



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Erihoolekandeteenuste kvaliteedi hindamine

Teenuste osakond
Erihoolekande ja rehabilitatsiooni talitus
2022

Erihoolekande kvaliteedi hindamine

- Hindamise aluseks on WHO QualityRights vaimse tervise teenuste kvaliteedi ja inimõiguste hindamise metoodika, mis on ühtlustatud Eesti erihoolekande kvaliteedidjuhiseiga.
- WHO QualityRightsi metoodika eesmärk on toetada riike inimõiguste ja kvaliteedistandarditele vastavuse hindamisel ja parandamisel vaimse tervise valdkonna asutustes.

Lähemalt saab tutvuda WHO QualityRights'i tegevuste ja töövahenditega siin:

<https://www.who.int/publications/i/item/who-qualityrights-tool-kit>

Hindamise tööpõhimõtetes lähtutakse...

...inimõiguste tagamisest.

Aluseks on võetud:

- Puuetega Inimeste Õiguste Konventsioon,
- Euroopa Inimõiguste Konventsioon,
- Eesti erihoolekandeteenuste kvaliteedijuhis,
- Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks.

Eestis Sotsiaalkindlustusametis võeti metoodika kasutusele 2020 suvest. Sama metoodikat teenuste kvaliteedi edendamiseks kasutatakse üle maailma.

Erihoolekande kvaliteedi hindamine

WHO soosib hindamiste läbiviimist laiendatud meeskondadega, kuhu kuuluvad erinevate elualade inimesed.

WHO ja WHO Eestiga koostöös koolitasime septembris Eestis 13 eri kogemusega vaimse tervise teemadega kokku puutunud inimest ja soovime neid edaspidi kaasata hindamiste läbiviimisel ekspertidena.

Protsessi kasutegur teenuseosutajale

- Objektiivne ja toetav tagasiside, kvaliteedi kohta tagasiside, viidetega erihoolekande kvaliteedijuhisele. Kohene tagasiside inimõiguste vaatest.
- Arutelud ja soovitused töö korraldamiseks
- Töötajad läbivad temaatilise e-koolituse
- Arenduspäev – kõik hinnatud teenuste töötajad saavad osaleda arutleval tagasisidepäeval, mille tulemusena koostatakse aktiivgruppides arendusplaanid.
- Jätkuv toetus kvaliteedi parandamisel.

Mis on hindamise eesmärk?

- Teenuseosutajatele ühtse arusaama kujundamine teenuste kvaliteedist, võimu kasutamisest, väärtustest ja sellest, kuidas teenust osutatakse.
- Teenusekasutajate inimõiguste tagamine ja nende hääle kuuldavaks tegemine.
- Osutatavate teenuste vastavus Eesti erihoolekande kvaliteedijuhisele.

Eesmärk on, et teenusesaajat kaasataks tema elu ja heaolu puutuvatesse otsustesse senisest rohkem ning et tema arvamuste ja soovidega arvestataks.

Asutuste valik hindamise protsessi

- Teenuseosutaja saab avaldada ise soovi oma teenuste kvaliteeti hinnata,
- Satub hindamisse juhuvalimi alusel,
- SKAsse jõuab oluline tagasiside asutuses pakutava teenuse kvaliteedi ja inimõiguste tagamise kohta.

Valimisse oleme võtnud nii toetavaid, kui ööpäevaringseid teenuseid osutavaid asutusi.

Kvaliteedi hindamise valdkonnad I

1. Õigus inimväärsele **elustandardile** – keskkond, toit, riided, magamisruumid, privaatsus.
2. Õigus parimale **füüsilise ja vaimse tervise** teenustele – pädevad toetavad ja teenusekasutaja taastumisele kaasa aitavad töötajad.
3. Õigus rakendada õigus-ja teovõimet ning **õigus vabadusele, isikupuutumatus**ele ja turvalisusele – teenusekasutaja soovi ja arvamusega arvestatakse, sh elukoht, vajalikud teenused jm.
4. Vabadus **vägivallast ja väärkohtlemisest** – teenusekasutaja ei koge teenusel vägivalda ega hooletussejätmist, saab esitada kaebust ja sellega tegeletakse.
5. Õigus elada **iseseisvalt ja kuuluda kogukonda** – teenusekasutajat toetatakse tema iseseisvumisel, sh kogukonda elama minekul, õppimisel ja töö leidmisel.

Kvaliteedi hindamise valdkonnad II

6. ja 7. teema all vaatleme lisaks ka arvete õigsust ja õigeaegsust; töötingimusi ja asutuse juhtimise ning töötajate rahulolu valdkondi.

Kvaliteedi teemade kokkuvõtliku eestikeelse kokkuvõttega saab tutvuda siin:

https://sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Erihoolekanne/kvaliteedihindamise_teemade_kokkuvote.pdf

Kvaliteedi hindamise protsess QualityRights metoodika alusel

- **I etapp:** kvaliteedi hindajad võtavad erihoolekande asutusega ühendust ja lepivad kokku hindamise aja ja selgitavad kuidas protsess toimub. Toimuvad intervjuud ja vaatlus asutuses kohapeal, dokumentide analüüs. Koostatakse kokkuvõtte koostamine ja asutusele antakse kirjalik tagasiside, millele asutus saab vastata.
- **II etapp:** tagasisidestamise arenduspäev asutuses, arendusplaanide väljatöötamine asutuse töötajate poolt – osalema on oodatud erinevad töötajad (tegevusjuhendaja, juht, kokk jne) Jätkutegevusena toetab hindajate meeskond arendusplaanide elluviimist.
- **III etapp:** Uus hindamine parendamist vajanud valdkondades ja vajadusel II etapi kordamine.

