



Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Keskus EQUASS kohaliku esindusena

Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus
Astangu 27, 13519 TALLINN

TAOTLUS K U T S E

Kvaliteedijuhtimissüsteemi EQUASS Assurance rakendavate asutuste valimiseks

Tegevuse kirjeldus ja eesmärk

Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuses tegutsev EQUASS Eesti esindus on alates 2010. aastast tegelenud sotsiaalteenuste pakkujatele suunatud kvaliteedijuhtimissüsteemi EQUASS Assurance tutvustamise ja juurutamisega Eestis, et aidata kaasa efektiivsemale ja tulemuslikumale sotsiaalteenuse osutamisele.

Sotsiaalsektori asutustelt oodatakse kõrget kompetentsi ja kvaliteeti, kuid praktikas on probleemiks osutunud teenuste ebaühtlane kvaliteet, juhtide ja töötajate vähene teadlikkus kvaliteedipõhimõtetest ja kvaliteedi juhtimisest. Kvaliteedijuhtimissüsteemide rakendamise tulemusena oodatakse sotsiaalteenuseid pakkuvatelt asutustelt teenuste osutamise kvaliteedi täiustumist ning kvaliteedialase teadlikkuse ja pädevuse tõusu.

Sotsiaalteenuseid osutavate asutuste teenuse kvaliteedi ühtlustamise üheks võimaluseks on ühtse kvaliteedisüsteemi juurutamine asutuses. Spetsiaalselt sotsiaalteenuste hindamiseks Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi poolt välja töötatud EQUASS Assurance baastaseme kvaliteedisüsteemi rakendab hetkel Eestis ligi 60 erinevaid sotsiaalteenuseid osutavat asutust, kellest 35 omavad kehtivat EQUASS Assurance sertifikaati.

Nimetatud süsteem põhineb 10 kvaliteedi põhimõttel, 50 kriteeriumil ning 100 tegevuse indikaatoril, mis aitavad asutusel oma tööd efektiivsemalt korraldada, tulemuslikumalt töötada ja teenuse osutamise protsesse hallata, arvestades sidusgruppide huve, kliendi õigusi, eetikat, maksimaalset personali ja teenuse saajate kaasatust.

Organisatsioonile, mis vastab EQUASS Assurance kriteeriumitele, väljastatakse sertifikaat, mis kehtib 2 aastat. Kogu protsessi jälgib EQUASS Autasu Komitee Brüsselis.

Perioodi 2010–2011 ESF programmi jooksul valiti välja EQUASS kohalik esindaja Eestis, kelle roll on olla vahelüli Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi ja nende Eesti teenusepakkujate vahel, kes soovivad süsteemi rakendada. Kohalik esindaja on EQUASS kvaliteedisüsteemi levitaja ja



arendaja Eestis, kes pakub teenuseosutajatele konsultatsiooni, toetust ning vahendab auditeerimist EQUASS Assurance rakendamise protsessis.

EQUASS Assurance juurutamise käigus on loodud ka koduleht www.equass.ee, koolitatud konsultante ja audiitoreid, kes on oluliseks ressursiks kvaliteedisüsteemi edaspidisel levitamisel ja rakendamisel. Lisaks on korraldatud hulgaliselt infopäevi, seminare, konverentse, ümarlaudu ning läbi viidud laiaulatuslik valdkonna analüüs ning kvaliteedisüsteemi mõju analüüs, et teadvustada teenuse kvaliteedi olulisust, teenuse osutaja vastutust teenuse osutamisel ning võimalikke viise teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

Piiratud ressursside (eriti finantsressursside) olukorras on väga oluline, et teenuse osutaja suudaks pakkuda minimaalsete kulutustega maksimaalseid tulemusi. EQUASS Assurance süsteemi üheks peamiseks motoks on „teha õigeid asju õigesti“, et kasutada läbimõeldult olemasolevaid ressursse, kaasata rahastajaid ja koostööpartnereid tööprotsessi ning saavutada soovitud tulemusi.

Käesoleva taotluskutse raames alustame uue 15 sotsiaalteenuse osutajaga EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi rakendamise protsessi: süsteemi saavad rakendada erinevate sotsiaalteenuste osutajad üle Eesti.

