

# Sotsiaalteenuste kvaliteet

Garri-Kerto Rägastik

Sotsiaalkindlustusamet / spetsialist

# 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, kaalutus
- Esmane akt (kavand)
- Asutuse seisukoht (arvestatakse seisukohaga, jäädakse oma seisukohale)
- Nõustav kohtumine/ juhendamine
- Järelevalve tulem (korras, soovitused, ettekirjutus ja sunniraha )



# Väljaspool kodu osutatava 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 teenuse osutajal (ca 50 %)
- Peamised rikkumised puudutasid hooldusplaani koostamist ja täitmist ning töötajate karistusregistri kontrollimist
- Ettepanekuid ja soovitusi jagati kõikidele teenuseosutajatele
- Valminud on üldhooldusteenuse näidishooldusplaani ja juhend selle täitmiseks
- Plaanis 4 piirkonnas hooldusplaani seminarid. Koolitavad TO, kes katsetasid juhust ja SKA töötajad.
- Toimunud on kaks üldhooldusteenuse infopäeva (SoM, SKA, TA ja RA). Detsembris plaanis kolmas (TA, HK, SKA ja TO esindusasutused)



# Riiklik ja haldusjärelevalve 2019. Loamenetlus 2019 (KVO)

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



# 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 sotsiaaltenuste kvaliteedijuhis

Välja töötatud Sotsiaalkindlustusametis, avalikustatud 02.02.2018

Aluseks Euroopa sotsiaaltenuste kvaliteediraamistik ja Euroopa vabatahtlik sotsiaaltenuste kvaliteediraamistik