QualityRights metoodika alusel valdkondade hindamise skaala

Täielik vastavus	Valdkonnas puudub vajadus parandusi sisse viia.
Osaline vastavus	Olukorda on veel vaja parandada - tugevused kaaluvad üles nõrkused.
Vastavuse tagamist on alustatud	on astunud samme, ent olukorda on vaja veel oluliselt parandada - nõrkused kaaluvad üles tugevused.
Vastavuse tagamist pole alustatud	Antud valdkonnas esinevad olulised nõrkused, mis nõuavad kohest sekkumist
Pole kohaldatav	Kriteerium ei ole konkreetse asutuse puhul kohaldatav.

EHK hindamiste sisulised tulemused 2020-21

Parendamist vajavad valdkonnad	Tugevused asutustes - tänud!
<p><u>Vähene teenusekasutajate võimestamine ja seostamine teiste teenuste ja kogukonna tegevustega – õppimine, töö, hobid.</u></p>	<p>Töötajad teevad tööd hoolimise ja tähelepanuga.</p>
<p><u>Privaatsusele pööratakse vähe tähelepanu-võimalus olla omaette ja sulgeda uks, vahetada riideid jne. Uue teemana kaamerate kasutuse õiguspärasus.</u></p>	<p>Tagatakse arstiabi kättesaadavus ning toetatakse ravi saamist.</p>
<p><u>Tegevusplaanid ja ohumärkide plaanid ei kajasta teenusekasutajate tegelikke vajadusi.</u> Soovide ja unistustega arvestamine. Lähedaste ja kogukonna kaasatus minimaalne. Vahehindamised. Raha kasutamine.</p>	<p>Teenusekasutajatesse suhtutakse viisakalt ja lugupidavalt.</p>
<p>Ligipääsetavus ja liikumisvabadus, sh liikumispuudega inimesele , <u>väljas liikumist ei ole piisavalt.</u></p>	<p>Pakutakse tervislikku, toitvat ja maitsvat toitu.</p>
<p><u>Kriisolukordade käitumisejuhised on formaalsed</u> ega anna juhiseid nt vägivallajuhtumi korral reageerimiseks ja operatiivjõudude kaasamiseks.</p>	<p>Töötajad on läbinud vajalikud koolitused ja on huvitatud enesetäiendamisest.</p>
<p>Kaebuste ja ettepanekute esitamise võimalused ja kaasamine, rahuloluküsitluste korraldamine. Kodulehtede info üldine, kohati eksitav.</p>	<p>Teenusekasutajatele korraldatakse tähtpäevade tähistamisi, asutusesiseseid sündmusi ja väljasõite.</p>

Saavutatud tulemused

- Asutuste juhid on saanud uue töövahendi, kuidas oma töötajaid inimõiguste alaselts koolitada ja muudatusi algatada
- Hea kontakt ja usaldus SKA teenuste koordinaatoritega, jätkuvad nõustamised, arutelud, regulaarsed kohtumised.
- Töötajad läbivad WHO inimõiguste alase e-koolituse ja hakkavad märkama võimalusi anda teenusekasutajale rohkem vastutust oma elu eest, suund taastumisele ja tugevuste toetamisele.
- Arenduspäeval luuakse koos meeskonnaga arendusplaanid, neid viiakse ellu koos teenusekasutajatega, küsides nende arvamusi ja mõtteid.
- Asutustes on tekkinud nn aktiivgrupid, kes parendamist eest veavad – koostöös SKA hindamismeeskonna liikmetega.

Inimõiguste alane tasuta e-koolitus

WHO QualityRights e-koolituse saab läbida ja tunnistuse saada siin:

<https://humanrights-etrain-qualityrights.coorpacademy.com/login>.

Teenuste koordinaator	Kontaktandmed	Tööpiirkond
Liis Koppel	Tel. 5350 0968 Liis.Koppel@sotsiaalkindlustusamet.ee	Tallinnas ja Harjumaal
Liis Peedosk	Tel 51948324 Liis.Peedosk@sotsiaalkindlustusamet.ee	
Cärolyn-Angelika Liblik	Tel: 5361 8696 carolyn.liblik@sotsiaalkindlustusamet.ee Tel 5180249	Tartu linnas, Jõgeva ja Järvamaal
Liisa Luht Krimberg	Liisa.luht-krimberg@sotsiaalkindlustusamet.ee	Tartumaal, Põlvamaal, Võrumaal ja Valgamaal
Angelina Kaiva	Tel. 5690 5982 angelina.kaiva@sotsiaalkindlustusamet.ee	Ida-Virumaal ja Lääne-Virumaal
Kaia Laas	Tel. 58834320 kaia.laas@sotsiaalkindlustusamet.ee	Raplamaal, Viljandimaal, Läänemaal, Pärnumaal, Hiiumaal ja Saaremaal
Kaia-Karina Käär	Tel. 53507738 Kaia-karina.kaar@sotsiaalkindlustusamet.ee	
Helbe Karukäpp	Tel. 5346 9596 helbe.karukapp@sotsiaalkindlustusamet.ee	juhtivspetsialist



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Aitäh!

Helbe Karukäpp