

SOTSIAALTÖÖ

**Uuest lastekaitseaduse
eelnõust**

**Lapse kaasamine tema
heaolu hindamisse**

**Meedia mõju sotsiaaltöö
praktikale**

**Euroopa Sotsiaalfondi
toetused uuel perioodil**



Sotsiaaltöö ja sotsiaalpoliitika erialaajakiri

EQUASS *Assurance* kvaliteedijuhtimise süsteemi aluseks on kümme kvaliteedi põhimõtet: juhtimine, personal, õigused, eetika, koostöösuhted, osalemine, isikukesksus, laiahaardelisus, tulemustele orienteeritus ning kestev areng. EQUASSi rakendades peab asutus viima oma tegevused eelpool toodud kümnes valdkonnas vastavusse kvaliteedi põhimõtetega. Asutusel on rakendamise käigus võimalus saada koolitust, nõustamist ja välishindamise teenust koolitatud konsultantidelt ja audiitoritelt. Esmalt läbib asutus eneseanalüüsi, misjärel koostatakse tegevusplaan. Tegevusplaani elluviimise käigus on võimalus läbida testaudit, mis on vahhindamise etapp. Kui asutus tunneb, et kogu tegevus on vastavuses kvaliteedi põhimõtetega ning seda suudetakse dokumentaalselt ja intervjuudega tõestada, siis on võimalus läbida välishindamine ehk lõppaudit. Süsteemi rakendamise protsess võib kesta paarist kuust mitme aastani. EQUASS *Assurance* sertifikaat kehtib kaks aastat.

Rohkem infot www.equass.ee.

„Mis iganes muutis sind edukaks minevikus, ei tee sind edukaks tulevikus” (Lew Platt)

Mis on kvaliteetne teenus? Kuidas kvaliteeti tagada? Kas kvaliteedi edendamine ikka tasub ära? Need ja väga paljud muud küsimused tekivad iga inimese peas, kes sotsiaalsektoris tegutseb. Raha teenuse osutamiseks on napilt, seega tuleb väga targalt majandada ja nutikaid otsuseid teha. Kuid kas kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamisest on abi?

Et selles selgust saada, küsitlesime kolme sotsiaalteenuseid osutava asutuse spetsialisti, kes on rakendanud sotsiaalteenuste kvaliteedimarki EQUASS *Assurance* ja palusime neil jagada oma kogemusi ja mõtteid sellest. Küsimustele vastasid Piret Kuusküll Tallinna Sotsiaaltöö Keskusest, Merike Merirand Käo Päevakeskusest ja Riina Sippol Keila Sotsiaalkeskusest.

Tutvustage lühidalt oma asutust ning öelge, millise perioodi jooksul rakendasite EQUASS kvaliteedisüsteemi.

Piret: Tallinna Sotsiaaltöö Keskus (TSK) on Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti halla-

tav asutus, mis osutab mitmeid toimetulekut säilitavaid või parandavaid sotsiaalteenuseid. TSK teenuseid kasutab ligikaudu 1000 klienti kuus. EQUASS *Assurance* sertifikaati taotlesime kõigile seitsmele meie osutatavale sotsiaalteenusele. Kvaliteedisüsteemi rakendamine toimus perioodil august 2012–oktoober 2013.

Merike: Päevakeskus Käo asub Tallinnas ja on loodud 1996. aastal eesmärgiga pakkuda turvalises ja loovas keskkonnas sotsiaalteenuseid raske ja sügava vaimu- ning liitpuudega lastele ja täiskasvanutele nende parima võimaliku eneseteostuse saavutamiseks. EQUASSi rakendamise periood oli märts 2012–juuni 2013.