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

Kvaliteedijuhised on leitavad

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



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
tuleviku heaks

ESF „Tööturul töötamist  
toetava hoolekandeteenused  
2014-2020“

# 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

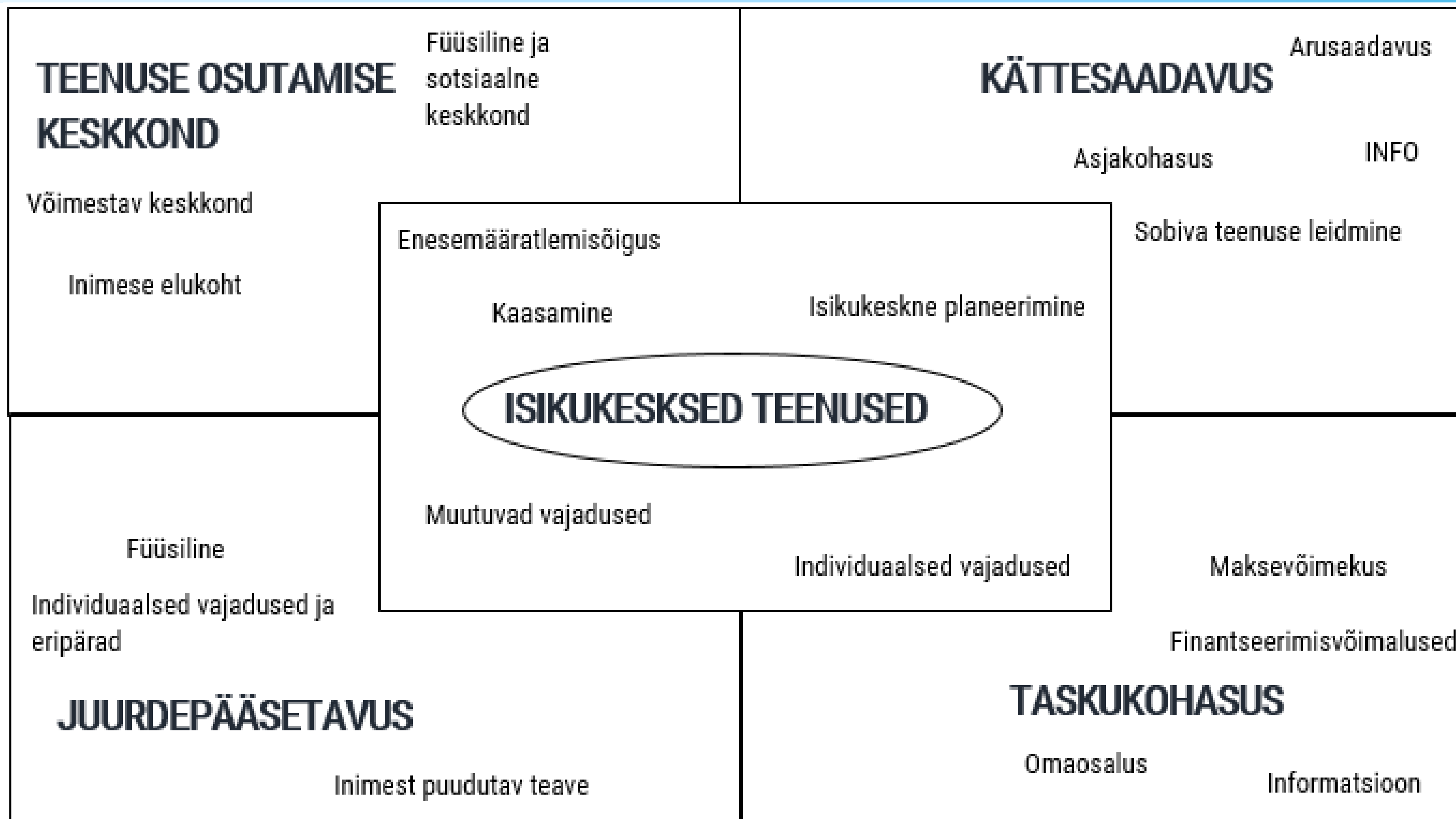
Järelhooldusteenuse kvaliteedijuhis

Kinnise lasteasutuse teenuse kvaliteedijuhis

