

# Sotsiaalteenuste kvaliteet

Kersti Lõhmus

Sotsiaalkindlustusamet / peaspetsialist

# Järelevalve Sotsiaalkindlustusametis

---

## Alates 2018 laienes SKA järelevalve pädevus

- KOV korraldatavate teenuste riiklik järelevalve
- KOV haldusjärelevalve, riigi poolt eraldatud raha kasutamine ja sotsiaalvaldkonnas tehtud haldusotsused
- Sotsiaalhoolekandeseadusega (SHS) kehtestatud üldised nõuded teenuste osutamisel (sh SHS §3 kvaliteedipõhimõtted)



# Järelevalve Sotsiaalkindlustusametis (II)

---

## JÄRELEVALVE PROTSESS

- Teade järelevalve algatamise kohta
- Andmekogude ja dokumentide analüüs
- Paikvaatlus ja vestlused kohapeal (juhtkond, töötajad, kliendid)
- Analüüs, kaalutlus
- Esmane akt (kavand)
- Asutuse seisukoht (arvestatakse seisukohaga, jäädakse oma seisukohale)
- Nõustav kohtumine/ juhendamine
- Järelevalve tulem (korras, soovitused, ettekirjutus ja sunniraha )



# Kvaliteedipõhimõtted

---

## Sotsiaalhoolekande seadus § 3 lõige 2

Sotsiaalteenuse osutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest:

- Isikukesksus
- Teenuse võimestav iseloom
- Tulemustele orienteeritus
- Vajaduspõhine lähenemine
- Terviklik lähenemine
- Isiku õiguste kaitse
- Kaasamine
- Töötaja pädevus ja eetika
- Organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine



# Eesti sotsiaaltenuste kvaliteedijuhis

Välja töötatud Sotsiaalkindlustusametis, avalikustatud 02.02.2018

Aluseks Euroopa sotsiaaltenuste kvaliteediraamistik ja Euroopa vabatahtlik sotsiaaltenuste kvaliteediraamistik

Kvaliteedipõhimõtted on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kõigile sotsiaaltenuse korraldajatele, pakkujatele ja kasutajatele, kes tahavad saada, pakkuda ja arendada kvaliteetseid teenuseid.

Kvaliteedijuhised on leitavad

<http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/kvaliteet-ja-jarelevalve/kvaliteedijuhised>



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

ESF „Tööturul töötamist  
toetava hoolekandeteenused  
2014-2020“

# TEENUSEPÕHISED KVALITEEDIJUHISED

- VALMINUD JA AVALDATUD TEENUSEPÕHISED KVALITEEDIJUHISED:

Erihoolekandeteenuse kvaliteedijuhis

Asendushooldusteenuse kvaliteedijuhis

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kvaliteedijuhis

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhis

- 2018 LÕPUKS VALMIVAD:

Lapsehoiuteenuse kvaliteedijuhis;

Turvakoduteenuse kvaliteedijuhis

Varjupaigateenuse kvaliteedijuhis

Eluruumi tagamise kvaliteedijuhis

- 2019 AASTAL TÖÖTATAKSE VÄLJA:

