



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

# Sotsiaalteenuste kvaliteet

## Garri-Kerto Rägastik

# 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 sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis

Välja töötatud Sotsiaalkindlustusametis, avalikustatud 02.02.2018

Aluseks Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik ja Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik

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



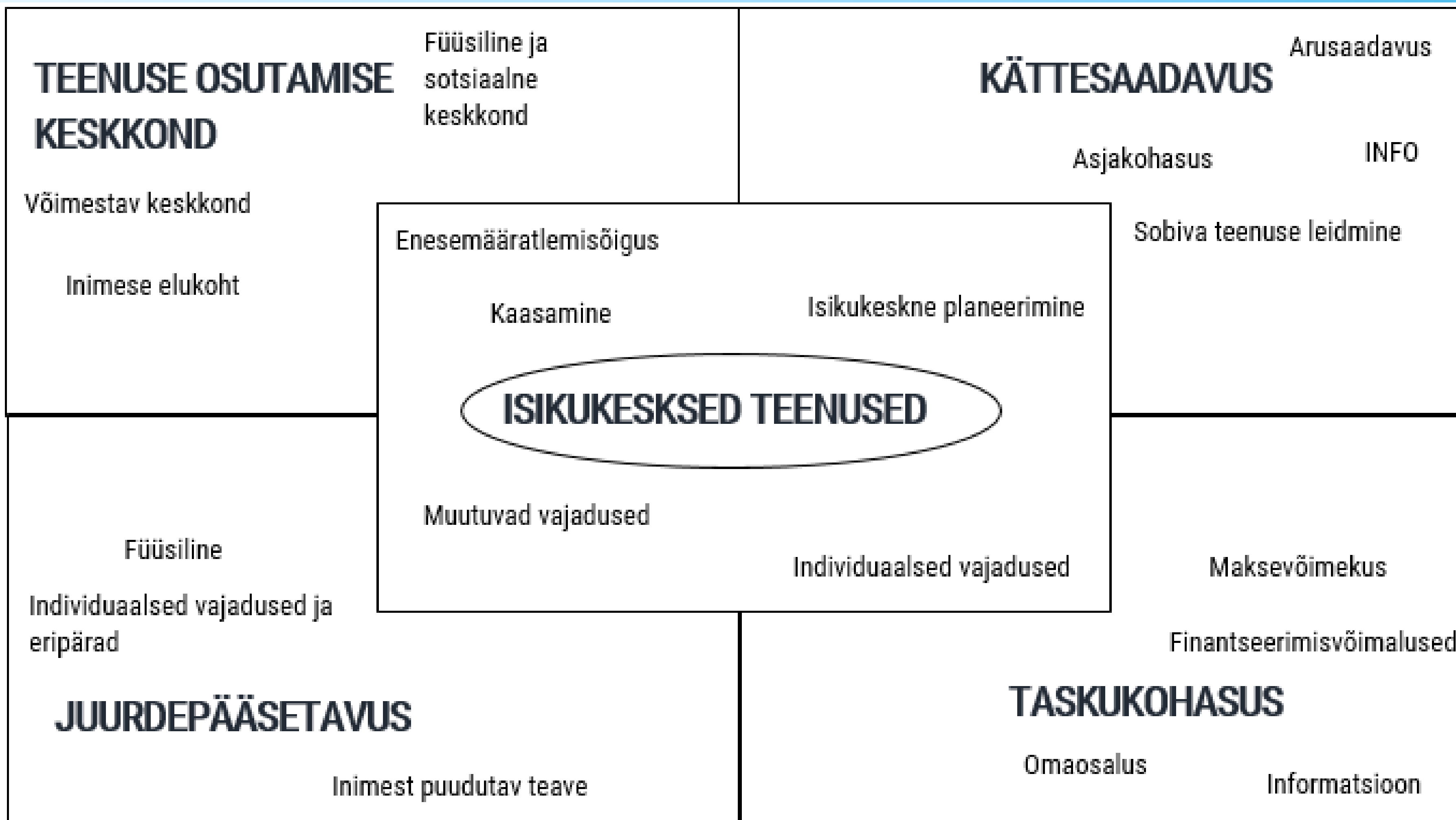
Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



