



Sotsiaalteenuste kvaliteedi keskus EQUASS kohaliku esindusena

Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus
Astangu 27, 13519 TALLINN

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.

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 ebahütlane 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 organisatsioonides. Spetsiaalselt sotsiaalteenuste hindamiseks Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi poolt välja töötatud EQUASS Assurance baastaseme kvaliteedisüsteemi rakendab hetkel Eestis ligi 80 erinevat sotsiaalteenuseid osutavat asutust, kellest 40 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.

2012.aastast alates kannab EQUASS kohaliku esindaja rolli Eestis Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskus. Peamiseks ülesandeks antud rolli kandes 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 15 sotsiaalteenuse osutajaga EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi rakendamise protsessi. Süsteemi saavad rakendada erinevate sotsiaalteenuste osutajad üle Eesti, kes (sh ka allüksused) varasemalt antud kvaliteedijuhtimise süsteemi veel rakendanud ei ole.

Süsteemi rakendamise periood: **veebruar 2016 – detsember 2017.**

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 (hetkel nõue sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse osutajatele alates 1.juuli 2018.a)
 - sertifikaadi uuendamine ja taastaotlemine (kehtivus 2.a.) lihtsam ja protsess lühiajalisem, kui esmataotlejal.

Asutuse panus EQUASS Assurance rakendamise protsessi:

- 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.

Kavandatavad tegevused kvaliteedisüsteemi rakendamise jooksul:

1. Koolitus asutuste esindajatele
 - 1-päevane koolitus asutustele (2 inimest igast asutusest) kvaliteedi põhimõtete, rakendamise protsessi ning tegevuste tutvustamiseks **22.veebbruaril 2016, Tallinnas.**
2. Asutuste eneseanalüüsi läbiviimine ning tegevusplaani koostamine
 - EQUASS konsultantide juhtimisel arutatakse igas asutuses läbi tegevuse vastavus EQUASS kriteeriumitele max 2 päeva jooksul
 - **Aeg: märts-aprill 2016**
3. Tegevusplaanide elluviimine e kvaliteedijuhtimise 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 2016**
4. Kogemuskohatumised ja koolitused
 - Kohtumised, kus asutused saavad omavahel kogemusi ja teadmisi vahetada, õppida midagi uut kvaliteedi kohta ja saada ka oma küsimustele vastuseid. Plaan on kogemuskohatumistesse kaasata ka neid Eesti asutusi, kes on süsteemi juba varasemalt rakendanud. Asutuste külastused.
 - **Aeg: kokku 4-5 päeva rakendamise perioodi jooksul**
5. Sisulised konsultatsioonid ja testaudit EQUASS konsultantide poolt
 - Konsultatsioone ja testauditeid viivad läbi spetsiaalselt koolitatud konsultandid (3 päeva konsultatsiooni ja 1 ühepäevane testaudit asutuse kohta
 - **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)

- Tavapärase auditi kestvus: 2 päeva. Juhul, kui asutuses on rohkem, kui 1 üksus/ asukoht, siis päevi lisandub proportsionaalselt
- **Aeg: enne 2017.a lõppu**

TAOTLUSE ESITAMINE

Taotleja esitab koos sooviavaldusega lisa 1, lisa 2, lisa 3, lisa 4 nimetatud dokumendid, kirjeldused.

1. Taotleja kvalifikatsiooninõuded

1.1. Taotleja on Eesti VR seadusandluse kohaselt õigustatud rehabilitatsiooni-, erihooletamise- 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 ja ka tema allüksusel 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 pankrotitsust. (**lisa nr 2, vabas vormis**)

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

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

3.1. osutatavate teenuste loetelu

3.2. tegevuse põhieesmärk, põhieesmärgid

3.3. personali arv (sh täpsustada koosseisulised ning lepingulised töötajad)

3.4. lühike sihtgrupi kirjeldus

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

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

4. Taotluste esitamise tähtaeg: 8.veebruar 2016 (hiliseim e-mailile saabumise või Astangule jõudmise kuupäev)

5. Kõik lisad peavad olema vormistatud eesti keeles.

6. Taotlused (koos nõutud lisadega) palume saata:

6.1. Digitaalselt allkirjastatult e-maili aadressile: maarika.aro@astangu.ee või



6.2. tähitud postiga või üle anda aadressil Astangu Kutser rehabilitatsiooni Keskuse, Astangu 27, 13519 Tallinn – ADMINISTRAATORI KÄTTE (tööpäeviti kl 9:00 – 17:00) lisades kirja pealdisesse „EQUASS“

7. Taotluste hindamine: taotlejate hindamise komisjon hindab kõiki taotlusi ja teeb oma otsuse **12.veebruariks 2016**. Asutustele antakse vastused teada paari tööpäeva jooksul ning sissejuhataav koolitus positiivse vastuse saanutele toimub juba **22.vebruaril 2016 Tallinnas**.

8. Hindamisel lähtutakse järgmistest kriteeriumitest:

- 8.1 taotluse esitanud sotsiaalteenuse osutaja või selle allüksus(ed) ei ole varasemalt EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamise protsessis osalenud;
- 8.2 selge ja põhjendatud valmisolek ning eesmärk kvaliteedisüsteemi rakendamiseks;
- 8.3 regionaalne jaotus (eelistame asutusi erinevatest maakondadest, sh ääremaadelt arvestades juba olemasolevaid asutusi maakondade lõikes, kes EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendavad);
- 8.4 teenuse tüüpide erinevus (eelistame erinevate sotsiaalteenuste osalust- sh erihoolekandeteenuse osutajad, rehabilitatsiooniteenuse osutajad, KOV teenuse osutajad jm)
- 8.5 hindamiskriteeriumite osas võrdsete taotluste korral valib komisjon asutused välja liisu tõmbamise teel.

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.

Keiu Talve
Sotsiaalteenuste kvaliteedi keskuse juhataja