

ASTANGU

AKRK

ASTANGU KUTSEREHABILITATSIOONI KESKUS



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks

Ülevaade sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüsist ja ettepanekutest valdkonna arendamiseks

Triin Vana

projekti ekspert-analüütik

Projekt "Sotsiaalministeeriumi haldusala hoolekandeteenuste kvaliteedi tugevdamine ja kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine,,

rahastatud ESF prioriteetse suuna „Suurem haldusvõimekus“ meetme „Avalike teenistujate, kohalike omavalitsuste ja mittetulundusühingute töötajate koolitus ja arendamine“ vahenditest



Projekti peamine eesmärk

Sotsiaalministeeriumi, selle haldusala ning **kogu sotsiaalsektori haldussuutlikkuse tõstmine läbi** osapoolte kvaliteedijuhtimise alase koolitamise ja **ettepanekute väljatöötamise kvaliteedisüsteemi tugevdamiseks**

Projekti koordinaator - Sotsiaalministeerium, tegevusi viis partnerina ellu Astangu Kutser rehabilitatsiooni Keskus

Projekti kestvus: august 2012 – dets 2013

Projekti eesmärk ja tegevused (2012 sept.- 2013 dets.)

Hetkeolukorra kaardistus
sotsiaalsektori kvaliteediga
seonduvalt

Sidusvaldkondade
kvaliteedialase tegevuse
võrdlev analüüs

(tervishoid, haridus, tööhõive)

Uuring eri
huvipoolte
esindajate
nov12 – märts13

Arendusseminarid

aprill-juuni 13
(juurprobleemide ja
prioriteetide
määratlemiseks)

Teiste riikide
kvaliteedialase tegevuse
võrdlev analüüs

(UK, Soome, Holland, Norra)

Kvaliteedialane
koolitus

sept12 – mai 13

Töörühm

okt – dets 13
erinevate huvipoolte
esindajatega

EESMÄRK:

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

Nõustamine
Tiia Tammaru
(EKÜ)
Maureen
Napier (UK)
Guus van Beek

Hetkeolukorra kaardistus sotsiaalsektori kvaliteediga seoses - uuring ja arendusseminarid

Eesmärk: saada erinevate huvipoolte arvamus sotsiaalteenuste kvaliteedi kohta, ootused ja ettepanekud kvaliteedi tõhustamiseks:

- Kuidas mõistavad sotsiaalteenuste kvaliteeti erinevad huvigrupid?
- Missugune on hetkeolukord (peamised probleemid, eri huvigruppide roll ja vastutus kvaliteedi tagamisel, kvaliteedi tagamise meetmed, järelevalve)
- Kuidas tõsta sotsiaalteenuste kvaliteeti Eestis?

Uuring (nov. 2012 – märts 2013) hõlmas **4 piirkonda**: Ida-Virumaa, Harjumaa, Tartumaa, Valgamaa. Toimus **31 intervjuud**, milles osales kokku **91** inimest **48-st** eri organisatsioonist.

Intervjuud hõlmasid **erinevaid huvigruppe**: teenuse saajate esindusorganisatsioonid (5) eri liiki teenuste osutajad ja nende esindusorganisatsioonid (...), teenuste rahastajad ja korraldajad (SKA, 4 MV 6 KOV)

Hetkeolukorra kaardistus lõppes **4 valdkondliku arendusseminariga**, milles osales **62** inimest, **36-st** eri organisatsioonist. + Huvikaitse seminar novembris 2013, milles osales ... Inimest, ...org-st.

Sotsiaalteenuste kvaliteedi mõiste ja raamistik

Uuringus kasutatakse võrdlusalusena **Euroopa vabatahtlikku sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistikus EVSKR**

(Brüssel, 16. November 2010)

EVSKR eesmärk: kujundada EL-s sotsiaalteenuste kvaliteedi suhtes välja **ühine seisukoht**, määrates kindlaks **kvaliteedipõhimõtted**, millest need teenused peaksid lähtuma.