Riina: Keila Sotsiaalkeskus on Keila linna allasutus, kes pakub sotsiaalteenuseid kõigile kliendigruppidele, st nii lastega peredele, erivajadusega inimestele kui ka eakatele. Keila Sotsiaalkeskuses oli kvaliteedisüsteemi rakendusperiood september 2011–veebruar 2013, mil meile omistati EQUASS *Assurance* litsents. Projekti toetas rahandusministeer-

rium EL meetme „Avalike teenistujate, kohalike omavalitsuste ja mittetulundusühingute töötajate koolitus ja arendamine” alameetme „Organisatsiooni arendamine” raames.

Mis ajendas teid rakendama kvaliteedisüsteemi?

Piret: TSK on 2006. aastast tegelenud teadlikult teenuste kvaliteedi edendamise-ga. Kvaliteedisüsteemi rakendama ajendas meid soov selgemalt ja täpsemalt planeerida vajalike teenuste vormi ja mahtu, mis aitab teenuseid osutada otstarbekalt kliendi vajadustest ja hoolekande ressursside võimalus-
test lähtuvalt.

Merike: Päevakeskust Käo ajendas projekti osalema tahe teha asju paremini tänu kvaliteedijuhtimissüsteemi juurutamisele, suurendades asutuse pikaajalise edukuse tõenäosust. Protsessi eesmärk oli saavutada kõigi töötajate pühendumus meie asutuse visiooni elluviimisel.

Riina: Ajendiks oli uudishimu ja soov oma asutust arendada. Saada uut hingamist kogu kollektiivis.

Mis olid suuremad väljakutsed süsteemi rakendamise käigus?

Piret: Teenuste kvaliteedi taseme mõõtmine.

Merike: Palju aega kulus kriteeriumitest ja indikaatoritest arusaamisele. Väljakutseks võiks pidada sotsiaalteenustele mõõdetavate eesmärkide seadmist.

Riina: Väljakutseid oli mitu: arusaamine, et lähtuma peab oma asutuse paremast praktikast, mitte kellegi teise ettekirjutustest või nõuetest. Ehk siis muutused peavad olema sisulised ega seisne vaid paberite vormistamises. Teiseks väljakutseks oli töötajate kaasamine, et jõuda ühisele arusaamisele, miks me seda teeme ja kuidas me teeme. Ja kolmandaks oli kindlasti klientide kaasamine – tunnistan, et senine kaasamine oli formaal-
sem. Kui töötajates oli kahtlusi süsteemi va-

jalikkuses rohkem, siis innustust andis see, et kliendid olid vägagi valmis kaasa tulema, arutama ja kliendikoosolekuid pidama.

Millised olid suurimad muutused, mida asutuses seoses kvaliteedisüsteemi rakendamisega läbi viisite?

Piret: CARE metoodika kasutuselevõtt klienditöös, mis ühtlustas klienditöö kvaliteeti. Hakkasime rohkem arvestama ja kaasama kliente teenuste planeerimisse ja arendamisse.

Merike: Enesehindamisprotsessi käivitamine, mis annab meile põhjalikuma ülevaate erinevate teenuste koostoimimisest ja tulemustest, tugevustest, nõrkustest ja võimalustest. Samuti võimaldab see reastada parendamist vajavad valdkonnad ning nendega tööd teha. Teadlikumalt rakendame *plan-do-check-act* (planeeri–tee–vaata üle–tee uuesti ehk Demingi ring) mudelit asutuse töö korraldamisel.

Riina: Suuremaks ja olulisemaks muutuseks pean enda jaoks kogu planeerimisprotsessi ja hindamist. Ükski planeerimine ei alga enam tühjalt kohalt, vaid toetub eelmise perioodi kokkuvõttele. See on oluline abi asutuse juhtimisel, teenuste planeerimisel ja ka klienditöös.

Kuidas hindate töötajate suhtumist kogu protsessi?

Piret: Protsessi alguses tuli töötajaid rohkem kaasata ja motiveerida, protsessi keskel ja lõpu poole edenes kõik kergemini.