Süsteemi rakendamise periood: **märts 2015 – detsember 2016.**

EQUASSi kohta rohkem infot: www.equass.ee

Kavandatavad tegevused kvaliteedisüsteemi rakendamise jooksul:

1. Koolitus asutuste esindajatele
 - 1-päevane koolitus asutustele (2-3 inimest igast asutusest) kvaliteedi põhimõtete, rakendamise protsessi ning tegevuste tutvustamiseks **9.aprill 2015, Tallinnas.**
2. Asutuste eneseanalüüsi läbiviimine ning tegevusplaani koostamine
 - EQUASS konsultantide juhtimisel arutatakse igas asutuses läbi tegevuse vastavus EQUASS kriteeriumitele max 2 päeva jooksul
 - **Aeg: aprill-mai 2015**
3. Tegevusplaanide elluviimine e kvaliteedi juhtimise süsteemi ellurakendamine
 - Hõlmab endas tööd dokumentatsiooniga, personaliga, klientidega ja koostöövõrgustikuga
 - Sisutöös osaleb kogu asutus- peale juhtkonna ja juhi ka spetsialistid, toetavad töötajad, teenuse saajad, koostööpartnerid jt olulised osapooled
 - **Aeg: alates aprill- mai 2015**
4. Kogemuskohtumised ja koolitused
 - Kohtumised, kus asutused saavad omavahel kogemusi ja teadmisi vahetada, õppida midagi uut kvaliteedi kohta ja saada ka oma küsimustele vastuseid. Plaan on kogemuskohtumistesse kaasata ka neid Eesti asutusi, kes on süsteemi juba varasemalt rakendanud.
 - **Aeg: kokku 3-4 päeva rakendamise perioodi jooksul (1 kord= 1 tööpäev)**
5. Sisulised konsultatsioonid ja testauditid EQUASS konsultantide poolt
 - Konsultatsioone ja testauditeid viivad läbi spetsiaalselt koolitatud konsultandid (2 konsultatsiooni ja 1 testaudit asutuse kohta (1 kord= 1 tööpäev)
 - **Aeg: individuaalse kokkuleppe alusel rakendamise perioodi jooksul (ei ole kohustuslikud)**
6. Välisaudit ja kriteeriumitele vastavuse korral sertifitseerimine
 - Auditeid viivad läbi spetsiaalselt koolitatud EQUASS audiitorid, sertifikaadi annab välja EQUASS Autasu Komitee (Brüssel)
 - Tavapärane auditi kestvus: 2 päeva Juhul, kui asutuses on rohkem, kui 1 üksus/ asukoht, siis päevi lisandub proportsionaalselt
 - **Aeg: enne 2016.a lõppu**

Mis kasu saab asutus EQUASS Assurance süsteemi rakendamisest?

- Tekib selge arusaam, mis on sotsiaalteenuste kvaliteet- mis on teenuse osutamisel oluline
- Tasuta koolitused, konsultatsioonid, kogemuskohatumised oma asutuse arendustöök ja teenuse kvaliteedi parendamiseks (kvaliteedikultuuri areng)
- Kriteeriumite täitmise korral sertifitseerimine/ tunnustus kaheks aastaks
- Sertifikaadi omamine annab eelise teiste ees:
 - kui kvaliteedi juhtimise süsteem läheb riiklikuks nõudeks teenuse osutamisel
 - sertifikaadi uuendamine ja taastootlemine (kehtivus 2.a.) lihtsam ja protsess lühiajalisem, kui esmataotlejal.

Vaata lisaks ka värsket kvaliteedisüsteemi mõju uuringut:
http://equass.ee/public/Hindamise_lopparuanne_v2.pdf

Asutuse panus EQUASS Assurance piloteerimisesse

- Valmisolek süsteemi rakendamiseks: osalemiseks koolitustel, kogemuskohatumistel, oma asutuse sisutöös
- Konsultantide ja projektiga seotud personali vastuvõtmine oma asutuses, oma kogemuste jagamine teistega
- Sisutöö tegemine asutuse sees kriteeriumitele vastavusse viimiseks (~ 1-2 aasta jooksul) sh töö dokumentatsiooniga, personaliga, klientidega ja teiste osapooltega
- Ressursside panustamine- personali olemasolu sisutöö tegemiseks (projekt ei nõua lisapersonali), transpordikulu kohtumistel/ koolitustel osalemiseks

1. Taotleja kvalifikatsiooninõuded

1.1. Taotleja on Eesti VR seadusandluse kohaselt õigustatud rehabilitatsiooni-, erihoolekande- või muu sotsiaalteenuse osutaja (registreeritud Majandustegevuste registris või omab tegevusluba vms)