„... riigiasutused, kes lähtuvad vabatahtlikus raamistikus kindlaksmääratud kvaliteedipõhimõtetest ja kontrollivad väljapakutud kvaliteedikriteeriumide abil nende järgimist, võivad oluliselt suurendada oma suutlikkust korraldada ja osutada kvaliteetseid sotsiaalteenuseid.“

Kvaliteedipõhimõtted on suunatud:

- riigiasutustele, kes vastutavad –piirkondlikul või kohalikul tasandil – sotsiaalteenuste väljatöötamise, korraldamise, rahastamise ja osutamise eest.
- teenuseosutajatele, sektori töötajate ja tööandjatele
- teenuse kasutajatele - infoallikaks, millist sotsiaalteenuste kvaliteeti oodata.

EVSKR kvaliteedipõhimõtted

*Kõige olulisemad
kvaliteedipõhimõtted:*

Kättesaadavus

Juurdepääsetavus

Taskukohasus

Isikukesksus

Kõikehõlmavus

Järjepidevus

Tulemustele suunatus

*Teenuseosutajate ja kasutajate vaheliste
suhetega seotud:*

Kasutaja õiguste austamine

**Osalemine ja mõjuvõimu
suurendamine**

*Teenuseosutajate, riigiasutuste,
sotsiaalpartnerite ja muude sidusrühmade
vaheliste suhetega seotud:*

Partnerlus

Hea juhtimistava

Inim- ja reaalkapitaliga seotud:

**Head töötingimused ja
töökeskkond/ investeerimine
inimkapitali**

**Asjakohane füüsiline
infrastruktuur**

Üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku mudelis seotud: **kontekstuaalsed, organisatsioonilised, teenuseosutamise protsessi ja tulemustega seotud aspektid**

Kontekstuaalsed aspektid:

- seotud seadusandliku, füüsilise ja organisatsioonilise keskkonnaga, milles sotsiaalteenuse pakkujad toimivad.
- on otsene mõju kvaliteedile, kuna need suurendavad või vähendavad hea soorituse tõenäosust.
- on kvaliteedi eeltingimuseks ja on vajalikud kvaliteetsete sotsiaalteenuste saavutamisel.
- on kohalike omavalitsuste ja sotsiaalteenuse pakkujate konteksti loojate (nt. rahalised vahendid, seadusandlus) vastutusala.

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

Uuringust probleemid sotsiaalteenuste kvaliteedi EVSKR põhimõtete alusel

KÄTTESAADAVUS

1. **Kov teenused ei ole üle eesti võrdselt ning kliendi vajadustele vastavas mahus kättesaadavad**
2. **Riiklikult rahastatavad teenused ei ole õigeaegselt, vajadustele vastavas mahus ja elukoha lähedal kättesaadavad**
3. Inimene ei saa valida teenust

JUURDEPÄÄSETAVUS

4. Puudulik informatsioon, transport ning füüsiline keskkond, mis takistavad teenustele ligipääsetavust
5. **Inimeste ootused ei vasta teenuse eesmärgile ja sisule**

TASKUKOHASUS

6. teenus ei ole kliendile ja perele taskukohane

ISIKUKESKSUS

7. **Teenused ei vasta paindlikult klientide erinevatele vajadustele**
8. **Puudulik kliendi ja teenusevajaduste hindamine**
9. Puudulik klienditöö dokumenteerimine

KÕIKEHÕLMAVUS

10. **Teenuste piirid ja vastutus ebaselge**

11. **Puudulik teenuste integreerimine ning koordineerimine terviklikuks klienditöö protsessiks**

- puudulik sotsiaalvaldkonna teenuste seostamine, koostöö ja infovahetus
- puudulik sidusvaldkondade teenustega seostamine, koostöö ja infovahetus (tervishoid, haridus, tööhõive ning justiitssüsteem)
- nõrk juhtumikorraldus ja teenuste koordineerimine

12. **Vähene teenuste ja protsesside seostamine teenuste arendamisel, vähe tähelepanu teenuste disainile**

JÄRJEPIDEVUS

13. **Puudulik varajane sekkumine ja ennetustöö**

14. **Projektipõhine teenuste arendamine ja pakkumine ei taga järjepidevust**

TULEMUSTELE SUUNATUS

15. Teenus ei ole eesmärgipärane ja tulemuslik

16. Puudulik teenuse tulemuslikkuse ja kliendi rahulolu hindamine

KASUTAJA ÕIGUSTE AUSTAMINE

...?