Tugiisikuteenuse kvaliteedijuhis

Täisealise isiku hooldusteenuse kvaliteedijuhis

Isikliku abistaja kvaliteedijuhis

Sotsiaaltransporditeenuse tagamise kvaliteedijuhis

Võlanõustamisteenuse kvaliteedijuhis

Koduteenuse kvaliteedijuhis

Järelhooldusteenuse kvaliteedijuhis

Kinnise lasteasutuse teenuse kvaliteedijuhis



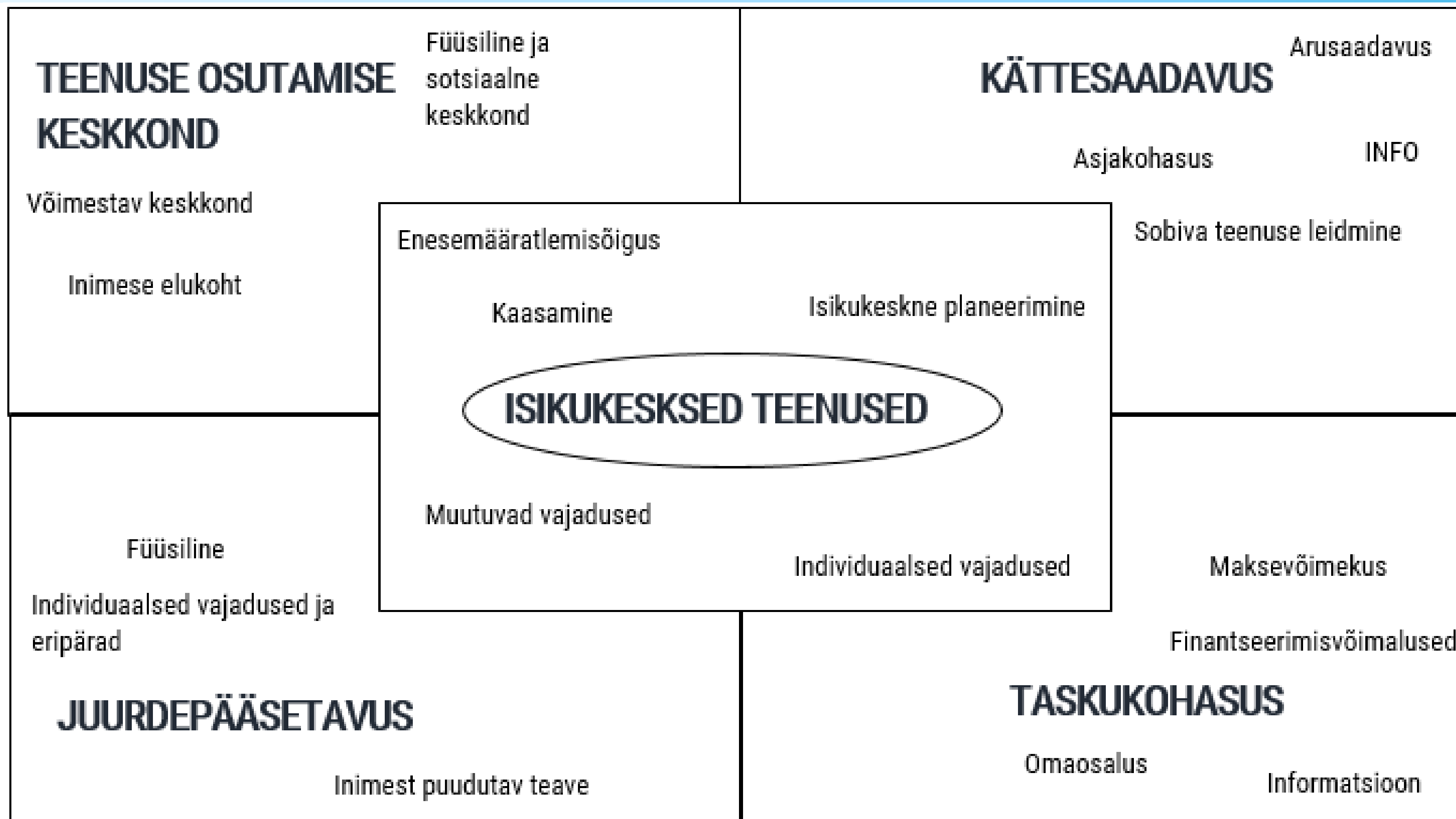
# KUIDAS MÕISTA KVALITEEDIJUHIST

## I kvaliteedipõhimõte INIMESEKESKSUS

Teenused vastavad teenuse kasutaja individuaalsetele ja tegelikele vajadustele. Teenused on inimesele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Inimesekesksed teenused	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid vajadusi ja võimalusi.</li><li>• Teenuse planeerimisel hinnatakse ja arvestatakse inimese muutuvaid vajadusi.</li><li>• Teenuse eesmärgistamisel ja planeerimisel kaasatakse inimene ja/või eestkostja.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja lähtub rehabilitatsiooniplaani, tegevuskava ja andmestiku koostamisel lisaks juhises kirjeldatule ka sotsiaalhoolekande seadusest, sotsiaalkaitseministri määrusest, teenuse rahastajaga sõlmitud lepingust ja sotsiaalse rehabilitatsiooni koostöö põhimõtetest.</li><li>• Teenuseosutaja on koondanud enne teenusega alustamist kogu temale esitatud ja kättesaadava inimest puudutava info (sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse korral rehabilitatsioonivajaduse hindamise tulemused, varasem rehabilitatsiooniplaan vm).</li><li>• Teenuseosutaja on dokumenteerinud inimese vajadustel põhinevad kokkulepitud mõõdetavad eesmärgid, tegevused seatud eesmärkide saavutamiseks ja oodatavad tulemused koos tegevuste ajakava ja vastutajatega.</li><li>• Rehabilitatsiooniteenus on kujundatud vastavalt inimese individuaalsetele vajadustele erinevates elukvaliteeti mõjutavates valdkondades (lasteaed, kool, kodu, töö vaba aeg, avalik ruum), mis on hinnatud ja tulemused on vormistatud kirjalikult.</li></ul>

# I kvaliteedipõhimõte: ISIKUKESKSUS





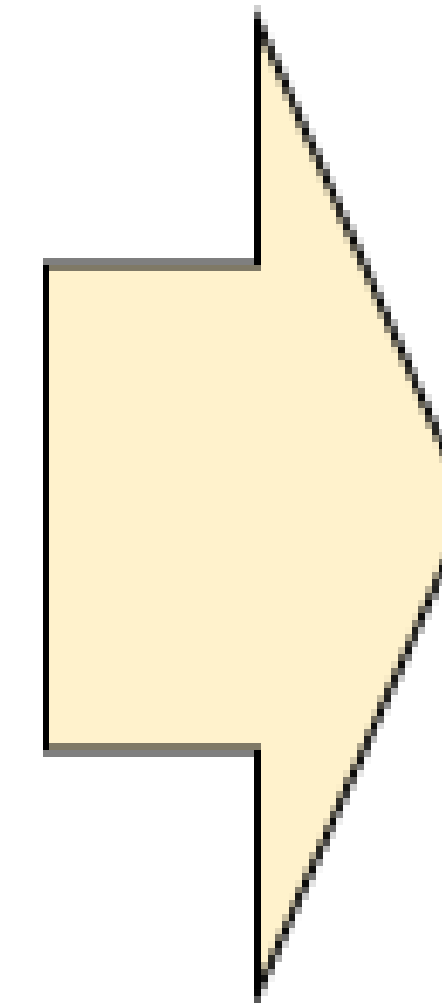
# VII kvaliteedipõhimõte: KAASAMINE

Inimene

Huvigrupid

Lähikondsed

KAASAMINE



Teenuse  
planeerimisse,  
arendamisesse ja  
tulemuslikkuse  
hindamisse





# Aitäh!

**Garri-Kerto Rägastik**

**Garri-Kerto.Ragastik@sotsiaalkindlustusamet.ee**

**Ülle Haan**

**Ulle.Haan@sotsiaalkindlustusamet.ee**