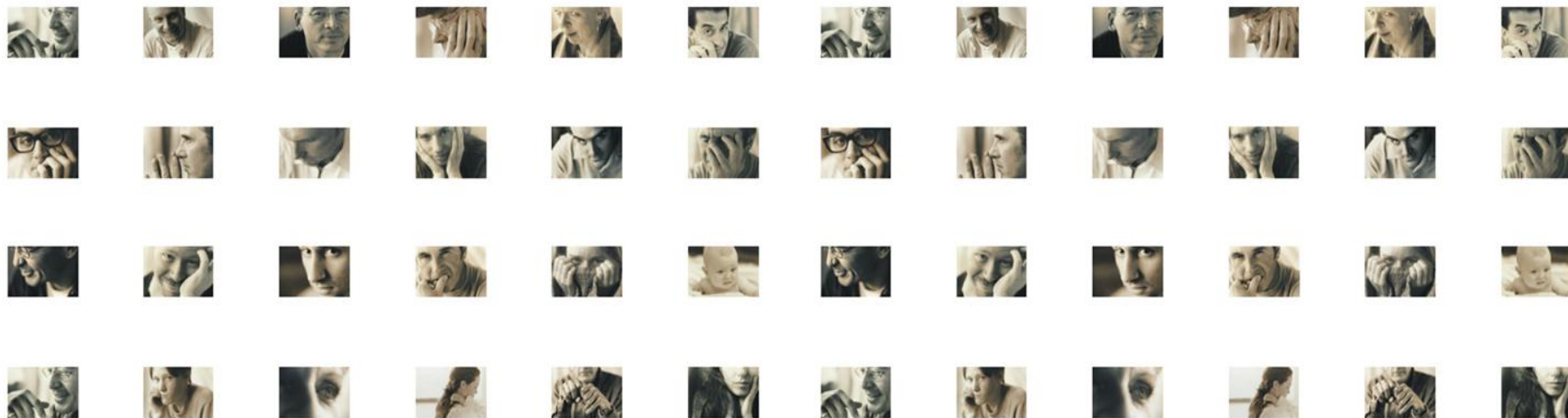


Tulevikuvaated teenuste kvaliteedi tagamisel

11. detsember 2013

Karin Kiis

Hoolekande osakonna nõunik



võrdsed võimalused inimväärseks eluks



Kus me oleme praegu?

Muutunud vajadused

Vananev ühiskond

Muutunud peremustrid

Inimeste mobiilsus

Komplekssemad vajadused

Teadlikum teenuse kasutaja

Kuidas leida tasakaal piiratud ressursside ja kasvanud/keerulisemaks muutunud vajaduste vahel?



Kus me oleme praegu?

Muutunud võimalused

- + Uued teenused
- + Innovaatilised lahendused
- + Rohkem teenusepakkujaid
- +/- Sotsiaalteenuste osutajate turule orienteeritus
- Teenuste ebaühtlane kvaliteet ja kättesaadavus

Mis on pakutavate teenuste kvaliteet?

Kuidas teenuse kasutajat toetada informeeritud otsuse tegemisel ja teenuste kasutamisel ning kaasata uute võimaluste loomisse?



Kuhu tahame jõuda?

inimeste vajadustele vastavad
kättesaadavad
juurdepääsetavad
taskukohased
tulemuslikud
jätkusuutlikud teenused

Kuidas sinna jõuda?



Kvaliteedijuhtimise arengu etapid

Tiia Tammaru

Laenatud mõte

- ▶ **Vastavuse tagamine** – standardimine, kontroll, ISO
→ tulemus: vähene ja stabiilne muutus
- ▶ **Pidev parendamine** – võrdlusanalüüs (*benchmarking*), täiuslikkuse mudelid, kvaliteediauhinnad
→ tulemus: progressiivne ja pidev muutus
- ▶ **Läbimurde juhtimine** - kontseptuaalne kavandamine, *Hoshin management*
→ tulemus: hüppeline ja püsiv muutus



Vastavuse tagamine või pidev parendamine?

**Seada latt ja mõõta sooritust
või toetada arengut?**



Seada lattu

Tegevusluba koos kehtivate nõuetega 2014 juuli). Täpsustatud nõuded teenuseosutajatele (meeskonnale, majutusele, protsessile) Kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamise nõue.

-> 2015 /2016

Teenuste
teenuse si

- Hindamiskriteeriumide täpsustamine.
- Nõuded personalile, protsessile (olenevalt teenusest) -> 2015

▶ Muutuse

▶ Muutused abivahendite korralduses.

▶ Miinimumnõuete seadmine KOV haldusalas olevatele teenustele.