OSALEMINE JA MÕJUVÕIMU SUURENDAMINE

17. Nõrk kliendi kaasamine, kliendi vähene aktiivsus ja vastutus teenuse osutamisel ja planeerimisel

PARTNERLUS

18. Vähene instantsidevaheline koostöö, kaasamine ja informeerimine riigi arengutest

19. Puudulik teenuseosutajate vaheline koostöö teenuste arendamisel ja kogemuste vahetamisel

HEA JUHTIMISTAVA

20. Teenuste rahastus ja finantseerimissüsteem ei võimalda kvaliteetset teenuseosutamist

- Rahastus ebastabiilne, ei motiveeri arendama; Rahastus ei arvestata eri sihtgr.vajadusi,
 - Madal hind ei võimalda head kvaliteeti ja häid töötajaid
 - ? Kas raha ei ole piisavalt ja/või olemasoleva süsteemi (raha) haldamine on nõrk
 - Konkurentsi puudumine, vähene teenuseosutamise delegeerimine kolmandale sektorile
- Mittetulundusühingute teenused alarahastatud

23. Ebamäärane vastutus kov ja riigi teenuste rahastamise osas

24. Teenuste tase ja kvaliteet üle eesti väga ebahühtlane

- Teenustele kehtestatud nõuded ei taga sisulist kvaliteeti ja tulemust,
- Puudu järelevalve pädevusest
- Teenuseosutajatel vähene motivatsioon kvaliteeti tagada

25. Puudub ühtne arusaam sotsiaalteenuste kvaliteedist

26. Puudub hoolekandesüsteemi terviklik ja järjepidev arendamine

- Riigi arengusuunad vananenud või liiga üldised
- Puudub terviklik ja ühtlane hoolekande arendamine
- Puudub järjepidev sotsiaalvaldkonna analüüs, vajadustepõhine teenuste planeerimine
- Osapoolte vastutus teenuste arendamisel ja planeerimisel ebamäärane,
- Puudub piisav ressurss järjepidevaks arendustegevuseks

27. Kov-des ei ole teadmispõhist poliitika kujundamist

HEAD TÖÖTINGIMUSED JA TÖÖKESKKOND/ INVESTEERIMINE INIMKAPITALI

28. Raske leida ja hoida pädevaid töötajaid

- puudus pädevatest spetsialistidest
- sotsiaalvaldkonna palgad madalad ja mittekongurentsivõimelised, sotsiaaltöö maine madal

