

Sotsiaalteenuste kvaliteedijuhtimise süsteemist EQUASS Päevakeskus Käo näitel

Merike Melsas
Päevakeskus Käo

22. mai 2014



1. Kvaliteedisüsteemi juurutamine asutuses

**PÄEVAKESKUS KÄOD AJENDAS EQUASSI
KVALITEEDIMÄRKI TAOTLEMA TAHE TEHA
OMA TÖÖD VEEL PAREMINE!**

- Oluliste struktuursete teemadega süsteemsemalt tegelemine (näiteks: asutuse visiooni, misiooni kaasajastamine, põhiprotsesside kaasajastamine, personalikäsiraamatu uuendamine);
- Teenuste eesmärkide ja teenuse osutamise protsesside kaasajastamine ning täpsustamine;
- Asutuse läbipaistvuse suurendamine juhtidele, töötajatele, teenusesaajatele ja rahastajatele.



2. Väljakutsed personalile

- Pühendunud ja protsessis osalemisest huvitatud töötajad;
- Mõistmine, et kvaliteet on iga töötaja soorituse ja ülesannete lahutamatu koostisosa;
- Kogu asutust puudutavate protsesside ülevaatamises ja kaasajastamises osalemine;
- EQUASS kriteeriumites ühisele arusaamisele jõudmine.



3. Teenuse saajate ja nende seaduslike esindajate rahulolu

- Teenuse saajate seaduslike esindajate aktiivne osalemine kvaliteedimärgi taotlemise protsessis;
- Teenuse saajate ja nende seaduslike esindajate rahulolu taseme muutust on vara põhjalikult hinnata - EQUASS juurutamine on alles liiga hiljutine;
- Teenuste osutamise protsessid on üles ehitatud tihedale koostööle teenuse saajate ja nende seaduslike esindajatega;
- Tagasiside meie teenustele on teenuste parendamise aluseks.



4. Kvaliteedijuhtimise süsteemide mõju

- Suureneb asutuse pikaajalise edukuse tõenäosus;
- Suureneb töötajate pühendumus asutuse visiooni ellu viimisel;
- Planeerimisel toetutakse rohkem eelmise perioodi kokkuvõtetele;
- Ühtne arusaam kvaliteedist aitab paremini defineerida teenuseid;
- Kvaliteetsete teenuste pakkumisel on olulised lisaks asutusesisestele kvaliteedijuhtimise süsteemidele ka teenuste osutamise keskkonnaga seostatavad aspektid: toetav seadusandlus, jätkusuutlik teenuste rahastamissüsteem, teenuste terviklik planeerimine;



- Suurem reglementeeritus ja nõuded teenuseosutajatele ei taga kvaliteeti, kui ei ole toetavat teenuste osutamise keskkonda;
- Kvaliteedipõhimõtete juurutamisel peab olema erinevatel tasanditel (teenusesaajad, rahastajad, teenuseosutajad) terviklik lähenemine kvaliteedi juhtimisele ja omavahel seotud kvaliteedi kindlustamise meetmed;
- Teenuse osutajad vajavad kvaliteedi juhtimiseks ja arendamiseks täiendavat kompetentsi ja ressursse;



- **EQUASS kvaliteedimärk on vastavuse hindamine. See on esimene aste, mis annab teadmise, et vastatakse mingitele kindlatele kriteeriumitele (nõuete kogumile);**
- **Täiuslikkuse mudeli puhul mida EFQMi nimetab enesehindamiseks, on organisatsioonidel võimalus saada kõikehaaravat ülevaadet oma seisundist, mis tahes ajahetkel;**
- **See ülevaade, mis annab tagasisidet organisatsiooni kõikide tegevuste suhtes kasutatavate lähenemisviiside tulemuslikkuse kohta, on võimas parendusvahend.**



5. Väljakutsed EQUASS kvaliteedimärgi taotlusprotsessis

- EQUASS kriteeriumite ja indikaatorite sõnastusest aru saamine;
- Sotsiaalteenustele mõõdetavate eesmärkide seadmine
- Teenuse saajatelt tagasiside saamine;
- Rahastajatelt tagasiside saamine;
- Ressursside ja aja leidmine kvaliteedi arendamisega tegelemiseks;
- Sotsiaalteenustele ei ole Eestis välja töötatud sisehindamise süsteemi;
- Vähesed kogemused välisaudiitoritega ja EQUASS audiitorite vähene kogemus avaliku sektori asutuse auditeerimisest.

**Jõudu kvaliteedijuhtimise süsteemide
juurutamisel!
TÄNAN TÄHELEPANU EEST!**

