

**EQUASS kvaliteedijuhtimise süsteemi  
rakendamine  
Tallinna Vaimse Tervise Keskuses**

**Merike Otepalu, Triin Vana**



**TALLINNA  
VAIMSE TERVISE  
KESKUS**

# EQUASS rakendamine TVTKs

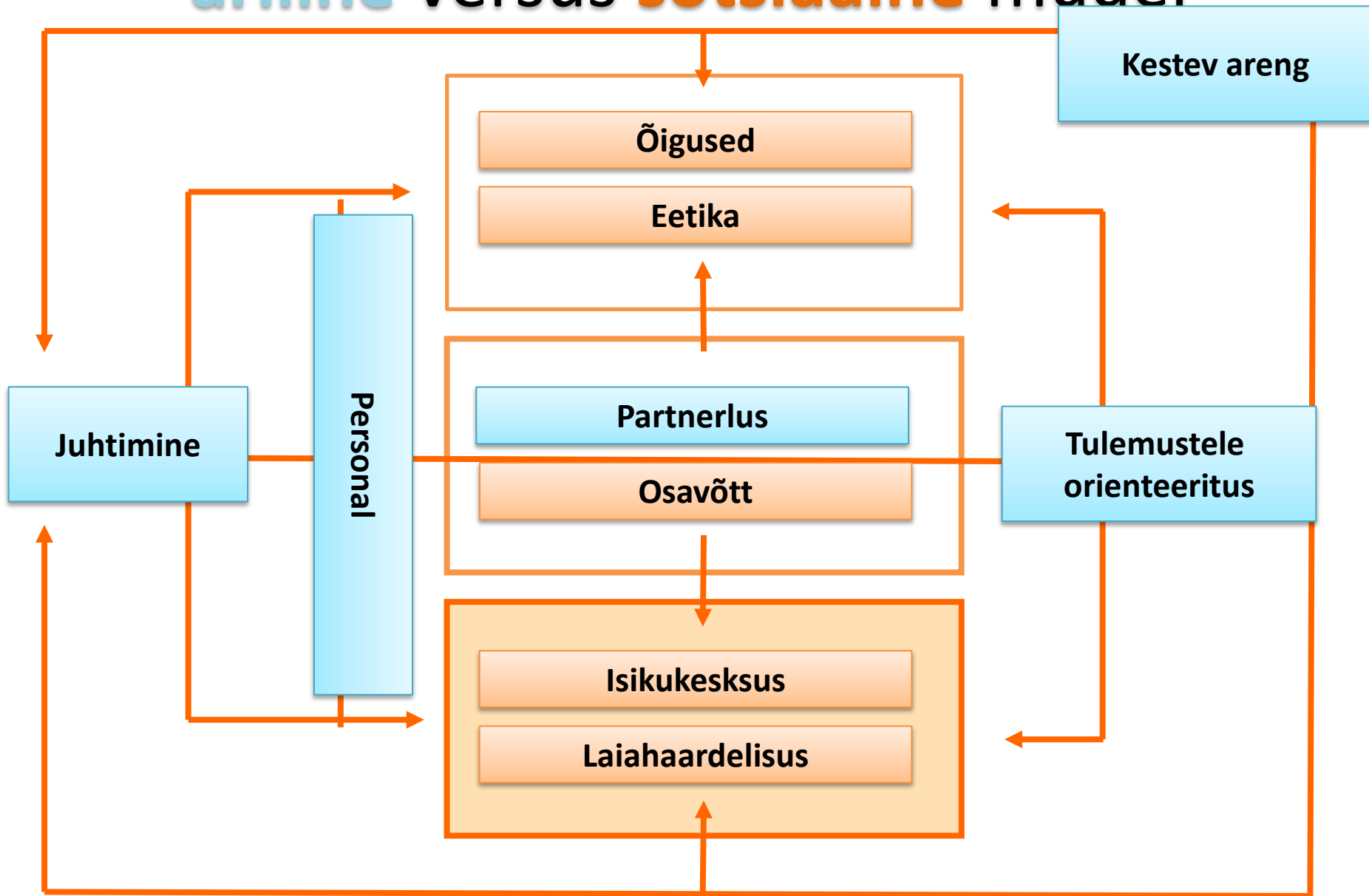
- Alustasime 2010
- Esimene testaudit aprill 2010
- Teine testaudit august 2011
- Lõppaudit ja **EQUASS Assurance sertifikaadi saamine Oktoober 2011**
- Teistkordne sertifikaadi taotlemine novembris 2014



TALLINNA  
VAIMSE TERVISE  
KESKUS

# EQUASS kvaliteedi põhimõtted

## äriline versus **sotsiaalne** mudel



# Mis muutus EQUASS rakendamisega?

- 1. Asutuse missioon, visioon ja väärtused.** Hakkasime kogu tegevust vaatama läbi kliendi vajaduste prisma.
- 2. Planeerimise protsess muutus selgemaks, süsteemsemaks.** Loodi planeerimise protseduur, hakkas tööle nn kvaliteedi ring
  - aasta tegevuskavasse tuleb sisendada klientide ja partnerite tagasisidest; teenuste tulemuslikkuse ja rahulolu analüüsides; klienditöö takistuste registrist; töötajate arenguveestlustelt
  - arendustegevuste planeerimiseks selgemad alused, kõik arendustegevused peavad olema kirjeldatud kas arendus- või innovatsiooniprojektina



