



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

# Erihoolekandeteenuste kvaliteedi hindamiste ja nõustamiste ülevaade

juuni 2022

# Eestis on kahte liiki erihoolekandeteenuseid (I):

- **Kogukondlikud toetavad teenused (IET, IET PNH, TE, KE ja TT)**  
Teenustel tegeletakse inimese aitamise ja juhendamisega igapäevastes tegemistes (poes käimine, kodused tööd – pesupesemine, triikimine, söögi tegemine jms, arvete õigeaegne maksmine, isikliku eelarve tegemine ja selle järgimine jms) ja ka tööga seonduvates tegemistes (motiveerimine, cv koostamine ja saatmine, abi tööandjaga suhtlemisel ja töötamisel jm). Eesmärk on aidata inimesel toime tulla ja oma eluga hakkama saada kodustes tingimustes.

# Eestis on kahte liiki erihoolekandeteenuseid (II):

- **Ööpäevaringsed asutusepõhised teenused (ÖE, ÖR, ÖL, ÖEa, ÖK)** Inimene elab 24/7 asutuse poolt pakutaval elamispiinal, kus tegeletakse inimese igapäevaelu oskuste arendamisega, kaasates teda võimetekohastes tegevustesse (tagatakse juhendamine ja kõrvalabi hooldustoimingutes, suhtlemisel, aja planeerimisel, vaba aja sisustamisel, õppimisvõimaluste leidmisel, tööoskuste kujundamise ja töötegemise harjutamisel, terviseteadlikkuse kujunemisel jm). Eesmärk on inimese iseseisva toimetulekuvõime säilitamine ja arendamine ning turvalise elukeskkonna tagamine teenuseosutaja ruumides.

# SKA teenuste koordinaatorid

- Alustasime suvel 2020.
- Töö on jagatud piirkondade kaupa.
- Eesmärk toetada TO kvaliteeti ja head teenuseosutamist. Selleks viime läbi hindamisi ja nõustamisi teenuste kvaliteedi ja lepinguga seotud teemadel ning toetame asutusi ettetulevate teemadega.

# Koordinaatorite koosseis

- 7 piirkondlikku koordinaatorit, kes hindavad erihoolekande kvaliteeti ja viivad läbi nõustamisi rehabilitatsiooni ning erihoolekande teemadel.
- 2 koordinaatorit tegelevad üle-Eestiliselt rehabilitatsiooni lepingulise nõustava tagasisidestamise ja selle järgse nõustamisega.

# Erihoolekande kvaliteedi hindamine

- Hindamise aluseks on WHO QualityRights vaimse tervise teenuste kvaliteedi ja inimõiguste hindamise metoodika.
- WHO QualityRightsi metoodika eesmärk on toetada riike inimõiguste ja kvaliteedistandarditele vastavuse hindamisel ja parandamisel vaimse tervise valdkonnas ja hoolekandeesutustes.
- Eestis Sotsiaalkindlustusametis võeti metoodika kasutusele alates 2020 suvest.

# Kvaliteedi hindamise valdkonnad

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

# EHK QualityRights kvaliteedi hindamise eesmärgid

- Teenuseosutajatele ühtse arusaama kujundamine teenuste kvaliteedist.
- Teenusekasutajate inimõiguste tagamine.
- Osutatavate teenuste vastavus Eesti erihoolekande kvaliteedijuhisele ja erihoolekande osutamise lepingule.

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



# Kvaliteedi hindamise protsess QualityRights metoodika alusel

- **I etapp:** kvaliteedi hindajad võtavad erihoolekande asutusega ühendust. Intervjuud ja vaatlus asutuses kohapeal. Dokumentide analüüs. Kokkuvõtte koostamine ja asutuse tagasiside kokkuvõttele.
- **II etapp:** tagasisidestamise arenduspäev asutuses, arendusplaanide väljatöötamine töötajate poolt. Jätkutegevusena arendusplaanide elluviimise toetamine.
- **III etapp:** Uus hindamine parendamist vajanud valdkondades ja vajadusel II etapi kordamine.

# QualityRights metoodika alusel valdkondade hindamise skaala

---

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

---

# EHK kvaliteedi hindamiste tulemuste ülevaade arvudes

## **2020 (alates juulist) kuni mai 2022**

- 15 lepingulise nõustava hindamise etappi.
- 9 lepingulise nõustava hindamise II etappi.

## **Sh 2022 (piiratud ressursiga)**

- 4 lepingulise nõustava hindamise I etappi.
- 5 lepingulise nõustava hindamise II etappi.

# EHK hindamiste sisulised tulemused 2020-21

| Parendamist vajavad valdkonnad  | Tugevused   |
|---|---|
| <p>1.<u>Vähene teenusekasutajate võimestamine ja seostamine teiste teenuste ja kogukonna tegevustega – õppimine, töö, hobid.</u></p>  | <p>1.Töötajad teevad tööd hoolimise ja tähelepanuga.</p>  |
| <p>2.<u>Privaatsusele pööratakse vähe tähelepanu- võimalus olla omaette ja sulgeda uks, vahetada riideid jne, kaamerate kasutus</u></p>   | <p>2.Tagatakse arstiabi kättesaadavus ning toetatakse ravi.</p>   |
| <p>3.<u>Tegevusplaanid ja ohumärkide plaanid ei kajasta teenusekasutajate tegelikke vajadusi.</u> Soovide ja unistustega arvestamine. Lähedaste ja kogukonna kaasatus minimaalne. Vahehindamised.</p> | <p>3.Teenusekasutajatesse suhtutakse viisakalt ja lugupidavalt.</p>   |
| <p>4.Ligipääsetavus liikumispuudega inimesele keeruline, <u>väljas liikumist ei ole piisavalt.</u></p>  | <p>4.Pakutakse tervislikku, toitvat ja maitsvat toitu.</p>  |
| <p>5.<u>Kriisolukordade käitumisejuhised on formaalsed</u> ega anna juhiseid nt vägivaldajuhtumi korral reageerimiseks ja operatiivjõudude kaasamiseks.</p>   | <p>5.Töötajad on läbinud vajalikud koolitused ja on huvitatud enesetäiendamisest.</p>                       |
| <p>6.Kaebuste esitamise võimalused ei ole selged, rahuloluküsitlusi ei viida läbi. Kodulehtedel on info väga üldine, kohati eksitav.</p>  | <p>6.Teenusekasutajatele korraldatakse tähtpäevade tähistamisi, asutusesiseseid sündmusi ja väljasõite.</p> |