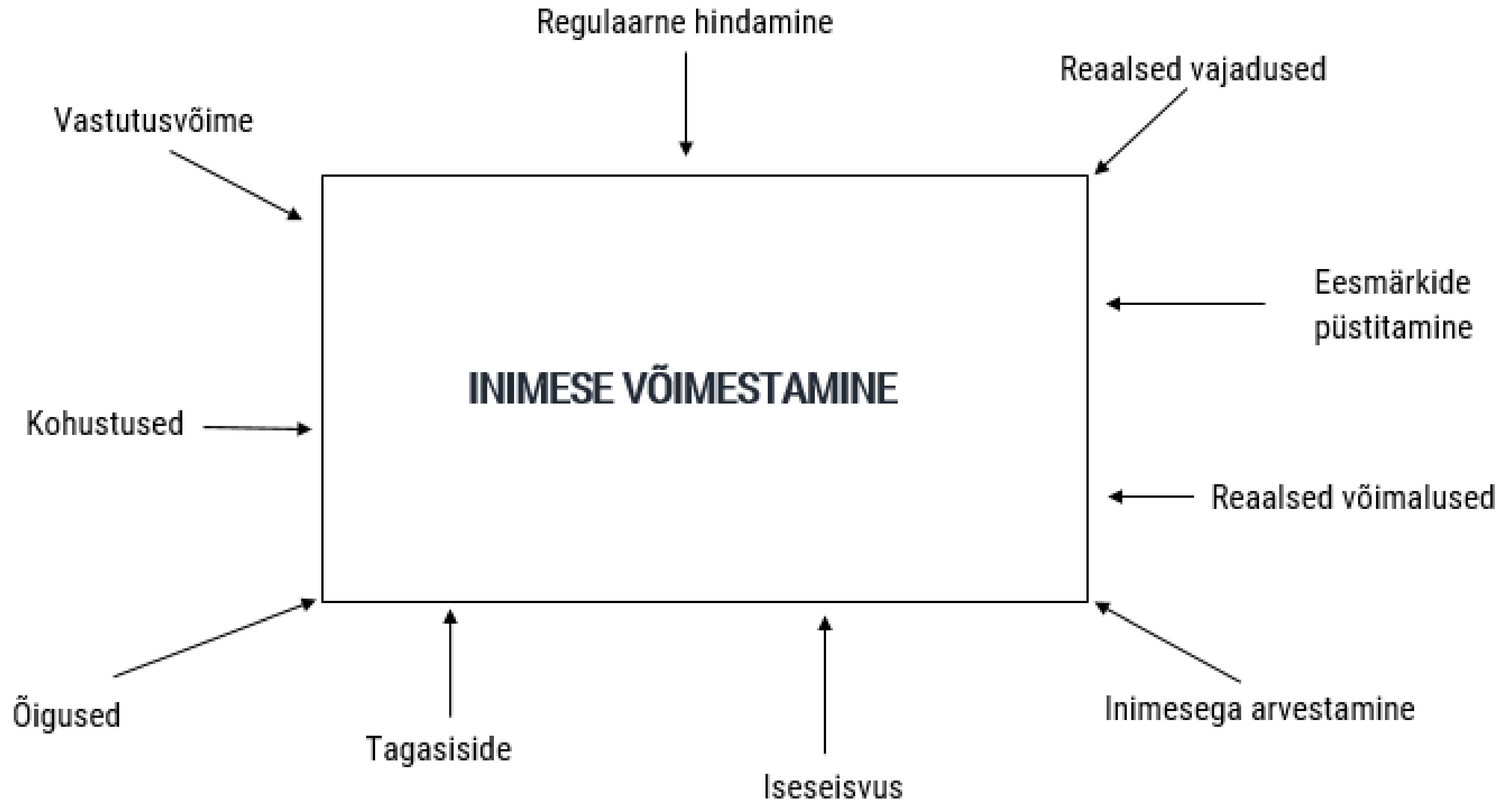
Eesti  
tuleviku heaks

**ESF „Tööturul töötamist  
toetava hoolekandeteenused  
2014-2020“**

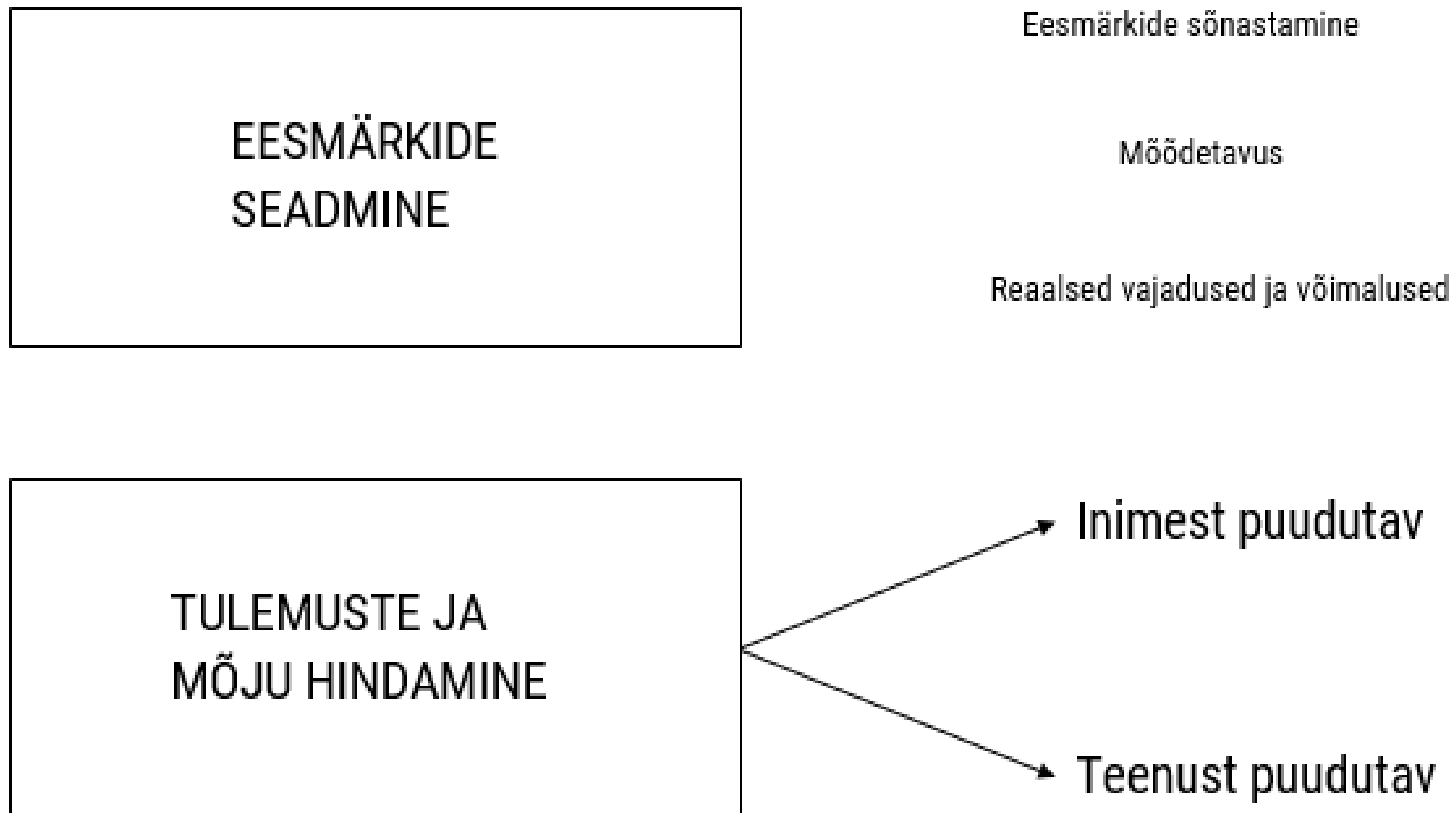