1.1.1. Taotleja esitab sellekohase tõendi või väljavõtte (**lisa nr 1**)

1.2 Taotlejal puudub EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamise varasem kogemus

2. Hindamiseks nõutavate dokumentide loetelu:

2.1. taotleja peab olema jätkusuutlik tegevuses osalemiseks, mistõttu esitab omakäelise kinnituse, et tema suhtes ei ole algatatud likvideerimismenetlust ega tehtud pankrotietsust. (**lisa nr 2**)

2.2. Taotleja esitab vabas vormis nõusoleku ja soovi projektis osalemise kohta, mis peab olema allkirjastatud allkirjaõigusliku isiku poolt (**lisa nr 3**)

3. Taotleja esitab oma asutuse/organisatsiooni kirjelduse (max 2 lk), mis sisaldab endas järgmisi punkte (**lisa nr 4**):

3.1. asutuse/organisatsiooni lühiajalugu

3.2. tegevuse põhieesmärk ja põhikirjalised eesmärgid ja/ või ülesanded

3.3. missioon, visioon, põhiväärtused (kui on)

3.4. struktuur

3.5. personali arv ja funktsioonide/ ametikohtade nimekiri (sh täpsustada koosseisulised ning lepingulised töötajad)

3.6. lühike sihtgrupi kirjeldus.

4. Taotleja lisab oma asutuse/organisatsiooni kohta järgmised kirjeldused (max 2 lk) (**lisa nr 5**):

4.1. Selge ja läbimõeldud EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamise protsess (kes hakkab tegelema milliste ülesannetega ja kuidas planeerite tööd korraldada)

4.2. põhjendus, miks on EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamine teie asutuse/organisatsiooni jaoks vajalik, oluline?

4.3. kirjeldage, mida teete hetkel või olete teinud teenuste kvaliteedi parendamiseks

5. Taotluste esitamise tähtaeg: 27.märts 2015 (hiliseim e-mailile saabumise või Astangule jõudmise kuupäev)



6. Kõik lisad peavad olema vormistatud eesti keeles.

7. **Taotlused palume saata:**

7.1. Digitaalselt allkirjastatult e-maili aadressile: keiu.talve@astangu.ee või

7.2. tähtid postiga või üle anda aadressil Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse, Astangu 27, 13519 Tallinn – ADMINISTRAATORI KÄTTE (tööpäeviti kl 9:00 – 17:00) lisades kirja pealdisse „EQUASS“

8. **Taotluste hindamine:** taotlejate hindamise komisjon hindab kõiki taotlusi ja teeb oma otsuse **31.märtsiks 2015**. Asutustele antakse vastused teada paari päeva jooksul ning sissejuhataav koolitus positiivse vastuse saanutele toimub juba **9.aprillil 2015 Tallinnas**.

Hindamisel lähtutakse järgmistest kriteeriumitest:

8.1 selge ja põhjendatud valmisolek ning eesmärk kvaliteedisüsteemi rakendamiseks;

8.2 selge ja läbimõeldud plaan asutuse sees EQUASS süsteemi rakendamiseks;

8.3 regionaalne jaotus (eelistame asutusi erinevatest maakondadest, sh ääremaadelt)

8.4 teenuse tüüpide erinevus (eelistame erinevate sotsiaalteenuste osalust- sh erihoolekandeteenuse osutajad, rehabilitatsiooniteenuse osutajad, KOV teenuse osutajad jm)

Lisainformatsiooni saab e-mailitsi: keiu.talve@astangu.ee või helistades: 5682 9104 või 6877 223

Kodulehelt www.equass.ee leiab erinevaid materjale EQUASS kvaliteedisüsteemi ning muu teenuste kvaliteeti puudutava kohta.

2016.aastal valime uuesti 15 uut asutust kvaliteedisüsteemi rakendama.

Keiu Talve
Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Keskuse juhataja

Antud tegevus leiab aset Sotsiaalministeeriumi ESF TAT „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused 2015-2020“, alapunkti 2.3.3 “Eesti hoolekandeteenuste kvaliteedi edendamine kvaliteediteemaliste koolituste, konsultatsioonide ja kvaliteedijuhtimissüsteemide tutvustamise ning rakendamise kaudu” raames.