29. Töötajad on väsinud, stressis ja ülekoormatud

30. Sotsiaalvaldkonna töötajate tase väga erinev, **sotsiaaltöötaja ametikohal erialase haridusega inimesed**

31. Juhtidel puudu sotsiaalteenuste juhtimise ja kvaliteedialasest kompetentsist

32. Vähe häid koolitusi spetsialistidele

33. Puudulik koolitusvajaduse analüüs, pakutavad koolitused ei vasta tööturu nõudmistele

34. Riiklikult rahastatavad täiendkoolitused ei ole kättesaadavad ning ei vasta teenuseosutajate vajadustele

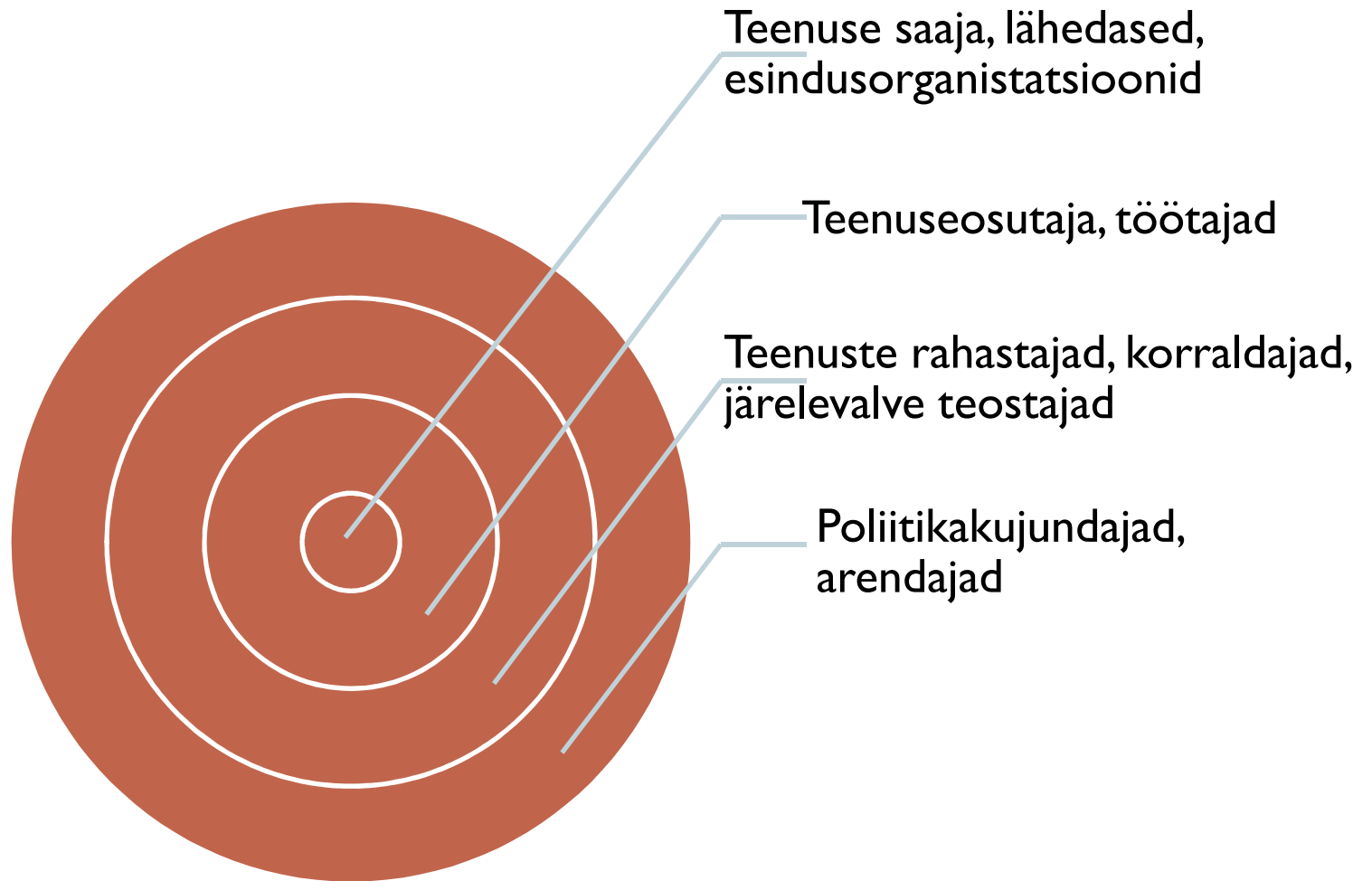
35. Sotsiaaltöö kõrgharidus ei anna piisavat ettevalmistust praktiliseks tööks

36. Sotsiaaltöötajatel puudub tugev erialaorganisatsioon

Kvaliteedist...

- Kvaliteet ei teki iseenesest, kvaliteeti tuleb juhtida
- Juhtimiskvaliteet – organisatsiooni võime saavutada tõhusa juhtimisega kõikide osapoolte rahulolu kasv
- Kvaliteedi juhtimine = protsesside juhtimine – teadlikkus – määratlemine, järjepidevus, pidev parendamine, piisav ressurss protsesside juhtimiseks ja parendamiseks
- Kvaliteedi motivaator – inimese (organisatsiooni) sisemine vajadus teha hästi. Kui seda ei ole siis väline surve tekitab pigem hirmu ja negatiivse emotsiooni

Erinevad huvipooled ja tasandid, huvipoolte roll terviklikus kvaliteedijuhtimissüsteemis