Merike: Töötajad olid pühendunud ja huvitatud protsessis osalemisest ning valmis enda töö kohta tagasisidet andma. Töötajad mõistavad ehk enam, et kvaliteet on iga töötaja soorituse ja ülesannete lahutamatu koostisosa. Innukalt osalesid töötajad kogu asutust puudutavate protsesside ülevaatamisel ja kaasajastamisel, hoolimata sellest, et see ei ole nende igapäevatööga otseselt seotud, vaid on lisaulesanne.

Ükski planeerimine ei alga enam tühjalt kohalt, vaid toetub eelmise perioodi kokkuvõttele. See on oluline abi asutuse juhtimisel, teenuste planeerimisel ja ka klienditöös.

Riina: Kirglikke arutelusid oli palju, seda nii heas kui ka halvast mõttes. Raske on teha asju, millest hästi aru ei saa. Aga ühiste arusaamadeni jõudmine võtab palju aega. Palju oli küsimusi, et miks me seda teeme või kas me ikka saame midagi muuta, olgu siis teemadeks turvalisuse hindamine, koduhooldusteenuse osutamine või eesmärkide seadmine. Tõde sünnibki läbi vaidluste ja ei pruugi kunagi lõplik olla.

Kas ka teenuse saajates on toimunud muutusi võrreldes süsteemi rakendamise eelse ajaga?

Piret: Praegu on klientidega toimunud muutusi veel vara oodata.

Merike: Ei ole.

Riina: Klientide aktiivne kaasamine on kindlasti tõstnud nende eneseteadlikkust ja soovi kaasa rääkida ning arendanud kriitikameelt.

Milliseid soovitusi annaksite neile asutustele, kes kahtlevad, kas see ettevõtmine tasub end ära või mitte?

Piret: EQUASSi rakendamine aitab luua süsteemi, kuidas asutusena paremini toimida ja teenuseid osutada.

Merike: Kindlasti tasub see ettevõtmine ennast ära, kuna suureneb asutuse läbipaistvus juhtidele, töötajatele, klientidele ja rahastajatele.

Riina: Mina soovitan kindlasti protsess läbi teha. Arvan, et igal asutusel on nõrku kohti, mida see süsteem aitab läbi mõelda – avab uusi vaatenurki ja sunnib küsima, et miks ja kelle jaoks me olemas oleme.

Kui soovite veel midagi lisada, siis siin on see võimalus:

Piret: Raske õppustel, kerge lahingus.

Merike: EQUASSi juurutamine sunnib asutust planeeritult tegelema oluliste struktuursete teemadega, milleks võibolla iga päev tööd tehes nii palju aega ei varu, näiteks teenuste eesmärgid. Lisaksin hea motiveeriva lause Lew Plattilt: „Mistahes muutis sind edukaks minevikus, ei tee sind edukaks tulevikus.”

Riina: Pärts alguses olijatele soovitus mitte vorpida kabinetivaikuses pabereid, vaid kaasata kohe aruteludesse kolleege, kliente ja koostööpartnereid. Asja mõte on sisuline töö, mitte paberite vormistamine.

Innukalt osalesid töötajad kogu asutust puudutavate protsesside ülevaatamisel ja kaasajastamisel, hoolimata sellest, et see ei ole nende igapäevatööga otseselt seotud, vaid on lisaülesanne.

Kvaliteedisüsteemi rakendamine toimus sotsiaalministeeriumi programmi „Töölesaamist toetavad hoolekandemeetmed 2012–2013” ja Euroopa Sotsiaalfondi prioriteetse suuna „Suurem haldusvõimekus” meetme „Avalike teenistujate, kohalike omavalitsuste ja mittetulundusühingute töötajate koolitus ja arendamine” projekti „Sotsiaalministeeriumi haldusala hoolekandeteenuste kvaliteedi tugevdamine ja kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine” ning „Keila linna hoolekandeteenuste kvaliteedi juhtimise süsteemi juurutamine” raames.

Koostas Keiu Talve

