



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Kvaliteedi tagamine nõustava järelvalve abil

Lea Kivipõld

Kvaliteediosakond

Jõhvi, 15.11.2018

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)

KOV järelevalve käigus vaadatakse

Sotsiaalteenuste kättesaadavust ja kvaliteeti, sealhulgas SHS § 3 kvaliteedinõuded;

lastekaitse korraldamist, lastega töötavate inimeste vastavust lastekaitsetöötaja kohta sätestatud nõuetele LasteKS: § 19 -20

ja riigieelarve vahendite kasutamist.

Sotsiaalteenuste järelevalve

SHS järgi kehtestab KOV sotsiaalteenuste osutamise korra, milles on

- sotsiaalteenuste ja -toetuste kirjeldus
- rahastamine
- teenuste ja toetuste taotlemise tingimused

KOV otsustusõigus: üks üldine kord /või iga teenuse kohta eraldi

Oluline: lähtuda SHK põhimõtetest ja üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest

KOV ülesanded teenuste korraldamisel

KOV korraldab oma territooriumil 13 sotsiaalteenust.

- KOV osutab ise
- delegeerib teistele teenusepakkujatele
- ostab teenuse sisse (näiteks teistelt omavalitsustelt, kolmandalt sektorilt vms)

Sotsiaalteenuste järelvalve

3.

Järelevalve käigus toimuvad kontrollkäigud KOV territooriumil sotsiaalteenuseid pakkuvatesse asutustesse (näit. hooldekodu, asenduskoju, sotsiaalkeskus, varjupaik, turvakodu jne)

Oluline, tähelepanu pööratakse kliendi jõudmisele teenusele:

- isiku hindamine
- kas osutatakse vajalikku teenust
- KOV koostöö teenuseosutajaga (vahehindamine jne)

KOV lastekaitse järelevalve

Järelevalve käigus kontrollitakse kohaliku omavalitsuse üksuse

lapse huvidest lähtumist,

abivajavast ja hädasolevast lapsest teavitamise korraldamist ning reageerimisest teavitusele.

Analüüsitakse lastekaitsejuhtumite menetlemist, kuidas on rakendatud võrgustikutööd ja on järgitud juhtumikorralduse põhimõtteid.

Järelevalve Sotsiaalkindlustusametis 2018

järelevalve protsess

- teade järelevalve algatamise kohta
- andmekogude ja dokumentide analüüs
- paikvaatlus ja vestlused kohapeal (juhtkond, töötajad, kliendid) -
- analüüs, kaalutlus
- esmane akt (väljastatakse kavand)
- asutuse seisukoht (arvestatakse seisukohaga / jäädakse oma seisukohale)
- nõustav kohtumine ja juhendamine
- järelevalve tulem (teenus korras; soovitused; vajadusel ettekirjutus ja sunniraha)

Üldhoolduse järelevalve 2018

- Järelevalve viidi läbi 67 teenuseosutaja juures (riikliku statistika on esitanud kokku ca 150 teenuseosutajat)
- Rikkumisi esines 32-l üldhooldusteenuse osutajal (ca 50 %)
- Peamised rikkumised puudutasid hooldusplaani koostamist/mittekoostamist, plaanide täitmist ning töötajate karistusregistri kontrollimist
- Ettepanekuid ja soovitusi jagati kõikidele teenuseosutajatele
- Valminud on üldhooldusteenuse näidishooldusplaani ja juhend selle täitmiseks
- Plaanis on 4 piirkonnas hooldusplaani alased seminarid. Koolitavad teenuseosutajad, kes juhust katsetasid ja SKA töötajad.
- Toimunud on kaks üldhooldusteenuse infopäeva (SoM, SKA, Terviseamet ja Raviamet).
- Detsembris on toimumas kolmas infopäev

Riiklik ja haldusjärelevalve 2019

- 2018 peateema on olnud eakatele suunatud KOV teenused. Eritähelepanu üldhooldusteenusel.
- 2019 toimuvad koos Terviseametiga järelkontrollid üldhooldekodudes.
- 2019 aasta järelevalve peateema: puuetega lapsed - teenusele suunamine, teenuste kättesaadavus ja vajaduspõhisus. (peamised rikkumised puudutasid hooldusplaani koostamist).
- Jätkuvad hooldusplaani koostamise tagasiside seminarid.
- Jätkuvad kvaliteedijuhiste seminarid teenuseosutajate juures
- Jätkatakse üldhooldusteenuse teabepäevadega
- 2020 jõustub loakohustus üldhooldusteenusele ja turvakoduteenusele. 2019 on ettevalmistav aasta.