▶ Erihoolekande arengukava aastateks 2014 – 2020



Seatud nõuetele vastamiseks vajalike eelduste loomine

- ▶ Teenuse kvaliteedi tagamiseks piisav rahastamine
Nt. Kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamise komponendi arvestamine rehabilitatsiooniteenuse hinnas.
- ▶ Kvaliteetse teenuse osutamiseks vajalik personal
Nt. Erihoolekandes töötava personali täiendkoolitussüsteemi ümber korraldamine.
- ▶ Teenuse osutamist toetavad tehnilised lahendused
Nt. STAR ja SKAIS2 arendustööd



Seada latt ja mõõta sooritust või toetada arengut?

Toetame! ...aga kuidas?

- ▶ Sotsiaalteenuste arendamist ja teenuste kvaliteeti toetavad tegevused EL 2014+ raames:
 - EQUASS rakendamise toetamine
 - Rehabilitatsiooniprogrammide arendamine
 - Tööle minemist toetavate teenuste arendamise toetamine
 - Koolitused ja supervisioonivõimaluste laiendamine



Kvaliteedijuhtimise arengu etapid

Tiia Tammaru

Laenatud mõte

▶ Vastavuse tagamine

→ tulemus: vähene ja stabiilne muutus



▶ Pidev parendamine

→ tulemus: progressiivne ja pidev muutus



▶ Läbimurde juhtimine

→ tulemus: hüppeline ja püsiv muutus





Universaalne või valdkonnaspetsiifiline lähenemine?

Sotsiaalteenuste kvaliteedi töörühma ettepanek sotsiaalteenuste kvaliteedi strateegia koostamiseks:

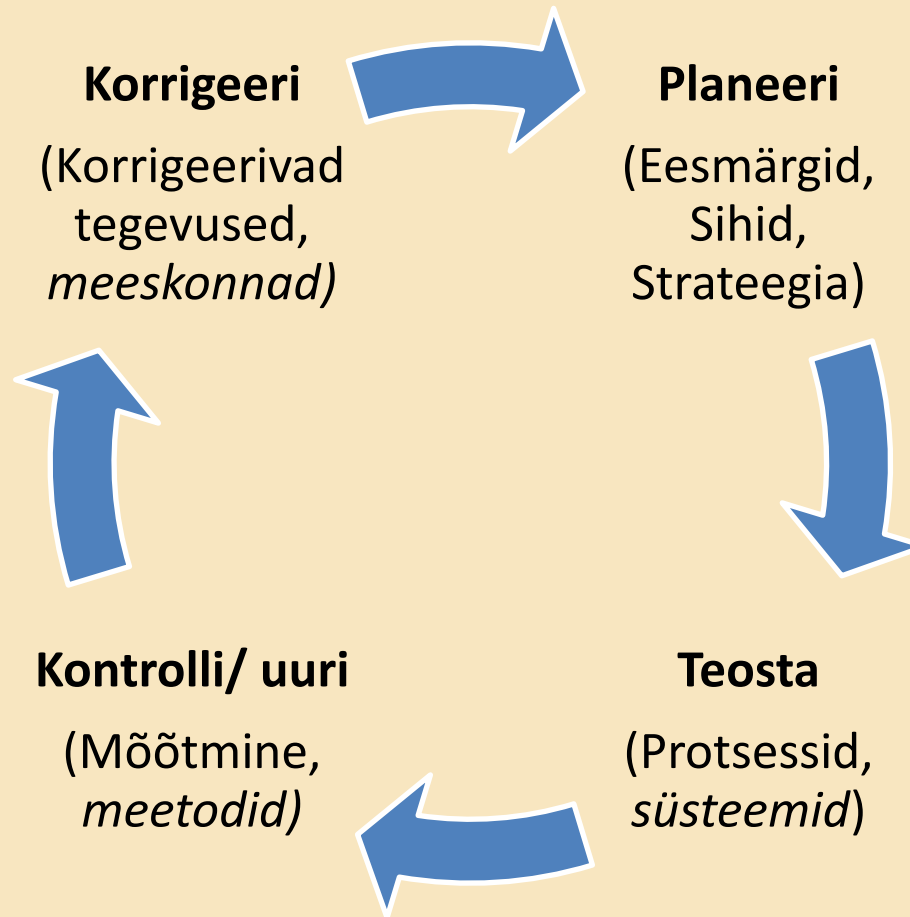
-terviklik

-pikaajaline

-põhineb süsteemsel analüüsil ja konsensuslikul planeerimisel.



Demingi ring





Täna kaasa mõtlemast!

Küsimused, kommentaarid, ettepanekud?

Kontakt: Karin.Kiis@sm.ee