# I kvaliteedipõhimõte: ISIKUKESKSUS



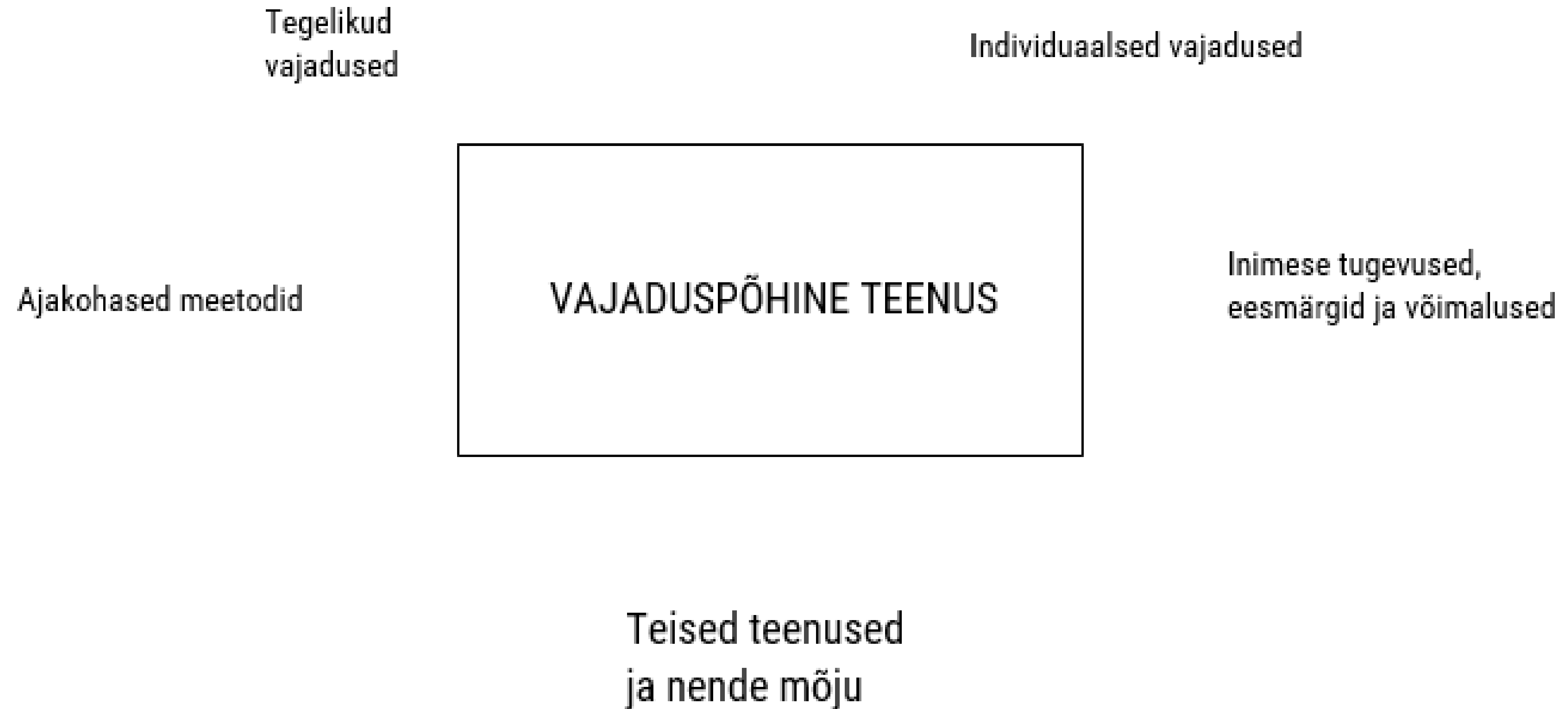
# II kvaliteedipõhimõte: TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM



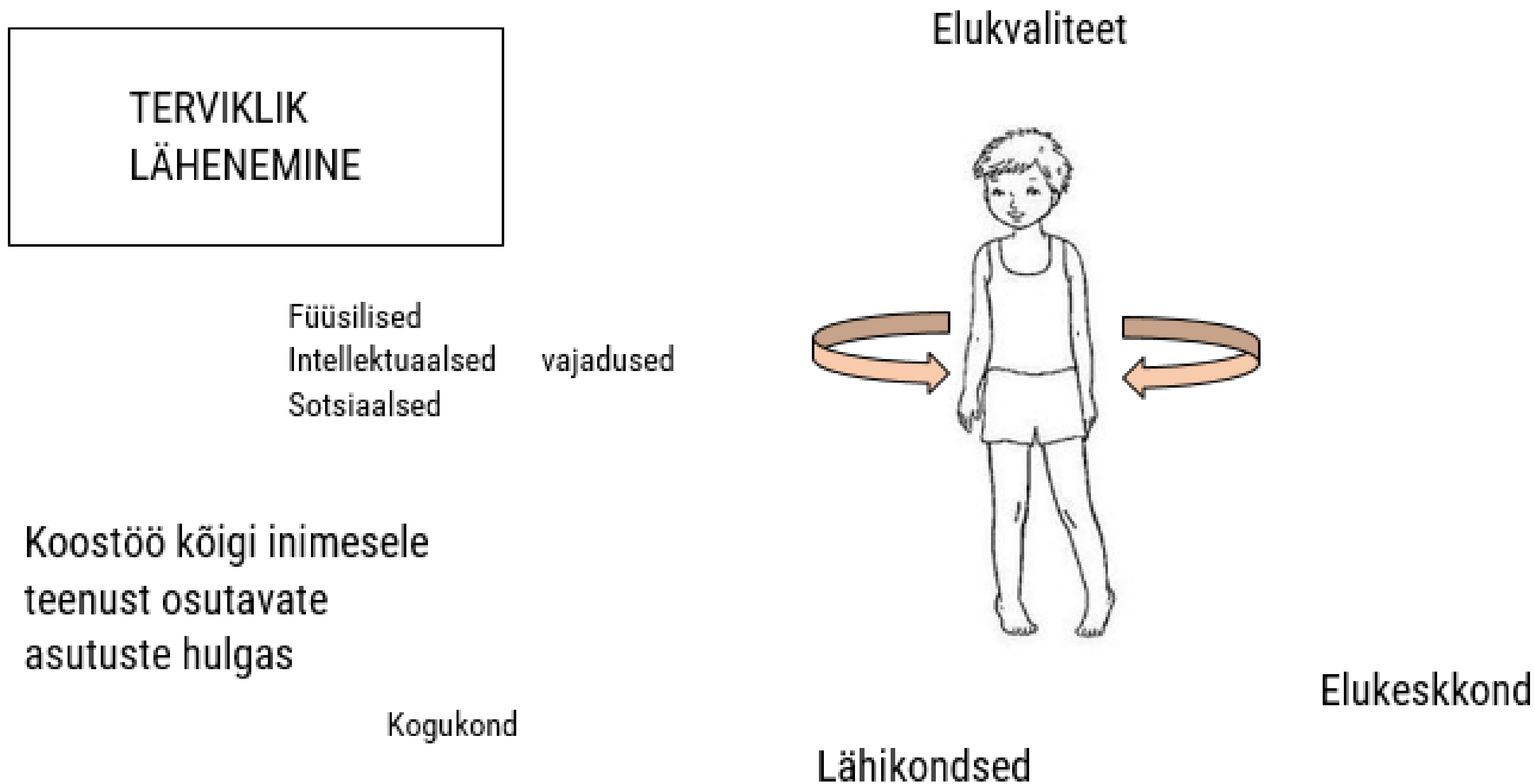
# III kvaliteedipõhimõte: TULEMUSTELE ORIENTEERITUS