Sotsiaalteenuste kvaliteedipõhimõtted

Sotsiaalteenuse osutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest (SHS § 3 lõige 2):

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

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

Planeeritavad kvaliteedijuhised

2019 AASTAL TÖÖTATAKSE VÄLJA:

Tugiisikuteenuse kvaliteedijuhis

Täisealise isiku hooldusteenuse kvaliteedijuhis

Isikliku abistaja kvaliteedijuhis

Sotsiaaltransporditeenuse tagamise kvaliteedijuhis

Võlanõustamisteenuse kvaliteedijuhis

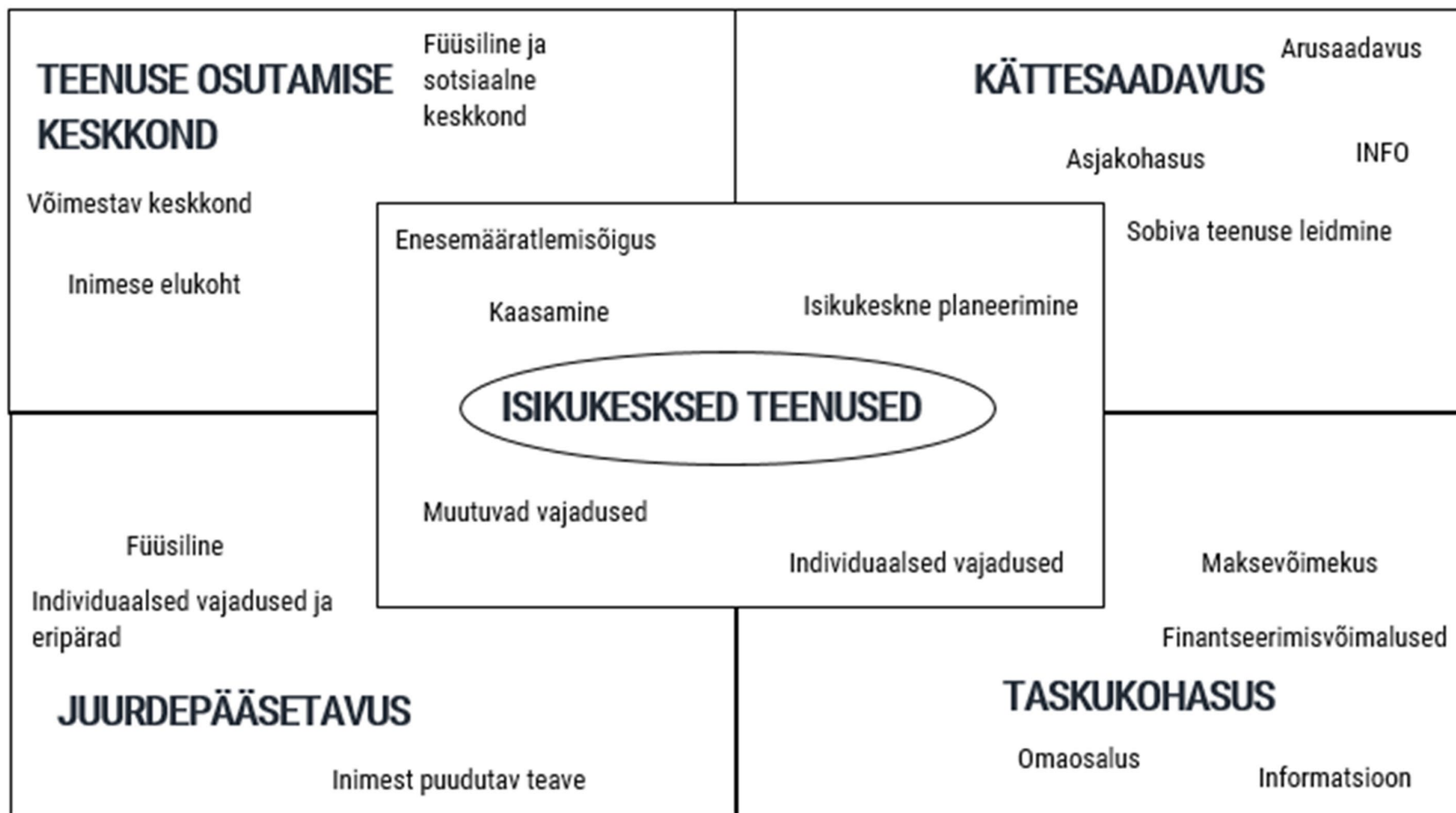
Koduteenuse kvaliteedijuhis

Järelhooldusteenuse kvaliteedijuhis

Kinnise lasteasutuse teenuse kvaliteedijuhis.

Kvaliteedijuhised leiate SKA kodulehelt – kvaliteet, järelvalve – kvaliteedijuhised - sotsiaalteenuste kvaliteet.

1. Isikukesksus



2. Teenuse võimestav iseloom

- Eesmärgi püstitamisel arvestatakse inimese suutlikkuse ja võimekusega.
- Toetatakse inimese iseseisvuse ja vastutusvõime arengut – tegevusvõime suurendamine/ säilitamine.
- Inimese arengut hinnatakse regulaarselt.
- Inimesele antakse motiveerivat tagasisidet.

3. Tulemustele orienteeritus

- Teenuse kasutamise eesmärk:
 - sõnastatakse koos inimese või eestkostjaga;
 - saavutatavad ja mõõdetavad tulemused;
 - lähtutakse reaalselt kasutatavatest võimalustest.
- Lepitakse kokku, millal ja kuidas soovitakse eesmärgini jõuda.
- Teenuse osutamisel lähtutakse inimesega kokkulepitud eesmärkidest.
- Teenuse tulemuslikkust hinnatakse regulaarselt koos kliendiga, vajadusel muudetakse eesmärki ja tegevusi.

