

SOTSIAALTÖÖ

**Töövõime toetamise reformi
põhimõtted**

**Sotsiaaltööst ühinevas
omavalitsuses**

**Puudega kohanemine ja
toimetulek**

**Probleemid kohtu poolt
määratava ööpäevaringse
erihooldusteenusega**

4

2013

Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika erialaajakiri

MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit



Ene Arus
juhatuse esimees



The Union of The Quality of
Baltic Social Services

Hoolekandeteenuste osutamisel on viimastel aastatel tähelepanu keskmesse tõusnud küsimus kvaliteedist. Suurenenud on nii inimeste teadlikkus kui ka nõudlus parema kvaliteediga teenuste järele. Kvaliteedi teema on muutunud tähtsaks nii hooldusteenuse osutajatele, rahastajatele (klient, kliendi lähedased, kohalikud omavalitsused) kui ka selle tarbijatele.

Kahjuks pole seoses hoolekandeteenuse osutamise kujunenud ühtset arusaama teenuse kvaliteedi põhimõtetest ja kriteeriumitest. Samuti pole kehtestatud standardeid, millest üldhooldekodud teenuse osutamisel peaksid lähtuma.

Kvaliteedi hindamine loob võimalused heaks teenuseks

Ajakirjandusest võime tihti lugeda negatiivsetest juhtumitest, mis räägivad klientide halvast hooldamisest ja hoolimatusest hooldekodudes. Seetõttu on paljude teenuseosutajate jaoks väga aktuaalseks muutunud küsimus: kuidas pakkuda piiratud ressursside juures võimalikult head ja kliendi vajadustest lähtuvat hooldust.

Viimastel aastatel on Eesti sotsiaalvaldkonna asutused aktiivselt tegelenud teenuste kvaliteedi parendamisega, sest asutuse arendamine on mõeldamatu ilma teenuste kvaliteedi ja kliendi rahulolu hindamiseta. Kvaliteetse teenuse pakkumine eeldab teadmisi sellest, millised tegurid seda mõjutavad ning kuidas nende mõju hinnata.

Hoolekandeaasutuste juhid on kasutanud teenuse kvaliteedi hindamiseks erinevaid meetodikaid. Üheks sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteemiks on EQUASS

(*European Quality in Social Services*), mis on loodud sotsiaalsektori tarbeks ja mis sisaldab sise- ja välisauditit. Välisauditi viib läbi sõltumatu audiitor. EQUASS Assurance on sertifitseerimissüsteem, mis tagab teenuste kvaliteedi ja kvaliteedikontrolli. Süsteem võimaldab sotsiaalteenuseid osutavatel asutustel osa võtta sertifitseerimise protsessist, tagades sellega teenuse saajatele hea kvaliteedi. Eestis on mitmeid sotsiaalasutusi, kes vastavad EQUASS Assurance'i kriteeriumitele ning on omandanud vastava sertifikaadi. Hoolekandeaasutuse juhte on huvitanud, kas peale EQUASS Assurance'i on ka teisi meetodikaid, mida hoolekandeaasutused saaksid osutatava hooldusteenuse kvaliteedi hindamiseks veel kasutada.

Liit ühendab ja arendab

Kuna oli tekkinud palju mõtteid seoses hooldusteenuste kvaliteedi määratlemise, põhimõtete, kriteeriumite ja hindamisega, siis otsustasid 12 hoolekandeaasutuse juhti 2012. aasta augustis moodustada mittetulundusühingu Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit. Liidu eesmärk on ühendada nii teenuseosutajaid kui üksikisikuid Eestist ja väljastpoolt. Mittetulundusühingu nimeks valiti Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit märkimaks soovi arendada koostööd teiste Läänemere maadega. Seega saavad liidu liikmeks astuda ka Läti, Leedu ja Poola teenuseosutajad, samuti üksikisikud.

Liidu tegevuse peamine eesmärk on hooldusteenuse kvaliteedi parendamine ja tõstmine ning kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine hoolekandes.

Liitu kuuluvad erineva suurusega teenu-seosutajad, keda liidab ühine soov – aidata kaasa hooldusteenuse kvaliteedi arendamisele, mis hõlmab juhtimist, personali, õigusi, tulemustele orienteeritust ja kestvat arengut, mis kokkuvõttes tugevdab osutatava hooldusteenuse konkurentsivõimet.

