

Sotsiaalteenuste kvaliteedijuhised ja EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi uus meetodika



Marie Johanson

projektijuht, Sotsiaalkindlustusamet

2013. aastal läbi viidud laiaulatuslik sotsiaalvaldkonna analüüs tõi välja vajaduse kirjeldada sotsiaalteenuste kvaliteedi ühtseid põhimõtteid. Ühtne arusaam kvaliteedist on aluseks teenuste arendamisel ja pakkumisel nii poliitika kujundajatele, valdkonna arendajatele, rahastajatele, teenuseosutajatele kui ka teenuse kasutajatele.

Juhis seadusega kehtestatud põhimõtete järgimiseks

Alates 01.01.2018 hakkasid vastavalt sotsiaalhoolekande seadusele kehtima sotsiaalteenuse osutamisel kvaliteedipõhimõtted, millest tuleb teenuse osutamisel lähtuda.¹ Seadusest tulenevalt on ette antud üheksa põhimõtet, mille fookuses on isikukesksus ning parem korraldus, et tagada läbipaistvat ja kompetentsemat teenust: isikukesksus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine lähenemine, terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötaja pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine. Kuna seaduses kvaliteedipõhimõtete loetlemisest ainuüksi jääb väheseks, et kindlustada kõigi asjaosaliste ühtseid arusaamu, töötas Sotsiaalkindlustusameti kvaliteediosakond välja sotsiaalteenuste üldise kvaliteedijuhise ning sisustas sotsiaalhoolekande seaduses

sätestatud kvaliteedipõhimõtted, mis laienevad kõigile teenustele ja teenuseosutajatele. Koostatud ja kõigile teenuseosutajatele kättesaadav raamistik sisaldab üheksat kvaliteedipõhimõtet koos sisustatud kriteeriumitega.

Üldise sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise kõrvale on käimasoleval aastal plaanis välja töötada teenusepõhised kvaliteedijuhised, et kvaliteedipõhimõtete järgimine oleks edukam ka konkreetsete teenuste puhul. Esimesel poolaastal koostatakse juhised kvaliteedipõhimõtete rakendamiseks erihoolekandeteenuse, asendushooldusteenuse, rehabilitatsiooniteenuse ja üldhooldusteenuse osutamisel. Kuna teenusepõhiste kvaliteedijuhiste koostamine eeldab ka katsetamist teenuseosutajate juures, siis on tegemist pikaajalise ning sisuka protsessiga, mis hõlmab nii eeltööd kui ka järeltegevusi. Katsetamise käigus selgitatakse välja, milliste kontrollmehhanismide kaudu on nii teenuseosutajal kui ka järelevalve korraldajal võimalik olla kindel kvaliteedipõhimõtete järgimises.

Katsetamise käigus kogutakse ettepanekuid ja tagasisidet teenuseosutajatelt ning tehakse vajalikke korrekture raamistikus. Teenusepõhiste kvaliteedijuhiste väljatöötamisele on kaasatud teenuse valdkonna spetsialistid, ettepanekuid kriteeriumide kontrollmehhanismide kohta arutatakse ja

¹ Riigi Teataja. Sotsiaalhoolekande seadus § 3 lg 2, www.riigiteataja.ee/akt/128122017066.

sisustatakse töögruppides. Esimese juhisenä on valmimas erihoolekandeteenuse kvaliteedijuht, mis on juba läbinud eduka katsetamise Tallinna Vaimse Tervise Keskuses ja MTÜs Viljandimaa Singel ning nende tagasisidet on juhise täiendamisel arvestatud.

Kvaliteedijuhtimissüsteem EQUASS rakendamine

Erihoolekande kvaliteedijuht katsetades selgus, et mitmed teenust osutavad asutused on varem rakendanud kvaliteedijuhtimissüsteemi EQUASS (*European Quality in Social Services*), ning tänu sellele oli neil selge arusaam, kuidas saavutada teenuste vastavus kvaliteedipõhimõtetele ning kriteeriumitele.

Kvaliteedijuhtimissüsteem EQUASS on Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi (*European Platform for Rehabilitation – ERP*) algatus, mis pakub ulatuslikke teenuseid kvaliteedi arendamise, tunnustamise ja sertifitseerimise vallas, eesmärgiga edendada sotsiaalsektorit. EQUASSi tegevus on vastavuses Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedinõuetele. Rakendades EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi, on sotsiaalteenuste osutajad kaasatud järjepideva teenuste parendamise, õppimise ja arendamise protsessi, mille käigus tagatakse teenuse saajatele kvaliteetne sotsiaalteenus kogu Euroopas.²

Alates käimasolevast aastast on kasutusel uus EQUASS 2018 metoodika, mis näeb ette, et teenuseosutajatele tehakse vähem ettekirjutusi ning seeläbi on neil suurem vabadus ja rohkem võimalusi oma tegevust planeerida. Olulisel kohal on organisatsioonisisene

õppimine ning käegakatsutavad tulemused. Võrreldes EQUASS 2012 metoodikaga kehtib sertifikaat nüüd kahe aasta asemel kolm ning selle saanud asutustel tuleb teha järjepidevat tööd kvaliteedi parendamisel ka pärast sertifikaadi kättesaamist.

EQUASS koosneb 10 kvaliteedipõhimõttest ning 50 kriteeriumist. Kvaliteedipõhimõtted (eestvedamine, personal, õigused, eetika, partnerlus, osalemine, isikukeskne lähenemine, laiahaardelisus, tulemustele orienteeritus ja kestev areng) aitavad teenuseosutajal väärtustada oma töötajaid, nende pidevat arengut ning seeläbi võimaldada kvaliteetset sotsiaalteenust teenuse saajatele.

EQUASSi rakendamise protsess hõlmab konsultatsioone ning lõppauditit, mille edukal läbimisel sotsiaalteenust osutav asutus saab endale kolmeks aastaks Euroopa kvaliteedinõuetele vastavuses oleva sertifikaadi. Alates 2017. aasta maist täidab EQUASS Eesti kohaliku esinduse rolli Sotsiaalkindlustusamet.

Nii kvaliteedijuhtimise koostamise kui ka EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamisega seotud tegevused viiakse ellu Euroopa Sotsiaalfondi projekti „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused 2014–2020” alapunkt 2.3.3 „Eesti hoolekandeteenuste kvaliteedi edendamine kvaliteediteemaliste koolituste, konsultatsioonide ja kvaliteedijuhtimissüsteemide tutvustamise ning rakendamise” raames.

Loodame sotsiaalteenuste osutajate konstruktiivsele ja sisukale koostööle nii kvaliteedijuhtimise koostamisel kui ka EQUASS sertifikaadi taotlemisel. S

Täpsem info hoolekandeteenuste kvaliteedi edendamise kohta on leitav Sotsiaalkindlustusameti kodulehelt.

² Vt lähemalt <https://equass.be/index.php/about-equass>.