



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Kvaliteedi tagamine nõustava järelvalve abil

Tiiu Kuus

Lea Kivipõld

Kvaliteediosakond

Rakvere, 01.11.2018

Sotsiaalteenuste järelevalve

1.

Alates 2018 korraldab Sotsiaalkindlustusamet riiklikku ja haldusjärelevalvet sotsiaalteenuste osutamise üle.

KOV järelevalve eesmärk:

- ülevaate saamine kohalikus omavalitsuses pakutavatest sotsiaalteenustest
- laste hoolekandetöö korraldamisest
- riigieelarve vahendite kasutamisest.

Sotsiaalteenuste järelevalve

2

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.

Teenuse osutamiseks mitu võimalust:

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

Sotsiaalteenuste järelvalve

3

Järelevalve käigus toimuvad kontrollkäigid

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)

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)

2018 laienes SKA järelevalve pädevus

- KOV korraldatavate teenuste riiklik järelevalve
- KOV haldusjärelevalve, riigi poolt eraldatud raha kasutamine ja sotsiaalvaldkonnas tehtud haldusotsused
- Sotsiaalhoolekandeseadusega (SHS) kehtestatud üldnõuded teenuste osutamisel, *sealhulgas SHS § 3 kvaliteedinõuded*

Üldhooldusteenuse järelevalve 2018

- Järelevalve on läbi viidud 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 (SHS § 22 lg 5)
- Ettepanekuid ja soovitusi jagati kõikidele teenuseosutajatele
- Osakonnas on koostatud on üldhooldusteenuse näidishooldusplaani ja juhend selle täitmiseks
- Toimunud on kaks üldhooldusteenuse infopäeva (SoM, SKA, Terviseamet ja Raviamet).
- 2018 detsembris on toimumas kolmas infopäev

Riiklik ja haldusjärelevalve 2019

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

KOV lastekaitse järelevalve

Järelevalve käigus kontrollitakse kohaliku omavalitsuse üksuse

- lastekaitsetöötaja kohta sätestatud nõuete täitmist LasteKS: § 19 -20,
- lapse huvidest lähtumist,
- abivajavast ja hädasolevast lapsest teavitamise korraldamist ning reageerimisest teavitusele.
- Analüüsitakse lastekaitsejuhtumite menetlemist, kuidas on rakendatud võrgustikutööd ja on järgitud juhtumikorralduse põhimõtteid.

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

1. Isikukesksus

- Teenuse planeerimisel hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid vajadusi ja võimalusi – kaasamine.
- Teenus peab vastama isiku vajadustele.
- Teenus peab olema juurdepääsetav – arvestatakse individuaalsetest vajadustest tuleneva eripäraga.
- Teenus peab olema taskukohane.

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.
- Lepitakse kokku saavutatavad ja mõõdetavad eesmärgid.
- Eesmärgi seadmisel lähtutakse realselt 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 peab inimese tugevusi.

