

# KVALITEEDISÜSTEEMI RAKENDAMINE TALLINNA LASTEKODUS

# Mida Equass aitas asutuses korrastada ja kuidas aitas muuta tööd efektiivsemaks?

- ❖ Aitas korrastada olemasolevat kvaliteedisüsteemi
- ❖ Aitas luua süsteemi olemasolevale juhendmaterjalile
- ❖ Tõi välja teemad, mis olid kas üldse reguleerimata või reguleeritud ebapiisavalt
- ❖ Teadmised juhendmaterjali koostamiseks – fikseerimist vajavad olulised punktid
- ❖ Tekkis teadmine/arusaamine et kõik juhendmaterjalid vajavad regulaarselt ülevaatamist ja kaasajastamist
- ❖ Aitas mõista et igas olukorras on oluline kuulda eelkõige kliendi arvamust ja sellega ka maksimaalselt arvestada
- ❖ Ühtsed arusaamised teenusest ja selle kvaliteedist, ka nendel töötajatel kes ei ole otseselt seotud teenuse osutamisega

# Kas personal võttis uued süsteemid omaks?

- ❖ Süsteem oluliselt ei muutunud
- ❖ Korrastatud juhendmaterjal aitas luua selge raamistiku süsteemi ümber
- ❖ Töötajatel kindlustunne et teevad õiget asja
- ❖ Hästi võeti omaks otseselt personalitööd ja klienti puudutav juhendmaterjal
- ❖ Kliendile suunatud materjal kakskeelne
- ❖ Personalil ootused teenuse kvaliteedi tõusuks

# Klientide rahulolu enne ja pärast kvaliteedisüsteemi juurutamist

- ❖ Tuntavat rahulolu muutust süsteemi juurutamine kaasa toonud ei ole
- ❖ Rahuolu kasv saab tulla läbi personali teadlikkuse tõusu
- ❖ Muutust tunnetavad rohkem noored, kelle arvamust rohkem küsitakse

Kas ühtne arusaam kvaliteedijuhtimise süsteemist  
aitab paremini teenust defineerida ja pakkuda?

❖ Kindlasti

# Mis oli kõige keerulisem protsessi läbimisel

- ❖ Kvaliteedisüsteemi põhimõtte tutvustamine töötajatele
- ❖ Töötajate kaasamine ja neilt tagasiside saamine
- ❖ Suure hulga dokumentatsiooni väljatöötamine ja olemasoleva ülevaatamine/täiendamine
- ❖ Aega leida
- ❖ Equass põhimõtetest arusaamine (suunatud reh.teenusele) ja keeleliselt segaselt tõlgitud dokumentatsioon

Täna tähelepanu eest!