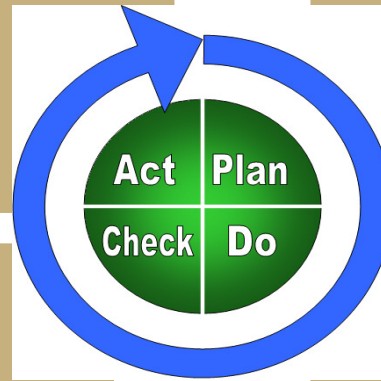
Tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi mudel, Demingi kvaliteedi ring

Korrigeerimine

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

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



Kontrollimine

- Teenuste süstemaatilise hindamise süsteem, kontrolli ja järelevalvesüst.-d, sise- ja välishindamine
- Süsteemne andmete kogumine (näitajate ja mõõdikute kasutamine), statistika ja aruandlus, selle analüüs,

Teostamine

- Eesmärkide elluviimiseks -rakendusaktid, plaanid, ressurssid, vastutus ja partnerid
- Süsteemne (riiklik) 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

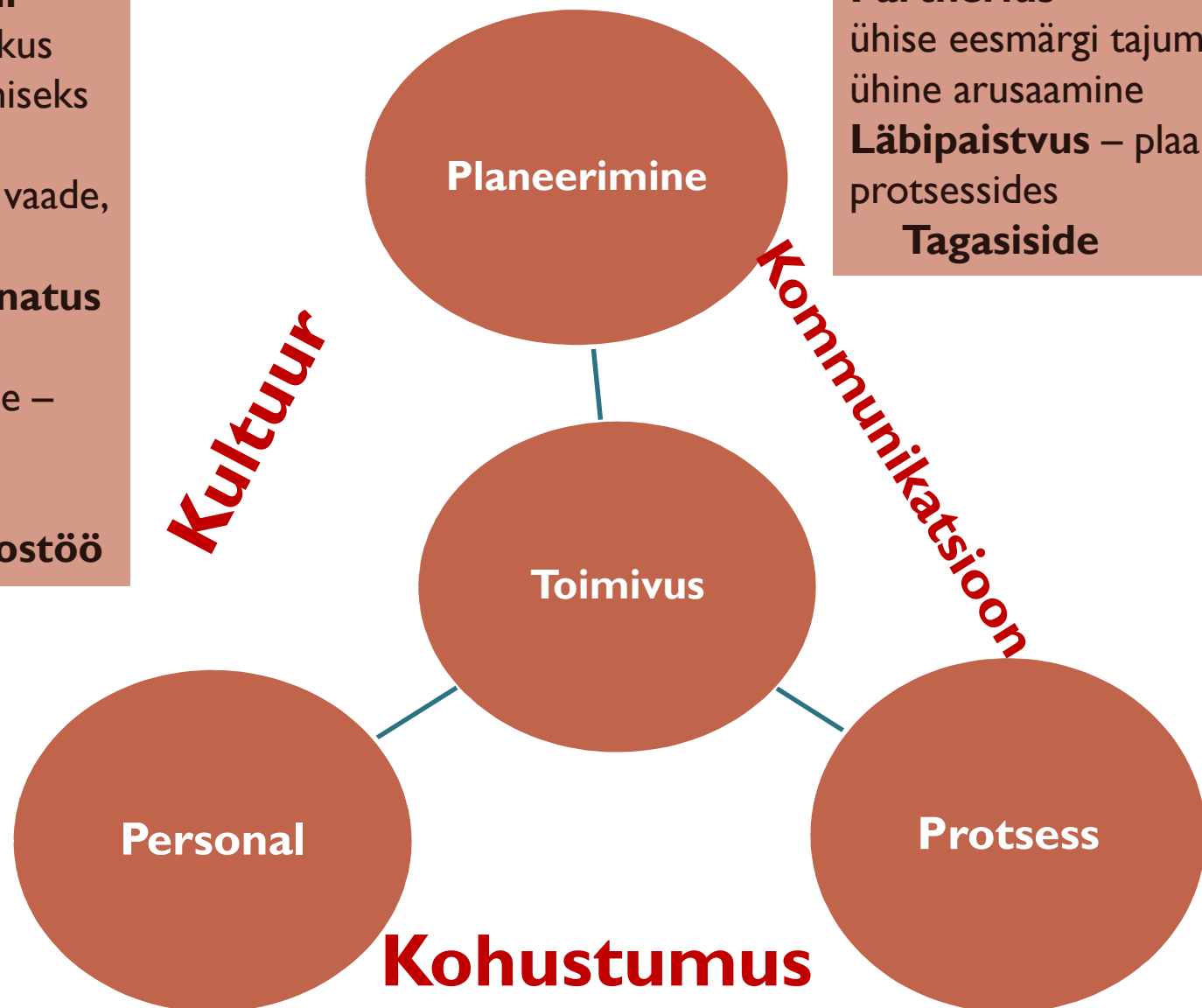
Kvaliteedikultuur -
motivatsioon ja oskus
pidevaks parendamiseks

