotsiaalteenuste kvaliteedi parandamiseks ning tervikliku kvaliteedijuhtimise süsteemi juurutamiseks

I Terviklik sotsiaalteenuste kvaliteedi juhtimine (eri tasanditel)

II Vajaduspõhised, tulemuslikud, tervikliku lähenemisega osutatud sotsiaalteenused

III Teenuse kasutajate ja nende esindajate tõhus, sotsiaalteenuste kvaliteeti mõjutav osalemine

IV Kompetentsed ja motiveeritud töötajad

V Tõhus kommunikatsioon ka partnerlus



1. TERVIKLIK SOTSIAALTEENUSTE KVALITEEDI JUHTIMINE (1)

□ Ühtne arusaam sotsiaalteenuste kvaliteedist, kvaliteedi-põhimõtetest

- Kvaliteedipõhimõtete määratlemine (EVSKR alusel), nõue sellest lähtuda; Kvaliteedikultuuri ja -kompetentsi arendamine - sihipärased koolitused, seminarid, diskussioonid, infomaterjal jm eri huvipooltele,

□ Sotsiaalteenuste korraldamise tasandil terviklik kvaliteedijuhtimine, ühtne kvaliteedipoliitika ja -strateegia

- Kvaliteediringi kirjeldamine; Kvaliteeti ja valdkonna arendamist toetavate tugistruktuuride tugevdamine; Kvaliteedijuhtimisealane eeskuju; KOV teenuste planeerimise ja arendamise võimekuse tõstmine;

□ Teenuste pakkujate tasandil terviklik kvaliteedijuhtimine ja pidev parendamine, sisemine motivatsioon ja kompetents

- Sihipärased kvaliteedialased koolitused, seminarid; Arengu- ja toetusvõimaluste juhtidele; Teenuste loomise ja arendamise kompetentsi tõstmine

□ Terviklik ja järjepidev sotsiaalteenuste (vajaduspõhine) planeerimine

- Järjepidev teenuste vajaduse analüüs (uuringud, statistika);

Uus hoolekandekontsentsioon, valdkondlikud strateegiad: Teenuste mõju ja



1. TERVIKLIK SOTSIAALTEENUSTE KVALITEEDI JUHTIMINE (2)

❑ Ressursside tõhus kasutamine (kulutõhusus), jätkusuutlik rahastus

- Isiku vajaduspõhine rahastamine ja hea teenuseosutaja jätkusuutliku rahastus
- Teenuste kulupõhine rahastus – kulutõhususe analüüs



❑ Teenuste kvaliteeti ja pidevat parendamist soodustavad nõuded ja meetmed

- Kvaliteedijuhiste kirjeldamine (EVSKR alusel) – üldine ja teenustespetsiifilised
- Kvaliteedisüsteemi rakendamine teenuseosutajatel
- Teenuseosutajate ühtne registreerimine

❑ Teenuste süstemaatiline ja tõhus hindamine, aruandlus ja tagasiside

- Järelevalve kompetents ja ühtlustamine, seos ja sisend planeerimisse
- Sihipärane andmete kogumine ja aruandlus, analüüs – sisend planeerimise protsessi, tõhusad tagasisidesüsteemid eri huvipoolte vahel; Teenuste tulemuslikkuse ja mõju-uuringud – sisend planeerimiseks

2. VAJADUSPÕHISED, TULEMUSLIKUD, TERVIKLIKU LÄHENEMISEGA OSUTATUD SOTSIAALTEENUSED

☐ **Teenuse saajate erinevatele vajadustele vastavad, paindlikud ja mitmekesised teenused**

- Individuaalne lähenemine, mitmekesisus ja spetsialiseerumine, teenused täna katmata sihtgruppidele
- Teenuste disain; selgem teenuse eesmärk, protsess ja tulemus

☐ **Arengule suunatud lähenemisega tulemuslikud ja tõhusad teenused**

- Kliendi hindamise ja tulemuste hindamise kompetentsi arendamine
- Hea praktika jagamine, tõenduspõhisus ja metoodikatest lahtumine,

☐ **Terviklikku lähenemist ning järjepidevust tagavad teenused**

- Seostatud teenuseosutamise protsess, koostöö ja infovahetus eri teenuste pakkujatega
- Avalike teenuste parem kättesaadavus, kogukonnaressursside ja mitteformaalse toe suurem kasutamine



3. TEENUSE KASUTAJATE JA NENDE ESINDAJATE TÕHUS, SOTSIAALTEENUSTE KVALITEETI MÕJUTAV OSALEMINE

□ Eri huvipoolte valmisolek ja kompetents osalemise kvaliteedipõhimõtte tagamiseks