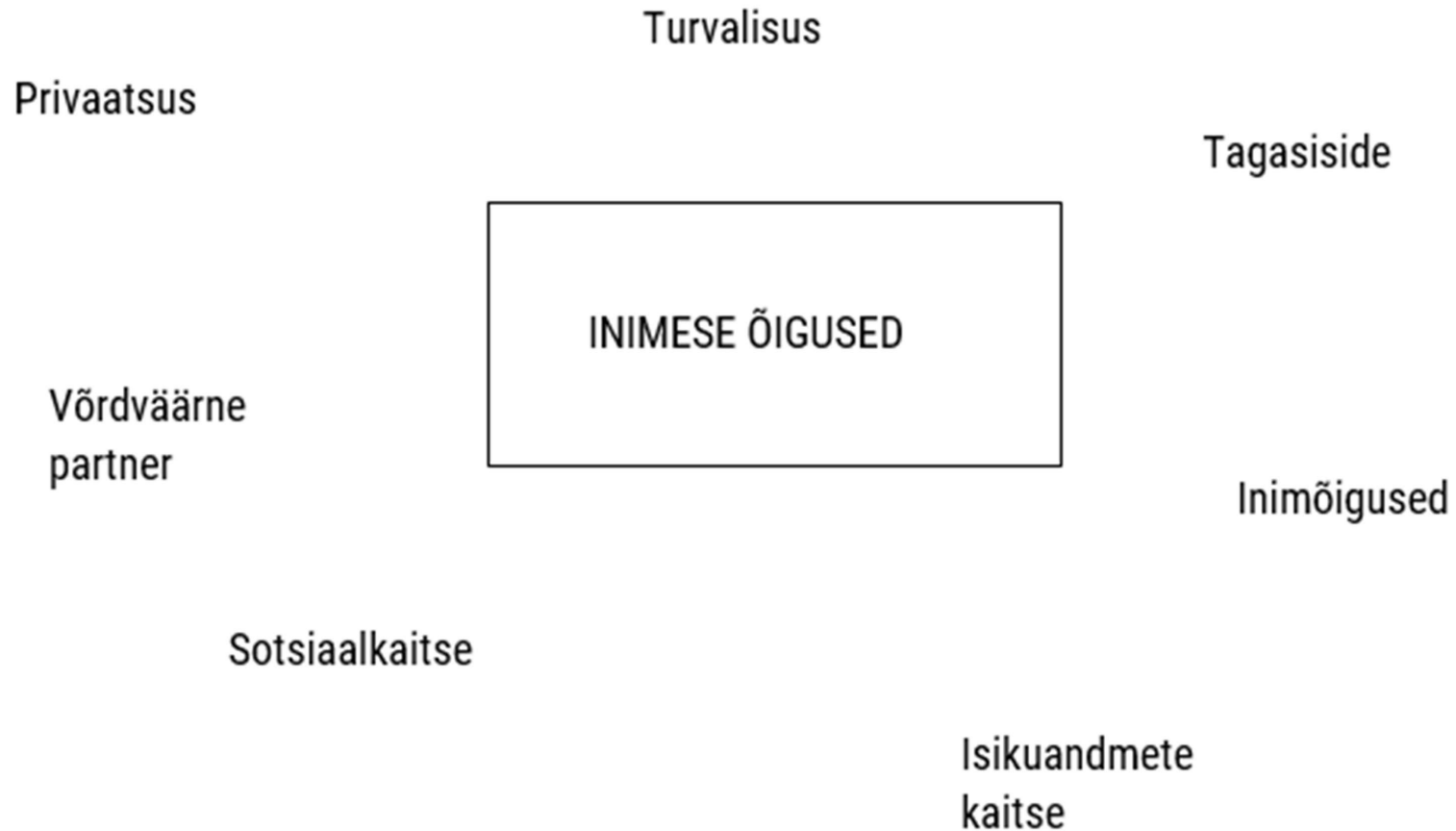
4. Vajaduspõhine lähenemine

- Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese tegelike, individuaalsete vajadustega.
- Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatavate ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga.
- Kuidas teised teenused ja ümbritsev võrgustik eesmärkide saavutamist mõjutavad?
- Toetama peaks inimese tugevusi.

5. Terviklik lähenemine

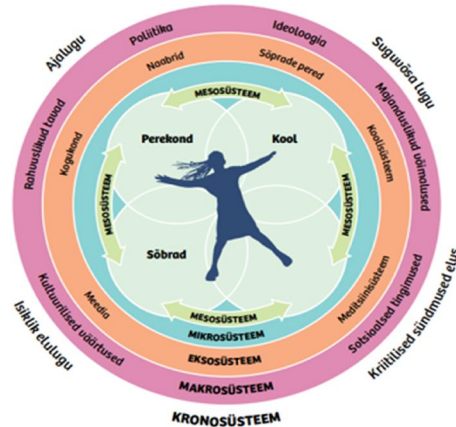
- Inimesele pakutakse vajalikke integreeritud teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega.
- Teenused katavad vajadused terviklikult.
- Teha tuleb õigeid asju, õigel ajal, õiges järjestuses ja nii, et teenused ei dubleeriks üksteist.
- Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse sujuv ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine.