Pikas perspektiivis vaade,
eesmärgile ja tulemustele suunatus

Klientide kaasamine –
oskus ja kultuur

Partnerlus ja koostöö

Partnerlus -
ühise eesmärgi tajumine,
ühine arusaamine
Läbipaistvus – plaanides,
protsessides
Tagasiside



Strateegilised kvaliteedi edendamise eesmärgid

I Terviklik sotsiaalteenuste kvaliteedi juhtimine (eri tasanditel)

II Vajaduspõhiste ja tulemuslike teenuste kättesaadavus

III Teenuse saajate ja nende esindajate osalemine ja mõju teenuste kvaliteedile

IV Kompetentsed ja motiveeritud töötajad

V Partnerlus ja integreeritud teenuste osutamine

I Terviklik kvaliteedi juhtimine I

I. Eri tasandite võimekus juhtida kvaliteeti (PDCA tsükkel), sh:
seostatud ja tervilik areng, eri osapoolte vastutus, kompetents ja ressursid

Põhi- ja tugiprotsesside määratlemine ja kirjeldamine

Riiklik kvaliteedi strateegia? – määratleb mis on kvaliteet, kvaliteedi poliitika ja –eesmärgid, ühendab eri sotsiaalteenused ja –valdkonnad.

Kvaliteedikultuur, kommunikatsioon ja kohustumus

Kompetents ja ressursid - kvaliteedi juhtimiseks ja arendamiseks –
tõenduspõhisus, tugistruktuurid, partnerlus, koostöö ülikoolidega

Kvaliteedi juhtimissüsteemid igal tasandil (riik, MV, KOV, teenuseosutajad)

2. Ressursside tõhus kasutamine (olemasoleva (?vähese) raha parimal viisil kasutamine, prioriteedid, valikud)

- isiku vajaduspõhine rahastus; teenuste kulupõhine rahastus ja kulutõhusus; jätkusuutlik, häid teenuseosutajaid väärtustav rahastus,
- hanked ja kolmanda sektori tugevdamine teenuseosutajana

Terviklik kvaliteedi juhtimine 2

3. Teenuste kvaliteedi nõuete täiendamine (nõuded struktuurile, protsessile ja tulemustele)

- Üldine + valdkondlikud kvaliteedijuhised/ standardid (EVSTK alusel)
- Teenuste juhised (protsessi kirjeldus – nõuded protsessile)
- Kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamise kohustus (?sertifitseeritud)
- Sisehindamise kohustus
- Tegevusload ja/või registreerimiskohustus

4. Teenuste süstemaatilise hindamise süsteem - nähtav ja dokumenteeritud seos tagasiside ja planeerimise protsessiga

- Süsteemne andmete kogumine ja aruandlus, selle analüüs,- sisend planeerimise protsessi, IT lahendused ja infosüsteemid (SKAIS, STAR, ?)
- Tagasiside süsteemid (teenuste rahastajad, korraldajad, kontrollijad – teenuse osutajad – teenuste saajad ja -esindajad)
- Kontrolli ja järelevalvesüsteemid – ühtlustatud, kompetentne ja tõhus välishindamine, kannaks ka pideva parendamise eesmärki

Terviklik kvaliteedi juhtimine 3

5. Teenuseosutajate tugevdamine ja toetamine

Juhtimise ja kv.alane kompetents (PDCA tsükli toimimine – planeerimine, tulemuste ja protsesside hindamine, teenuse saajate kaasamine)