➤ Mõisted, head praktikad, esindusorg. jõustamine, osalemise kultuur

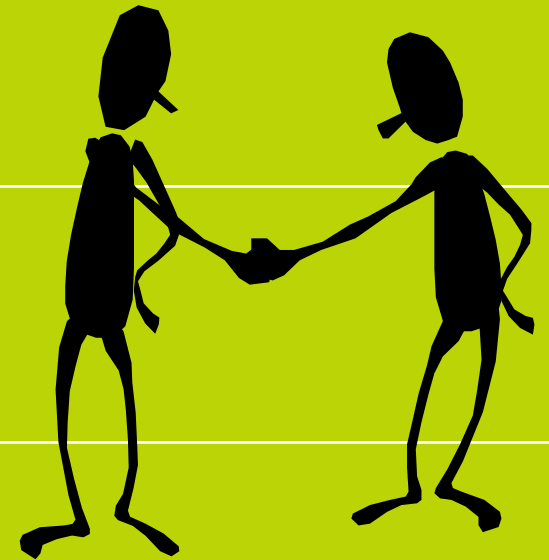
□ Eri tasanditel partnerlus ja koostöö teenuste kasutajate ja esindusorganisatsioonidega

➤ Vajaduste väljaselgitamisel, teenuste ja süsteemi arendamisel, teenuste hindamisel

□ Teenuse kasutajate ja esindusorganisatsioonide eksperdi rolli tugevdamine ja tõhus kasutamine

➤ Kogemusnõustaja/ -eksperdi roll

□ Sotsiaalteenuste kasutajate õigustest teavitamine ja kaitse



4. KOMPETENTSED JA MOTIVEERITUD TÖÖTAJAD

□ Haritud ja praktiliseks tööks hea ettevalmistusega sotsiaaltöötajad

- Haridusasutuste ja teenuseosutajate koostöö hariduse sisu arendamisel ja koolituste planeerimisel (et vastaks teenuseosutajate vajadustele)
- Sotsiaaltöötaja ametikohal vajalik pädevus
- Vajadustele vastavad koolitused

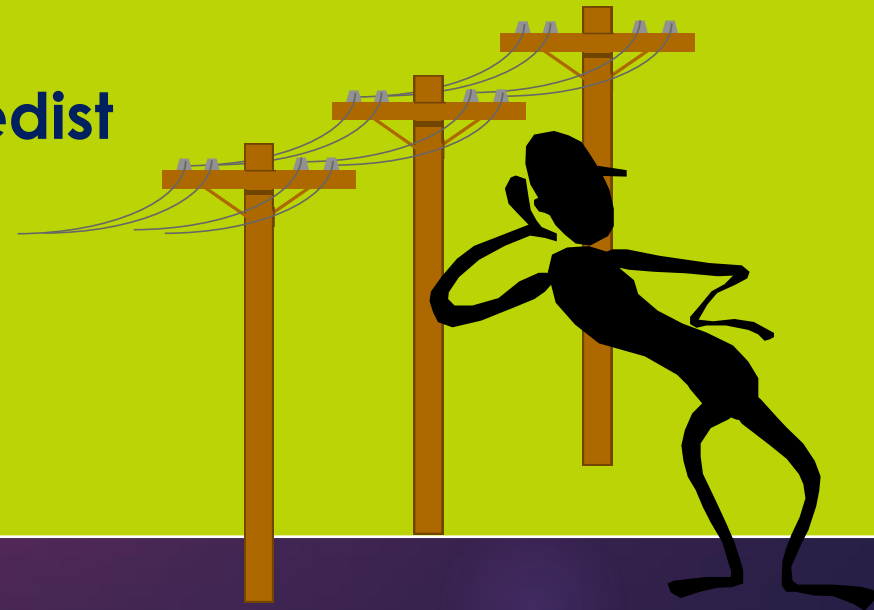
□ Töötajate järjepidev toetamine ja väärtustamine, toetav töökeskkond ja töökorraldus

- Regulaarne supervisioon jt toetusmeetmed
- Sotsiaaltöö- ja sotsiaaltöötaja väärtustamine
- Piisav tööjõuressurss, vabatahtliku töö arendamine



5. TÕHUS KOMMUNIKATSIOON JA PARTNERLUS

- ❑ Koostöö ja tõhusad tagasisidesüsteemid erinevate tasandite ja organisatsioonide vahel
 - Partnerlus ja tagasiside arendamisel, planeerimisel, hindamisel
 - Koostöökultuur, eri osapoolte roll ja kohustumus
- ❑ Tõhus kommunikatsioon teenustest ja abi võimalustest, adekvaatne hetkeinfo teenuseosutajatest
- ❑ Teavitamine sotsiaalteenuste kvaliteedist ja kvaliteedipõhimõtetest



triin.vana@equass.ee

www.equass.ee

There is always a way.