6. Isiku õiguste kaitse



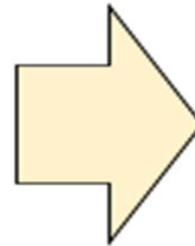
7. Kaasamine

VÖRGUSTIKUTÖÖ



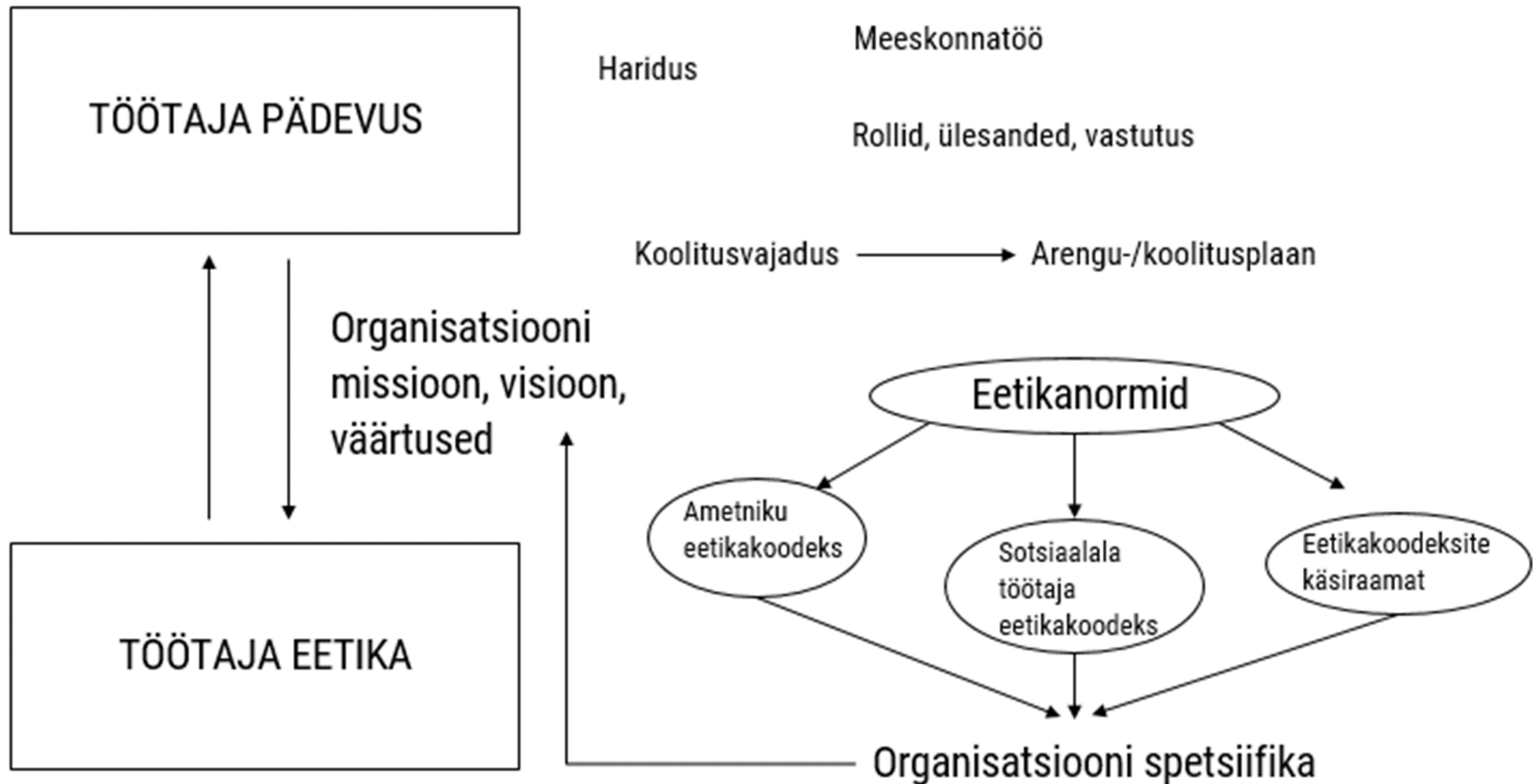
Inimene
Huvigrupid
Lähikondsed

KAASAMINE

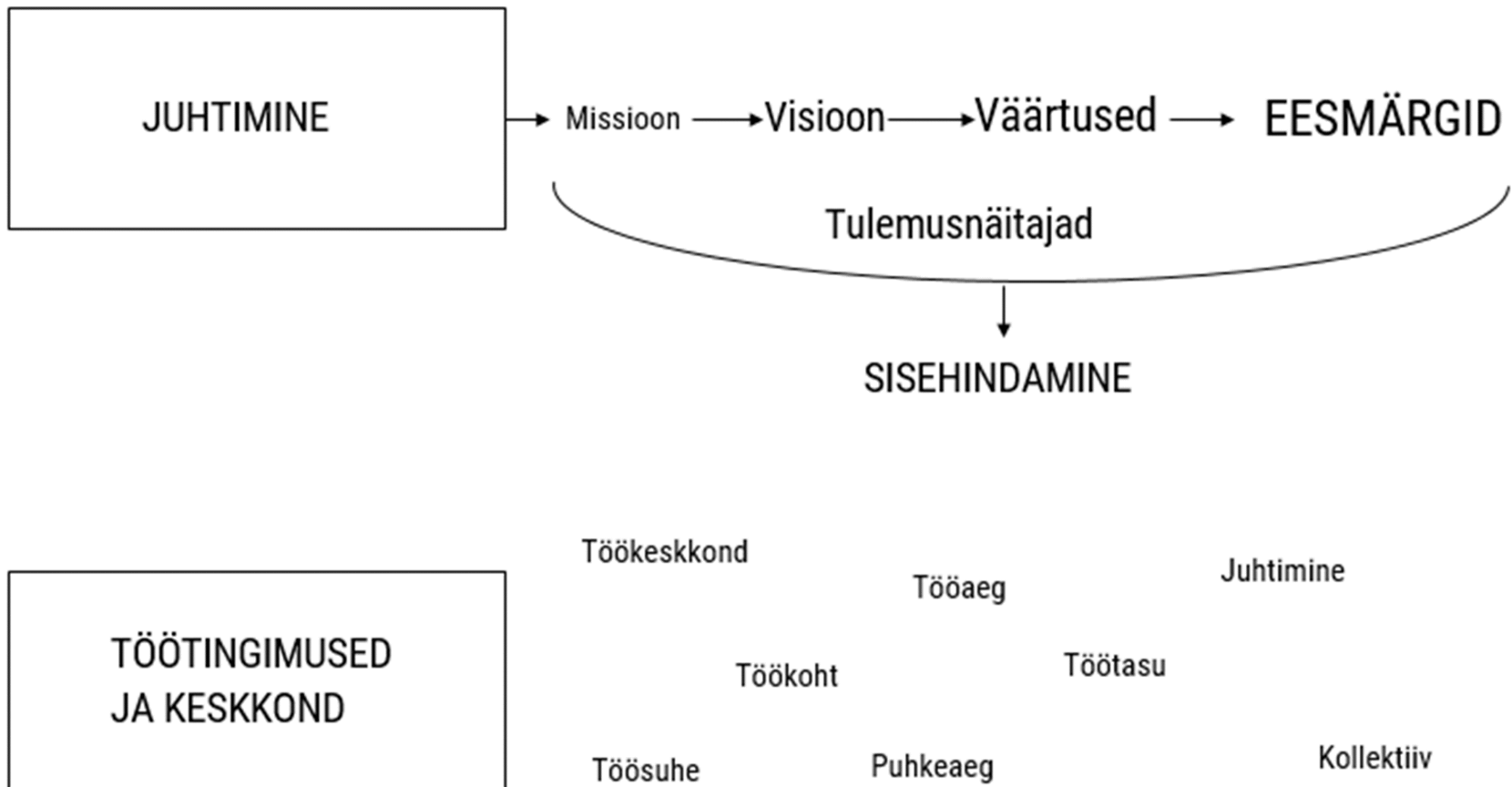


Teenuse
planeerimisse,
arendamisesse ja
tulemuslikkuse
hindamisse

8. Töötaja pädevus ja eetika



9. Organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine





SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Täna kuulamast!

Lea Kivipõld

lea.kivipold@sotsiaalkindlustusamet.ee

5307 0243