- Juhtide koolitus- ja toetussüsteemid – taseme- ja täiendkoolitused sotsiaalteenuste juhtimise ja kvaliteedi juhtimise (põhimõtete) alal, supervisioon, nõustamine
- Kvaliteedikultuuri arendamine
- (Sertifitseeritud) kvaliteedisüsteemide ja sisehindamise rakendamine - koolitus, juhised, nõustamine
- Kvaliteedi arendamise võrgustikud, projektid

Teenuste loomise ja arendamise kompetents

- Teenuseosutajate võrgustikud, heade praktikate kogumine ja jagamine
- Kompetentsi koorineerimine ja jagamine (kompetentsikeskused?)

II Vajaduspõhiste ja tulemuslike sotsiaalteenuste kättesaadavus

1. Vajaduspõhine teenuste (sh ressursside) planeerimine – teenuste kättesaadavus

- mitmekesisus, paindlikkus, maht, piirkondlik kättesaadavus, teenuseosutajate planeerimine
- uuringud, statistika, sihtgrupi kaasamine vajaduste kaardistamiseks

2. Selgelt sihitatud (tulemuslikud) ja kommuniqueeritud teenused

- Teenustel selged eesmärgid ja sisu, teenuste disain ja teenuste kirjeldamine, seostamine teiste teenustega
- Teenuste juhised (kirjeldused)
- Selge ja lihtsal viisil teenuste kohta info kättesaadav

3. Tõhusate hindamis- ja sekkumismeetmete kasutamine

4. Eesmärkide seadmise ja tulemuslikkuse hindamise kompetents

- Koolitus
- Toimenäitajad

III Teenuse saajate ja nende esindajate osalemine ja mõju teenuste kvaliteedile

I. Eri huvipoolte valmisolek ja kompetents partnerluseks ja osalemise põhimõtte rakendamiseks (poliitika kujundamisel, teenuste arendamisel, teenuste pideva parendamisel ja kvaliteedi tagamisel) – koos õppimine!

- Selged mõisted ja osalemise põhimõtte (nt huvikaitse, kogemusnõustajad, eneseesindamine ja teiste esindamine)
- Heade osalemise praktikate kogumine ja jagamine (www.epry.ee), rakendamine
- Kaasamise võrgustikud/ foorum
- Koolitused, seminarid, konverentsid

2. Teenuse saajate ja esindusorganisatsioonide jõustamine

- Kogemusnõustajate ja kogemusekspertide koolitamine, rakendamine teenuste osutamisel, tagasiside ja teenuste hindamisel
- Esindusorganisatsioonide rolli tugevdamine – jõud, ühine sõnum
-

IV Kompetentsed ja motiveeritud töötajad

1. Haritud ja praktiliseks tööks hea ettevalmistusega sotsiaaltöötajad

- hariduse nõue ja sisu

2. Heade töötajate valik ja värbamine, hoidmine, motiveerimine

3. Töötajate toetamine ja arendamine

- Koolitusvajaduse analüüs – koolituste vajaduspõhine planeerimine, spetsialiseerumine, teenuste ja sihtgrupipõhised koolitused, väliskogemus
- Supervisiooni kättesaadavus

4. Sotsiaaltöö- ja sotsiaaltöötaja väärtustamine

- sidusvaldkondadega võrdväärne palk, hea maine
- tugev erialaorganisatsioon

V Partnerlus ja integreeritud teenuste osutamine

1. Sidusvalkondadega koostöö ja infovahetus, teenuste seostamine – teenuste protsessi kirjeldamine, seostatult sidusvalkonna teenusega, ühisosa ja koostöö määratlemine

2. Sotsiaalteenuste osutajate vaheline koostöö teenuste osutamisel ja arendamisel (partnerlus heade praktikate vahetamiseks)

3. Juhtumikorraldus ja varajane sekkumine

4. Koostöö erinevate tasandite vahel poliitika kujundamisel, teenuste arendamisel ja korraldamisel

Kvaliteedikultuuri osa – koostöö ja partnerluse kultuur

TÄNAN,

SOOVIN MEILE KÕIGILE TARKUST,
JÕUDU JA TAHET

TEHA ÕIGESID ASJU ÕIGESTI...