# IV kvaliteedipõhimõte: VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

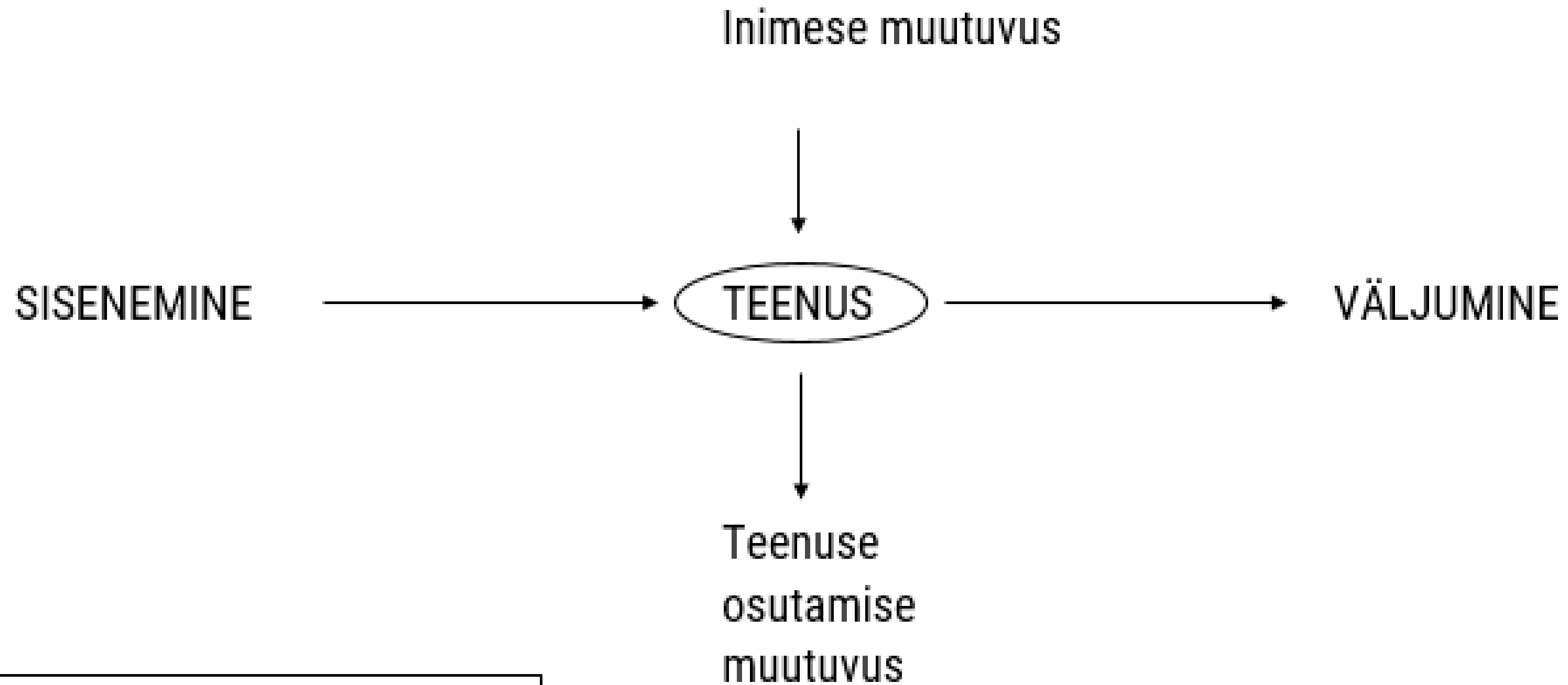


# V kvaliteedipõhimõte: TERVIKLIK LÄHENEMINE





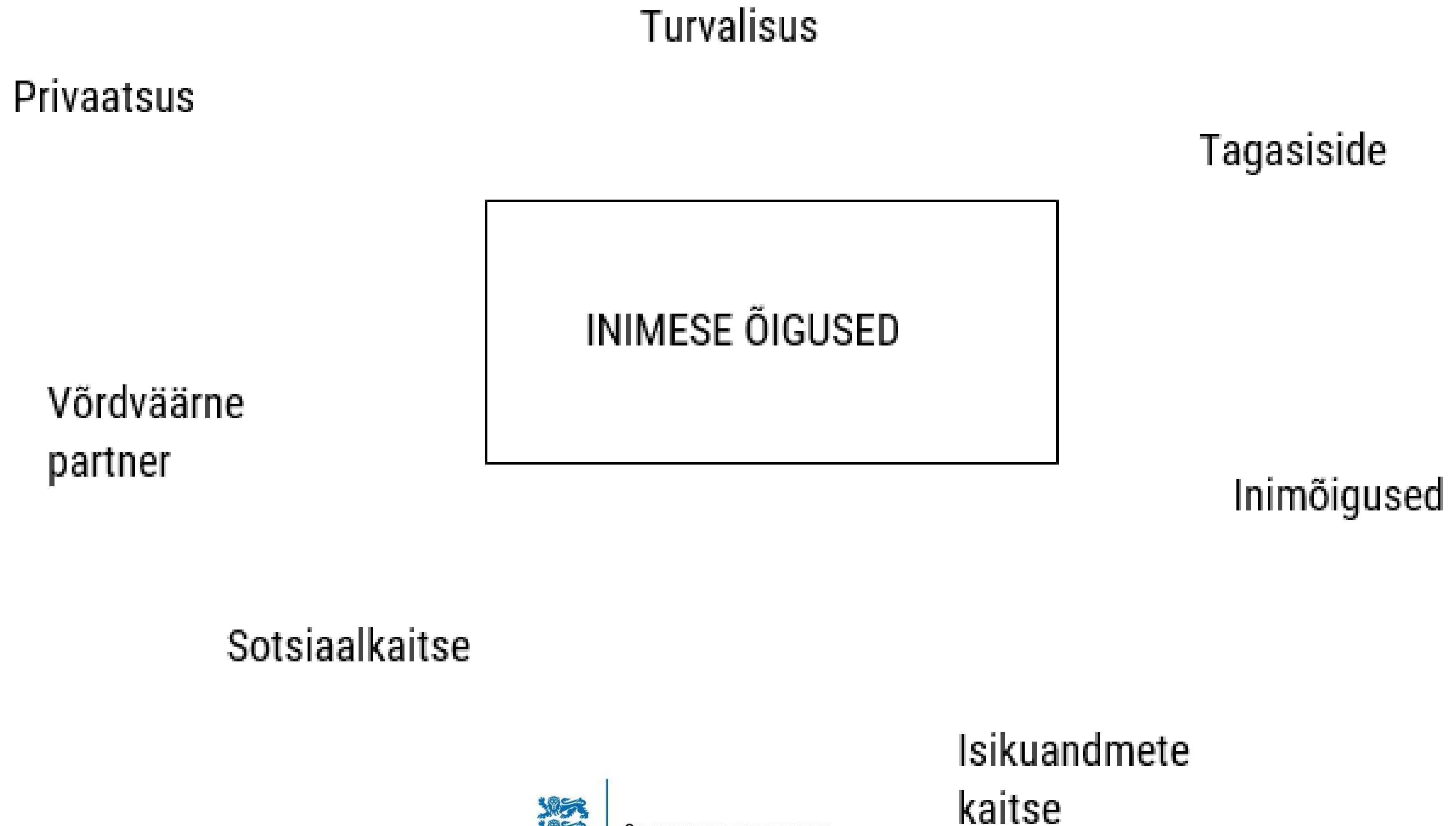
# V kvaliteedipõhimõte: TERVIKLIK LÄHENEMINE (II)