Valoris T.I.Q.S.S hindamis-metoodika

MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit pakub ka välishindamist selleks soovi avaldanud hoolekandeesutustele Valoris T.I.Q.S.S hindamismetoodika abil.

2012. aastast on MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit Sotsiaalse Integratsiooni Arendamise Komitee ehk CEDIS (*Comité Européen pour le Développement de L'Intégration Sociale*) liige ja tal on Valoris T.I.Q.S.S hindamisõigus. Valoris T.I.Q.S.S Prantsusmaal välja töötatud teenuste kvaliteedi hindamismetoodika ja seda saab kasutada hoolekande- ja tervishoiuasutuste sise- ja välishindamiseks. Hinnatakse kolme teenuse komponenti:

- 1) integratsiooni (asutuse asukoht, sobivus oma ümbruskonda jne),
- 2) arendamist (indiviidi arendamine, teenuste ja tegevuste arendamine, nende asjakohasus jne),
- 3) avatust ja institutsionaalset dünaamikat (konsensuspoliitika, piloteerimine, administratiiv- ja finantsjuhtimine).

Iga teema analüüs ja hindamine toovad esile süsteemi tugevused, mida tähistavad hinded A ja B, ning nõrkused, mida tähistavad hinded C ja D. Viimased kujutavad endast väljakutseid, millega tuleb asutusel tegelda, et tagada teenuse kasutajatele paremate teenuste osutamist.

Hindamine lõpeb kirjaliku kokkuvõttega, mille hindajad asutusele esitavad.

Liidu liikmete seas on inimesi, kes on läbiinud 2011. aastal CEDIS spetsialistide poolt läbi viidud koolituse, ja neile on antud selle kohta tunnistus.

Rahvusvaheline koostöö

Üks oluline tegevussuund on rahvusvahelise koostöö edendamine. Liit soovib teha koostööd Euroopa Vanadekodude Direktorite

Assotsiatsiooniga E.D.E (*European Association for Directors of Residential Homes for the Elderly*) ning olla partner ka teistele üleeuroopalistele organisatsioonidele (*European Long-Term Care Center* jt).

Eelkõige aga peame oluliseks luua ja hoida suhteid hoolekandeteenuse kvaliteedi temaatikast huvitatud kolleegidega Lätist, Leedust ja Poolast, et saada teadmisi nende maade kogemustest teenuse kvaliteedi tagamisel.

5. märtsil toimus esimene koostööseminar Lätis Bauskas, kus osalesid Läti, Poola ja Eesti hoolekandeesutuste juhid. Seminaril räägiti sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamisest, teenuse hindamisest, hindamismetoodikatest, standarditest ja järelevalvest teenuse osutajate üle. Seminari lõppedes seati sihte edasiseks koostööks.

Tulevikus on kavas pakkuda hooldekodude töötajatele võimalust saada praktilisi kogemusi Eesti, Läti, Leedu ja Poola hoolekandeesutuste töötajate vahetusprogrammis.

Tulge liikmeks!

MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit korraldab parimate hoolekandeesutuste töötajate tunnustamist. Tublisid töötajaid tunnustame liidu sees, samuti esitame ettepanekud töötajate tunnustamiseks sotsiaalministrile.

Lisaks sellele soovib liit koguda ja tunnustada hoolekandeesutustes kasutatavaid parimaid praktikaid – on palju hoolekandeesutusi, kus hooldusteenuse parendamiseks on palju ära tehtud, kuid see pole kajastamist leidnud.

Soovime olla aktiivne koostööpartner sotsiaalministeeriumile ja osaleda hooldusteenuse osutamise ja juhtimise kvaliteedipoliitika kujundamises ning juhtimise kvaliteedi süsteemide ja standardite väljatöötamises ning arendamises.

MTÜ Balti Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Liit ootab oma liikmeks aktiivseid inimesi, kellel on huvi ja soov panustada hoolekandeteenuse kvaliteedi arendamisse (sotsiaalteenuste osutajad, järelevalve ametnikud, klientide esindajad, tudengid jne).

Infot liidu tegevuse ja liikmeks astumise kohta, samuti hooldusteenuse kvaliteedi hindamisest Valoris T.I.Q.S.S metoodika abil leiate veebilehel www.qualitysocial.eu.