5. Terviklik lähenemine

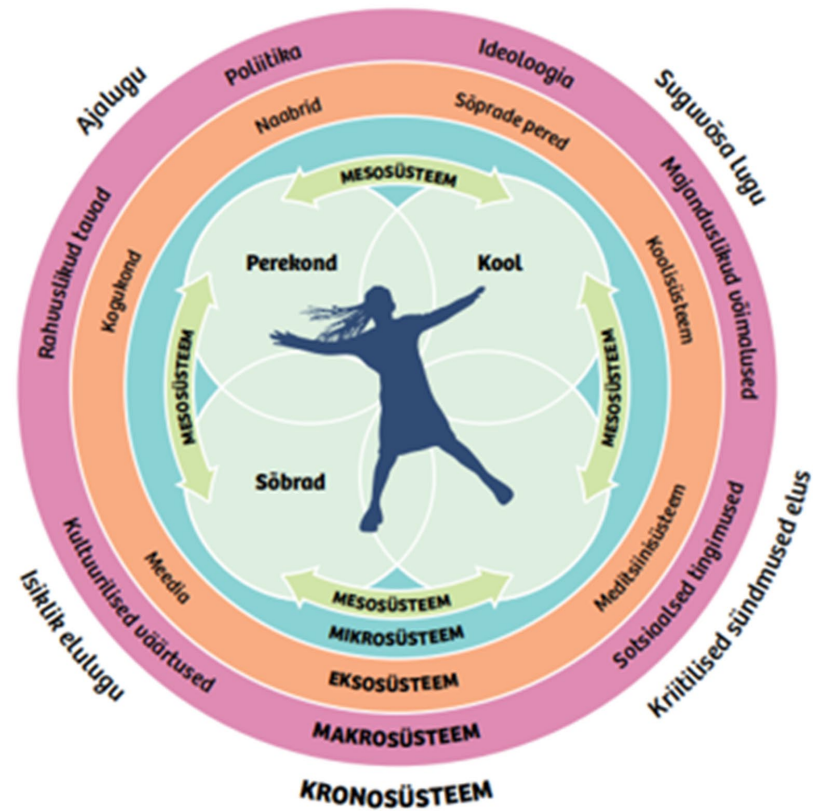
- Inimesele pakutakse vajalikke integreeritud teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega.
- Teenused katavad vajadused terviklikult.
- Teha tuleb õigeid asju, õigel ajal, õiges järjestuses ja nii, et teenused ei dubleeriks üksteist.
- Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse sujuv ühelt teenuselt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

6. Isiku õiguste kaitse

- Teenust osutatakse viisil, mis toetab teenuse kasutajate inimõigusi.
- Tagatakse teenuse kasutaja privaatsus ja turvalisus.
- Tagatakse teenuse osutamiselega seotud isikuandmete kaitse.
- Teenuse kasutajale antakse võimalus anda tagasisidet ja teha ettepanekuid.
- Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina.

7. Kaasamine

VÕRGUSTIKUTÖÖ



8. Töötaja pädevus ja eetika

- Tagatakse töötajate tööks vajaminevad pädevused ning oskused.
- Töötajad teavad oma rolli, ülesandeid ja vastutust.
- Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt.
- Töötajate teadmisi ja oskusi arendatakse.
- Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi.
- Eestikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused.

9. Organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine

- Lepitakse kokku selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks.
- Tegevuse tulemusi hinnatakse regulaarselt ning sellest lähtuvalt parendatakse oma tegevusi.
- Lepitakse kokku, kirjeldatakse kõikide töötajate vastutused, kohustused ja rollid.
- Tagatakse töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus lähtuvalt teenuseosutamise eripärast.
- Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks.

Teenusepõhised kvaliteedijuhised

VALMINUD ON TEENUSEPÕHISED KVALITEEDIJUHISED:

Erihoolekandeteenusele

Asendushooldusteenusele

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhis

<http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/kvaliteet-ja-jarelevalve/kvaliteedijuhised>

2018 LÕPUKS VALMIVAD KVALITEEDIJUHISED TEENUSTELE:

Lapsehoiuteenus

Turvakoduteenus

Varjupaigateenus

Eluruumi tagamine

Teenusepõhised kvaliteedijuhised

2019 AASTAL TÖÖTATAKSE VÄLJA
KVALITEEDIJUHISED JÄRGMISTELE TEENUSTELE:

Tugiisikuteenus

Täisealise isiku hooldusteenus

Isikliku abistaja teenus

Sotsiaaltransporditeenuse tagamine

Võlanõustamisteenus

Koduteenus

Järelhooldusteenus

Kinnise lasteasutuse teenus



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Täna kuulamast!

Tiiu Kuus

tiiu.kuus@sotsiaalkindlustusamet.ee

5215 832

Lea Kivipõld

lea.kivipold@sotsiaalkindlustusamet.ee

5307 0243