SUJUV TEENUSTE  
KORRALDUS



# VI kvaliteedipõhimõte: ISIKU ÕIGUSTE KAITSE



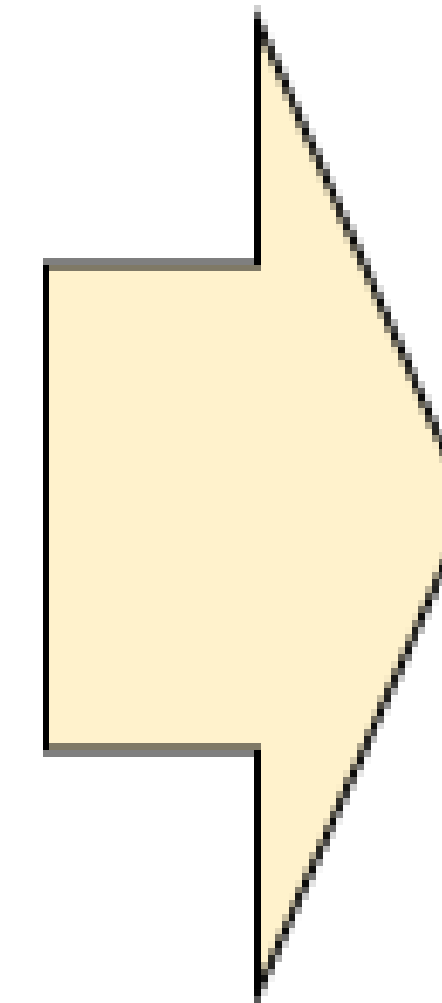
# VII kvaliteedipõhimõte: KAASAMINE

Inimene

Huvigrupid

Lähikondsed

KAASAMINE

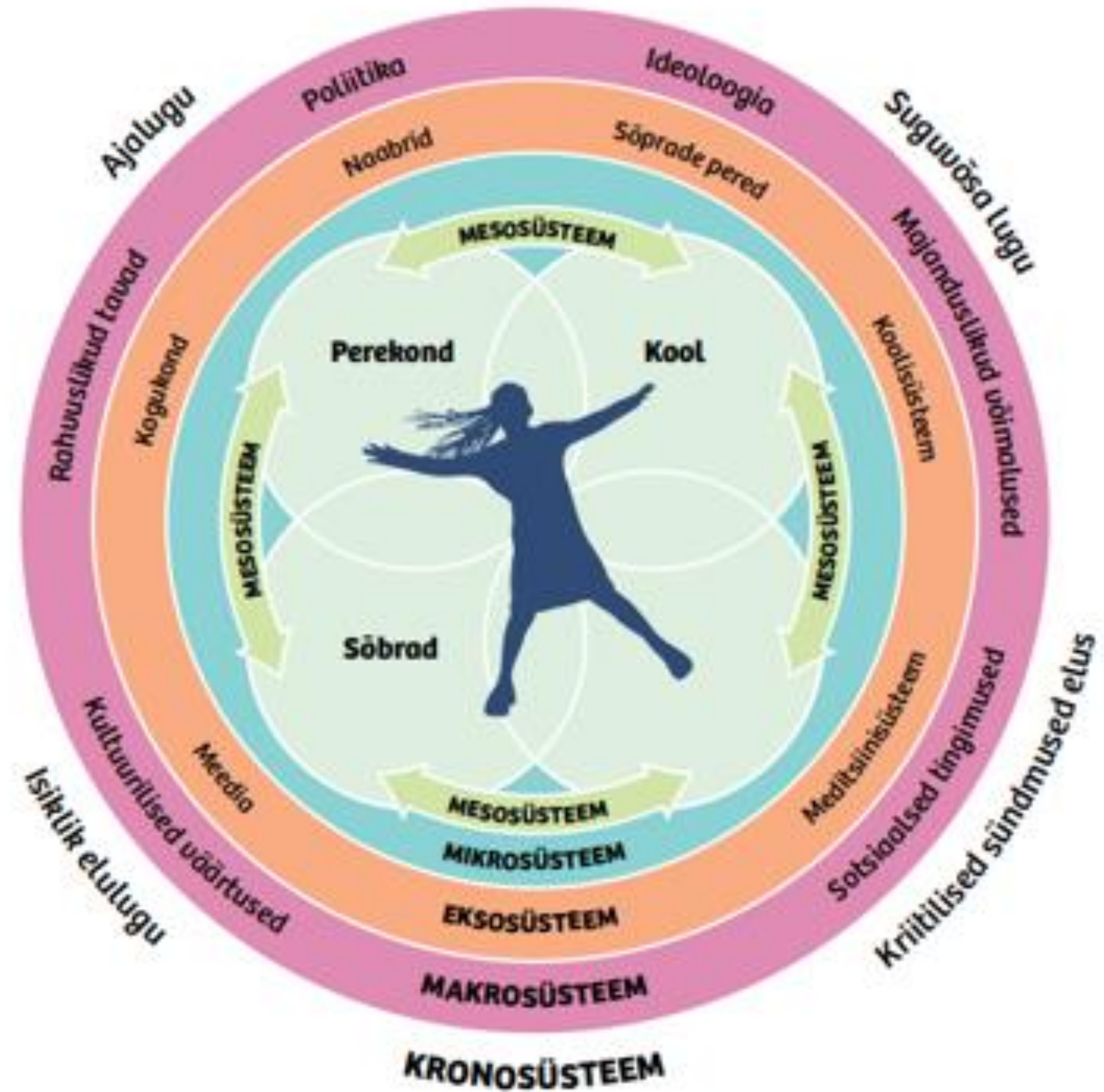


Teenuse  
planeerimisse,  
arendamisesse ja  
tulemuslikkuse  
hindamisse

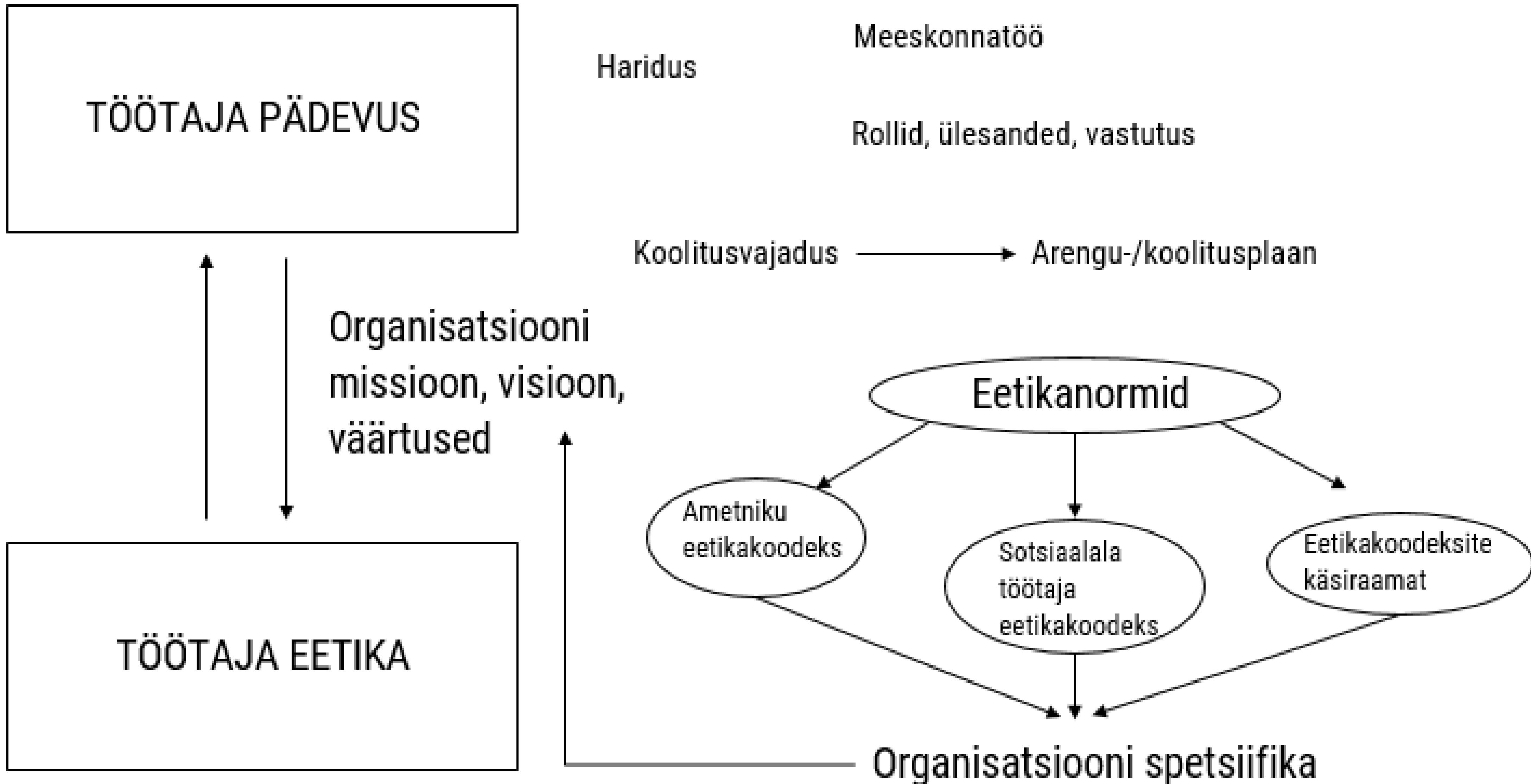


# VII kvaliteedipõhimõte: KAASAMINE (II)

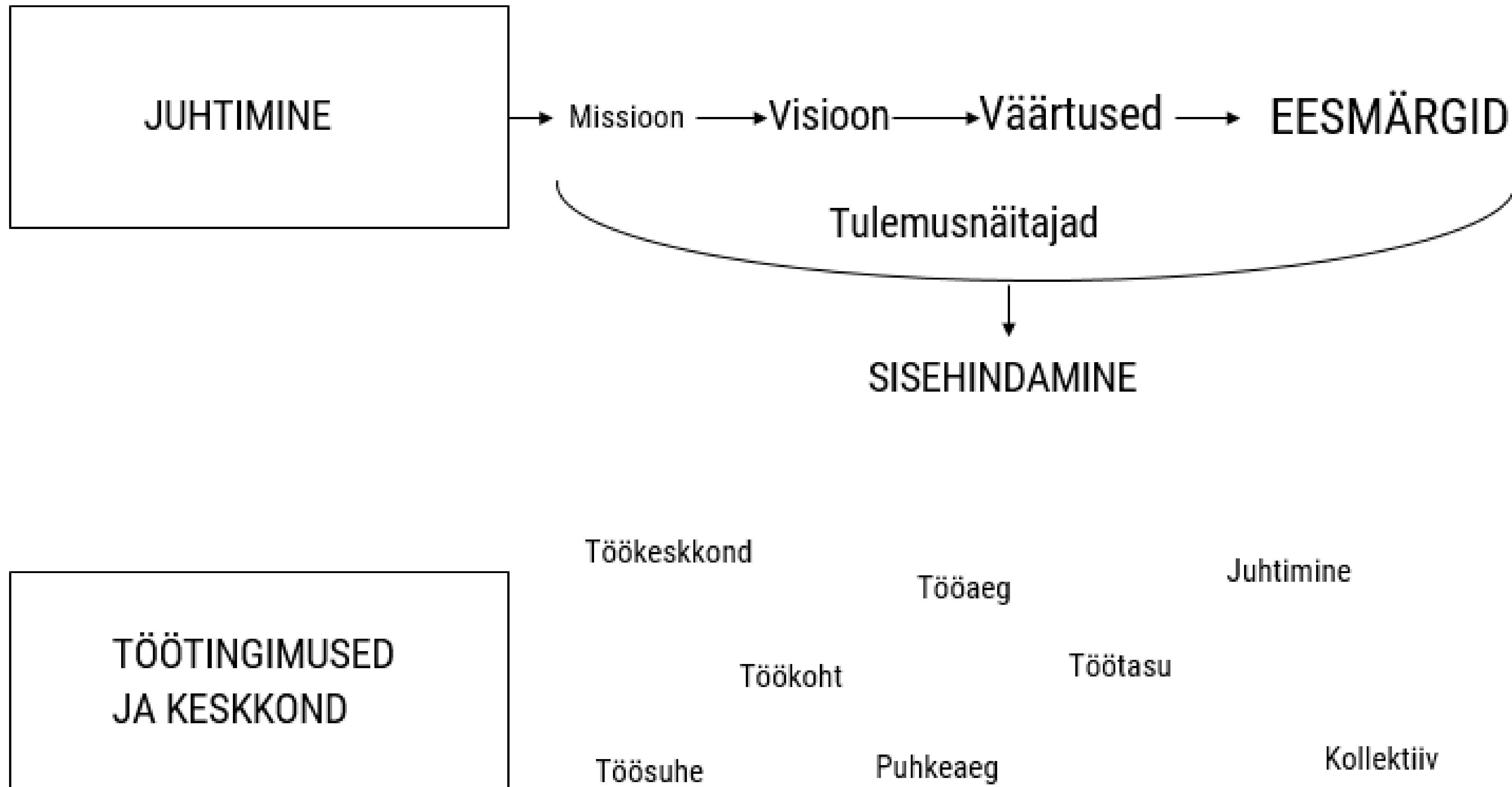
VÕRGUSTIKUTÖÖ



# VIII kvaliteedipõhimõte: TÖÖTAJA PÄDEVUS JA EETIKA



# VIII kvaliteedipõhimõte: 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

- 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



# 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 )



# Üldhoolduse (ÜH) järelevalve 2018 (KVO)

- Järelevalve viidi läbi 63 teenuseosutaja juures (lähtudes statistika esitanutest kokku ca 150 teenuseosutajat)
