



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

# Sotsiaalteenuste kvaliteedi hindamine/järelevalve

Katre Koit  
Sotsiaalkindlustusamet  
Kvaliteediosakond  
[katre.koit@sotsiaalkindlustusamet.ee](mailto:katre.koit@sotsiaalkindlustusamet.ee)

# Kvaliteet?

- **Kuidas veenduda, et osutatud teenused on kvaliteetsed?**

# Mis on oluline?

- Täiuslikkus?
- Inimese soovide/ nõuete täitmine?
- Kliendi rahulolu ja teenuste vastavus ootustele?
- Vigade puudumine?
- Eesmärke täitev?
- Hinna väärilisus?

# Kellele?

- **Inimene?**
- **Lähedane?**
- **Teenuse tellija?**
- **Töötaja?**
- **Teenuseosutaja?**
- **Ühiskond?**
- **?**

# Mis on järelevalveplaani aluseks?

## Miinumumstandard:

- 1) Seaduse nõuded
- 2) Lepingud
- 3) Kvaliteedipõhimõtted

## Ohuproognoos

- 1) Koostöö: Terviseamet, Ravimiamet, Õiguskantsler, Riigikontroll, MTA
- 2) Pöördumised: KOV, inimene jne
- 3) Analüüs: **S-veeb**, **H-veeb**, STAR, SKAIS, **MTR**, TÖR
- 4) Meedia

# Miinumumstandard

- 1) Seaduse nõuded
- 2) **Lepingud**
- 3) Kvaliteedipõhimõtted

Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhises on kirjeldatud kõigile sotsiaalteenustele laienevad kvaliteedipõhimõtted (SHS § 3 lg 2, jõust. 01.01.2018)

# Kvaliteedipõhimõtted I

- 1. Inimesekesksus** - Teenused vastavad teenuse kasutaja individuaalsetele ja tegelikele vajadustele. Teenused on inimesele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased
- 2. Teenuse võimestav iseloom** - Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel
- 3. Tulemustele orienteeritus** - Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks
- 4. Vajaduspõhine lähenemine** - Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest
- 5. Terviklik lähenemine** - Teenused katavad inimese tervikvajadusi. Vajadusel tagatakse teenuste jätkuvus ja sujuv üleminek ühelt teenuselt teisele

# Kvaliteedipõhimõtted II

- 1. Inimese õiguste kaitse** - Tagatud on inimese seadusest tulenevad õigused ning õigus saada infot pakutavate teenuste kohta
- 2. Kaasamine** - Inimest ja teisi huvigruppe kaastakse teenuse planeerimisse, arendamisse ja tulemuslikkuse hindamisse. Teenuse paremaks osutamiseks tehakse koostööd nii inimese, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega
- 3. Töötaja pädevus ja eetika** - Teenuseid osutavad pädevad töötajad, kelle tööalasesse arengusse teenuseosutaja järjepidevalt panustab. Teenuseosutaja kirjeldab eetikanorme, millest töötajad teenuse osutamisel lähtuvad
- 4. Organisatsiooni töökorraldus ja juhtimise kvaliteet** - Organisatsioon planeerib oma tegevusi, hindab ja analüüsib tegevuste tulemusi ning parendab oma tegevust. Kokkulepitud on töötajate vastutused, kohustused ja rollid. Teenuseosutaja tagab töötajatele sobivad töötingimused.



# Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus

- § 20. Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse eesmärk ja sisu
- § 21. Hooldusplaan
- § 22. Nõuded teenuseosutajale

# Üldhooldusteenus

- Töökorraldus, ülesanded, juhendid, hooldusplaan
- Töötajate kvalifikatsioon ja vajalikud ressursid
- Lähedaste kaasamine
- Turvalisus ja õigused – keskkond, ravimid, toit, info, arstiabi, isikliku raha kasutus, dementsus

# Üldhooldusteenus

- Tervishoiuteenused
- Häirenupud
- Info loetav, selge, arusaadav
- Vaba aja tegevused ja aktiveerimine
- Kliendikeskne leping
- Kliendi vajaduste ja ootuste väljaselgitamine
- Rahulolu



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Täna kuulamast!