# Mis muutus EQUASS rakendamisega?

3. **Paranes kommunikatsioon nii asutuse sees kui väljaspool**  
Uuendused kodulehel, Facebooki konto loomine jms. Käesolevalt valmimas kaasaegne koduleht, uued voldikud ja infomaterjal. Loodud kommunikatsioonispetsialisti ametikoht.
4. **Ühtlustusid klienditöö nõuded ja dokumentatsioon**
  - hindamise kokkuvõtted, tegevuskava (juhend hindamiseks ja plaani koostamiseks), sh metoodilised juhendamisid meeskondades
  - päevakeskustel ühtsed kodukorrad
  - klientide „õigused ja kohustused“ ning „informeeritud nõusolek isikuandmete töötlemiseks“ dokumentide uuendamine



# Mis muutus EQUASS rakendamiseks?

- 5. Paranes tulemuslikkuse hindamine** sh teenuste mõju hindamine kliendi jõustatusse ja elukvaliteedile (esmane hindamine; lõpphinnangud; küsitlused/uuringud). Selle teemaga tegeleme aktiivselt, et luua veel täpsemad hindamisalused.
- 6. Ettepanekute – ja kaebuste süsteem muutus selgemaks ja läbipaistvamaks.** 2013.aastal registreeriti kokku 80 klientide, perede ja koostööpartnerite ettepanekut.
- 7. Loodi kliendiesindus,** käesolevalt töös perede esinduse loomine.
- 8. Määratleti koostööpartnerid ja huvigrupid,** loodi lisaväärtuse hindamiseks koostöömaatriks. Teema vajab veel edasi tegelemist.
- 9. Alustati eetikakoodeksi koostamisega.** Seni oleme kasutanud sotsiaaltöötaja eetikakoodeksit. Oma asutuse eetikakoodeks valmib sel sügisel.



# Kuidas uuendused omaks võeti?

- EQUASSi põhimõtted on kliendikesksed, seega neid on lihtne omaks võtta
- Kõik muudatused, mis toetasid igapäevatööd, võeti hästi omaks (nt klienditoimiku nõuete ühtlustamine, hindamismatriks, õigustekohustuste dokument)
- Tänapäevaks on töötajad väljendanud rahulolu ja uhkust, et saavad töötada asutuses, kus on toimiv kvaliteedisüsteem



# Mõju klientide rahulolule enne ja pärast?

- Läbi aastate oleme kasutanud erinevaid hindamisinstrumente teenusega rahulolu hindamiseks, mistõttu puudub võimalus tulemusi võrrelda enne EQUASS süsteemi rakendamist ja pärast.
- Viimastel aastatel on **teenustega rahulolu olnud 98-100%** 😊. Hetkel otsime sobivamat instrumenti rahulolu mõõtmiseks...
- Oluliselt on **tõusnud klientide teadlikkus** rääkida kaasa neile osutatavate teenuste parendamisel. Nt 2013.aastal tõi kliendiesindus välja kokku 46 ettepanekut, millest kõik said lahendatud.





# EQUASSi kasutegurid

- **Õigete asjade õigesti tegemine**, süsteemne ja tasakaalustatud juhtimine, teada suunad, prioriteedid, tegevusviisid - mida, miks ja kuidas me teeme, sh kommunikatsioon ja dokumentatsioon.
- **Asutuse sees ühtse sünergia loomine** – kõigil ühtne arusaam asutusest, eesmärkidest, tegevustest nii klienditöö kui teenuste ning juhtimise tasandil, ootustest üksteisele
- **Teadlik klientide kaasamine** erinevatel tasanditel
- **Tulemuslikkuse ehk oma tegevuse mõju hindamine** kliendi jõustatusele ja elukvaliteedile.



# Mis oli kõige keerulisem?

- **Tulemuslikkuse hindamine.** Oht, et jälgid näitajaid, mis sisuliselt midagi ei näita
- **Teadmised.** Olles esimeste rakendajate seas Eestis, puudus teadmine, kuidas igat indikaatorit mõista ning millega tõendada
- **Terviklikkuse loomine.** Keeruline oli nõuete omavaheline sidumine, et tekiks loogiline ja praktilist tööd toetav süsteem.
- **Fookuse hoidmine.** Tekkis oht kaotada tasakaal ja fookus teenuse osutamisel ning panustada liiga palju aega kõrvaliste näitajate ja indikaatorite täitmiseks (nt panus kogukonda)
- **Integreerimine igapäevategevusse.** Pidev töö selle nimel, et süsteem muutuks loomulikuks osaks klienditöös ja juhtimises.





**TÄNAN!**

**[Merike.Otepalu@vaimnetervis.ee](mailto:Merike.Otepalu@vaimnetervis.ee)**

**[www.vaimnetervis.ee](http://www.vaimnetervis.ee)**