- Avastati kaks nn „põrandaalust teenusepakkujat“ Kutsuti kiirabi, selgus miski teenuse osutamise koht, KOV, SOM ja SKA ei teadnud asutusest
- Rikkumisi esines 32-l ÜH teenuseosutajal (ca 50 %)
- Peamised rikkumised puudutasid hooldusplaani koostamist ja täitmist ning töötajate karistusregistri kontrollimist
- Ettepanekuid ja soovitusi jagati kõikidele teenuseosutajatele
- Valminud on üldhooldusteenuse näidishooldusplaan ja juhend selle täitmiseks
- Plaanis 4 piirkonnas hooldusplaani seminarid. Koolitavad TO, kes katsetasid juhist ja SKA töötajad.
- Toimunud on kaks üldhooldusteenuse infopäeva (SoM, SKA, TA ja RA). Detsembris plaanis kolmas (TA, HK, SKA ja TO esindusasutused)



# Riiklik ja haldusjärelvalve 2019. Loamenetlus 2019 (KVO)

- Järelevalve 2019 aasta peateema puuetega lapsed- teenusele suunamine, teenuste kättesaadavus ja vajaduspõhisus.
- 2018 peateema oli eakatele suunatud KOV teenused. Eritähelepanu üldhooldusteenusel. 2019 toimuvad koos TA-ga järelkontrollid.
- Peamised rikkumised puudutasid hooldusplaani koostamist. Jätkuvad hooldusplaani koostamise seminarid.
- 2019 üldhooldusteenuse kvaliteedijuhise seminarid TO ja KOV jätkuvad.
- 2020 jõustub loakohustus üldhooldusteenusele ja turvakoduteenusele. 2019 ettevalmistav aasta.
- Jätkatakse koostöös üldhooldusasutuste juhte ühendavate esindusasutustega üldhooldusteenuse teabepäevadega.



# Aitäh!

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