# Saavutatud tulemused

- Mitme hinnatud asutuste tagasiside: tekkinud on hea kontakt ja usaldus SKA teenuste koordinaatoritega, jätkuv nõustamine.
- Teenuseosutajal on kindel ja inimlik partner teenuste koordinaatori näol, kes saab toetada teenusekasutajate elukvaliteedi parandamist.

# Oodatavad tulemused

- Tagasisidestamise koolituste käigus luuakse asutuses toimivaid tegevuskavasid teenuse parendamiseks - puudujääke nähakse võimalustena.
- Asutuste juhid saavad uue töövahendi, kuidas oma töötajaid inimõiguste alaselts koolitada ja muudatusi algsatada.
- Asutustes tekivad nn aktiivgrupid, kes jäävad parendamist eest vedama – koostöös SKA hindamismeeskonna liikmetega.

# WHO QualityRights'i plaanid Eestis

- WHO QualityRights vaimse tervise teenuste kvaliteedi ja inimõiguste hindamise metoodika rakendamine rehabilitatsiooni teenuste, tervishoiuteenuste ja geriaatrilise üldhooldusteenuste kvaliteedi hindamises.
- Teenuste kvaliteedi hindamiste läbiviimine multidistsiplinaarsetes meeskondades.
- QR e-õppe lisamine EHK tegevusjuhendajate baaskoolituse kohustuslikuks osaks.

# Lisaks viime läbi erinevaid nõustamisi

- HENK nõustamise vajaduse hindamine ja suunamine.
- Keeruliste juhtumite arutelud/ümarlauad.
- Jooksvates küsimustes nõustamine: arved, aruandlus, MTR.
- Kaebuste lahendamine koostöös konsultantidega. Koostöö järelevalve osakonnaga.
- Info vahendamine - koolituste leidmisel ja muudes küsimustes.
- Lõpphinnangu koostamise nõustamise koolitus.
- Tegevus- ja ohumärkide plaani koostamise juhendamise koolitus.
- Uue teenuseosutaja nõustamine, teenuskohtade muutmine.



| Teenuste koordinaator   | Kontaktandmed  | Tööpiirkond   |
|-------------------------|--|---|
| Liis Koppel             | Tel. 5350 0968<br><a href="mailto:Liis.Koppel@sotsiaalkindlustusamet.ee">Liis.Koppel@sotsiaalkindlustusamet.ee</a>               | Erihoolekande- ja rehabilitatsiooniasutused Tallinnas ja Harjumaal                      |
| Cärolyn-Angelika Liblik | Tel. 5361 8696<br><a href="mailto:Carolyn.Liblik@sotsiaalkindlustusamet.ee">Carolyn.Liblik@sotsiaalkindlustusamet.ee</a>         | Erihoolekande- ja rehabilitatsiooniasutused Jõgevamaal, Järvamaal ja Tartumaal          |
| Liisa Luht-Krimberg     | Tel. 5180249<br><a href="mailto:Liisa.Luht-Krimberg@sotsiaalkindlustusamet.ee">Liisa.Luht-Krimberg@sotsiaalkindlustusamet.ee</a> | Erihoolekande- ja rehabilitatsiooniasutused Tartumaal, Põlvamaal, Võrumaal ja Valgamaal |
| Angelina Kaiva          | Tel. 5690 5982<br><a href="mailto:Angelina.Kaiva@sotsiaalkindlustusamet.ee">Angelina.Kaiva@sotsiaalkindlustusamet.ee</a>         | Erihoolekande- ja rehabilitatsiooniasutused Ida-Virumaal ja Lääne-Virumaal              |
| Kaia-Karina Käär        | Tel. 53507738<br><a href="mailto:Kaia-Karina.Kaar@sotsiaalkindlustusamet.ee">Kaia-Karina.Kaar@sotsiaalkindlustusamet.ee</a>      | Erihoolekande- ja rehabilitatsiooniasutused Viljandimaal ja Pärnumaal                   |
| Kaia Laas               | Tel. 58834320<br><a href="mailto:Kaia.Laas@sotsiaalkindlustusamet.ee">Kaia.Laas@sotsiaalkindlustusamet.ee</a>                    | Erihoolekande- ja rehabilitatsiooniasutused Raplamaal, Läänemaal, Hiiumaal ja Saaremaal |
| Helbe Karukäpp          | Tel. 5346 9596<br><a href="mailto:Helbe.Karukapp@sotsiaalkindlustusamet.ee">Helbe.Karukapp@sotsiaalkindlustusamet.ee</a>         | Teenuste koordinaatorite juhtivspetsialist  |



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

# Aitäh!