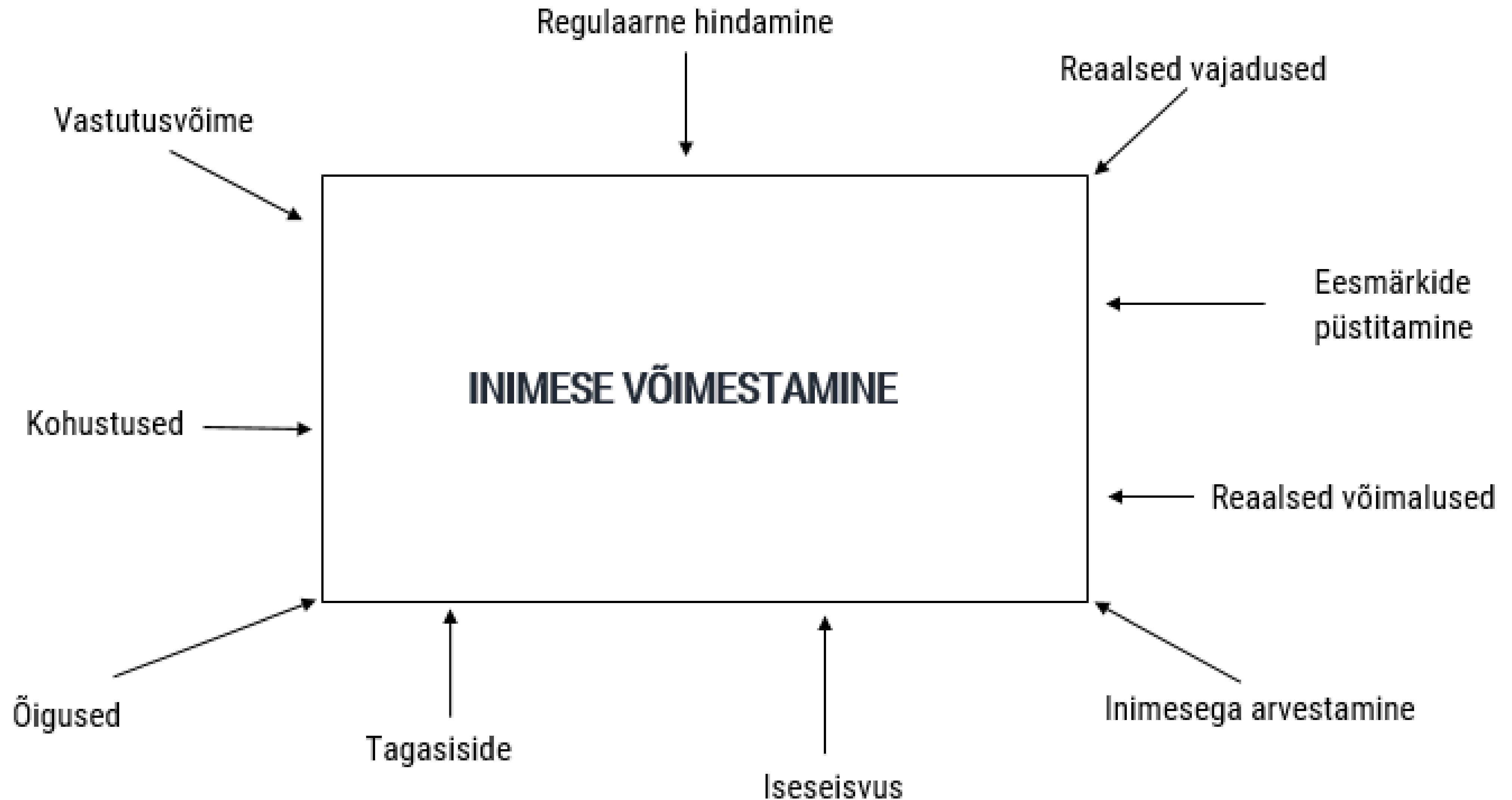




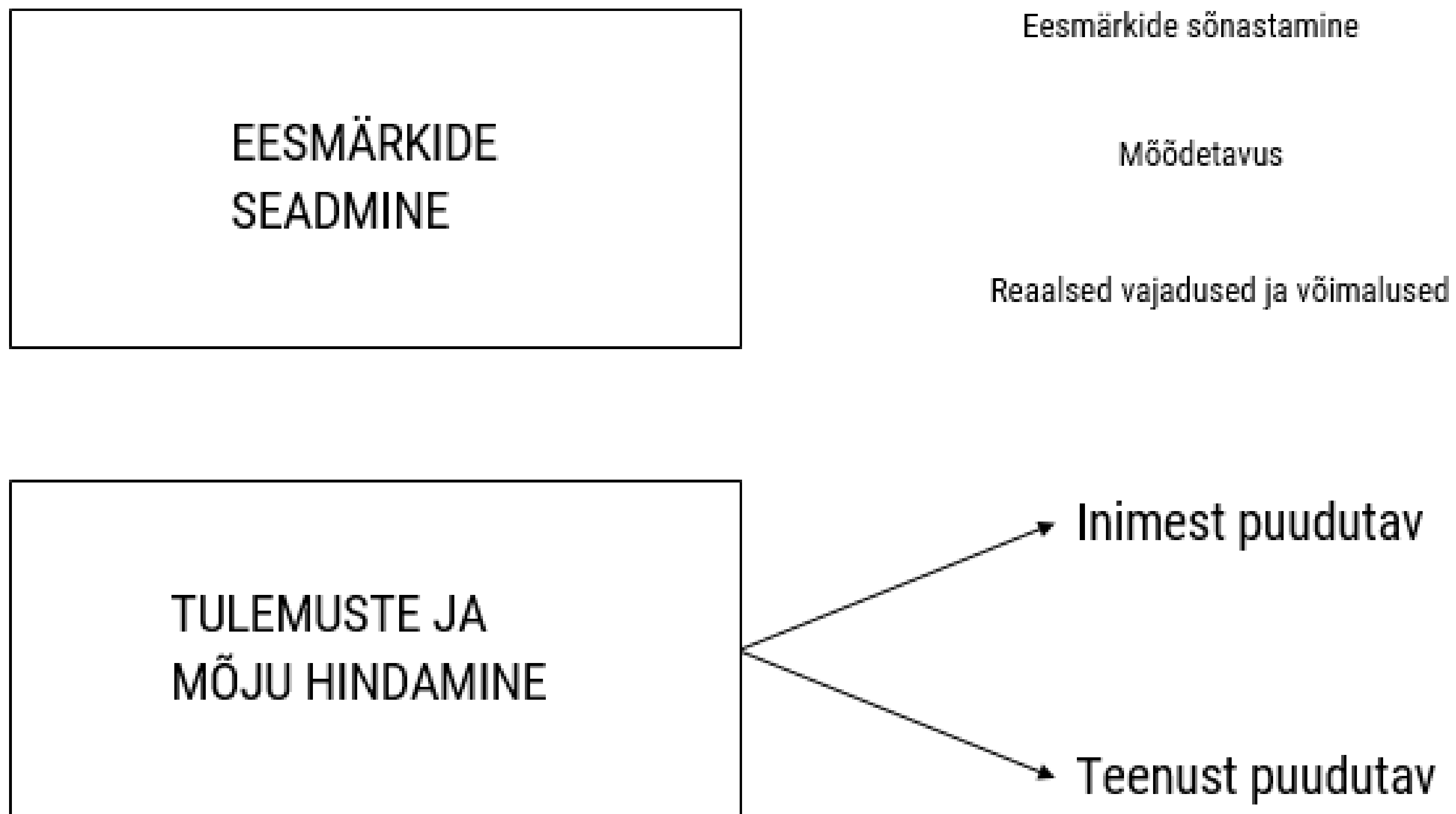
# I kvaliteedipõhimõte: ISIKUKESKSUS



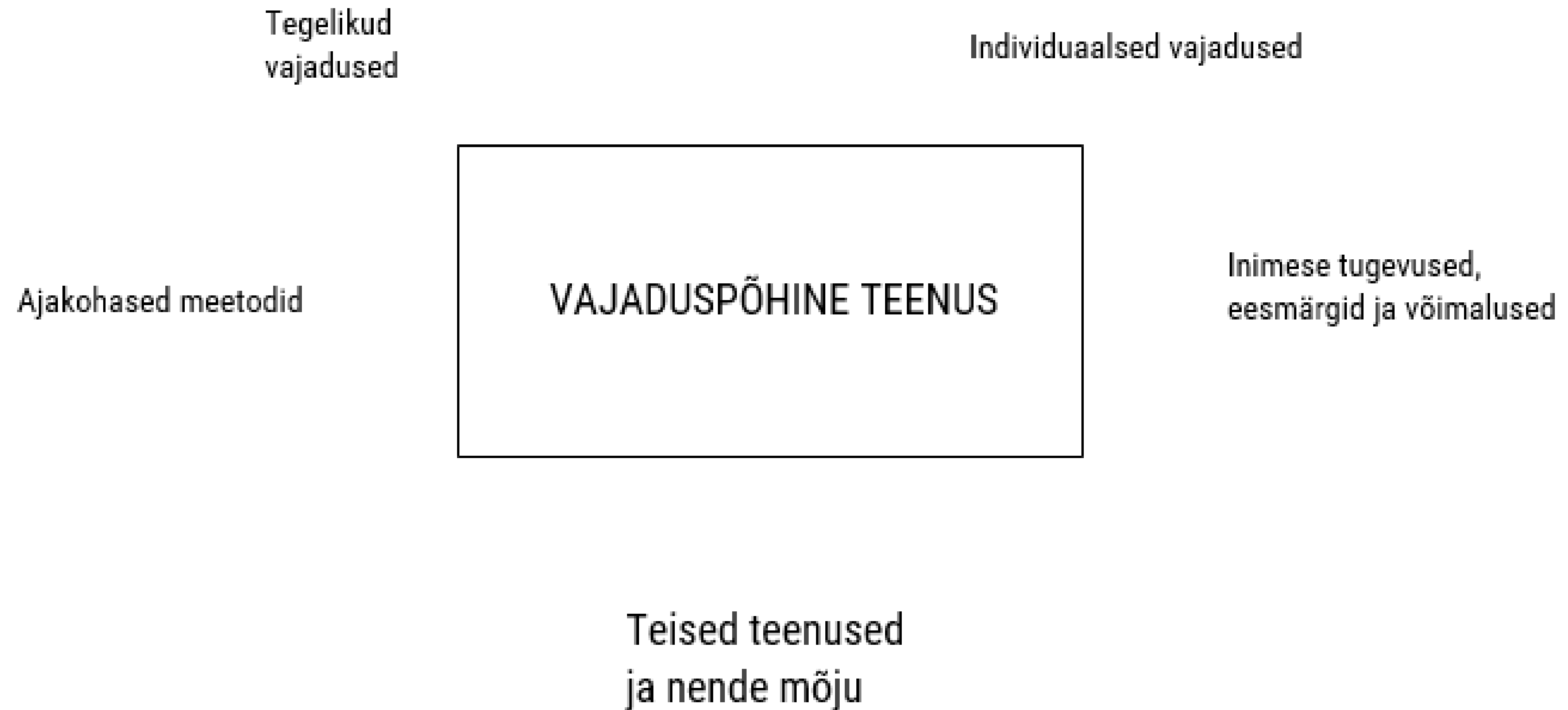
# II kvaliteedipõhimõte: TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM



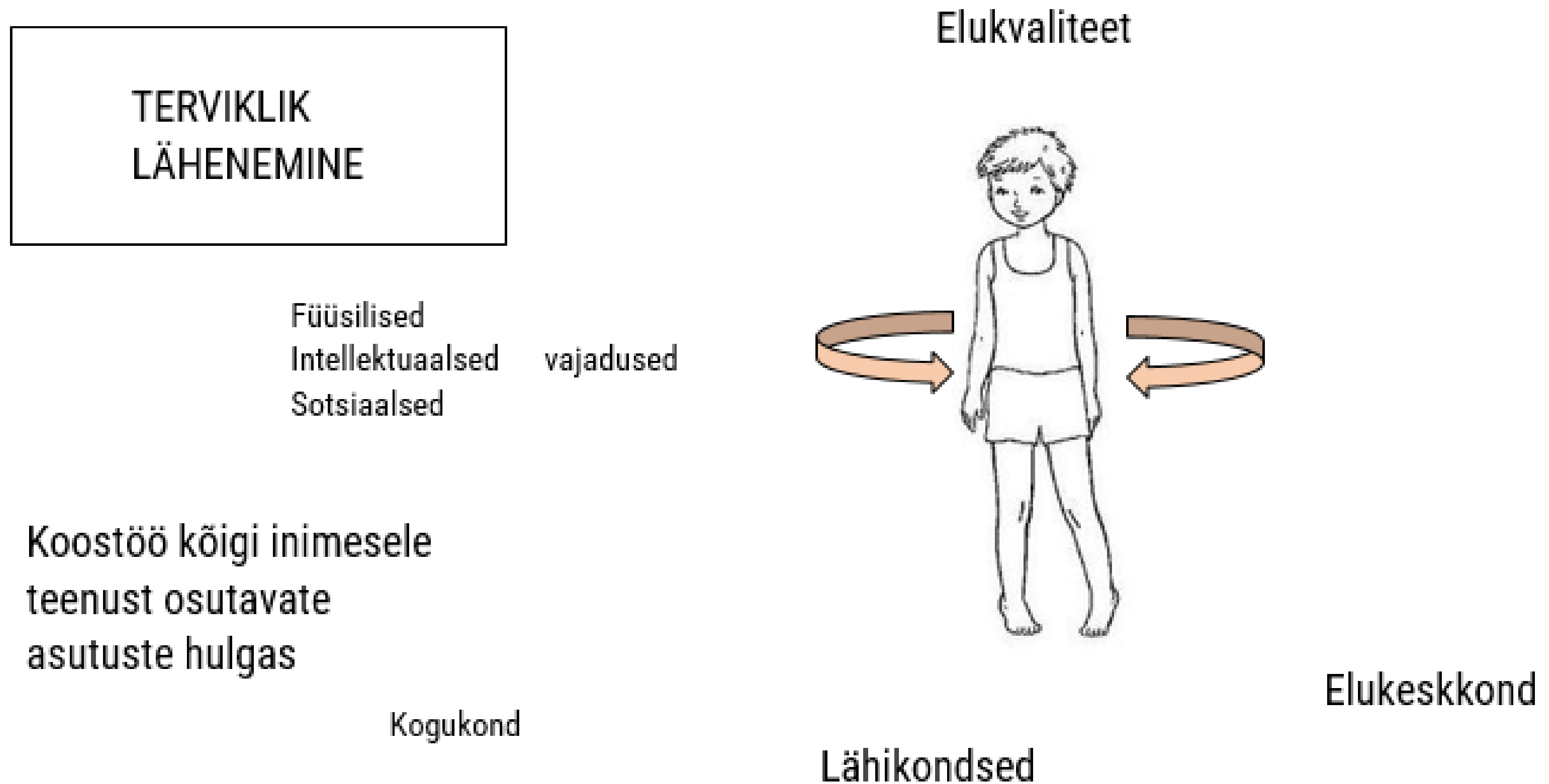
# III kvaliteedipõhimõte: TULEMUSTELE ORIENTEERITUS



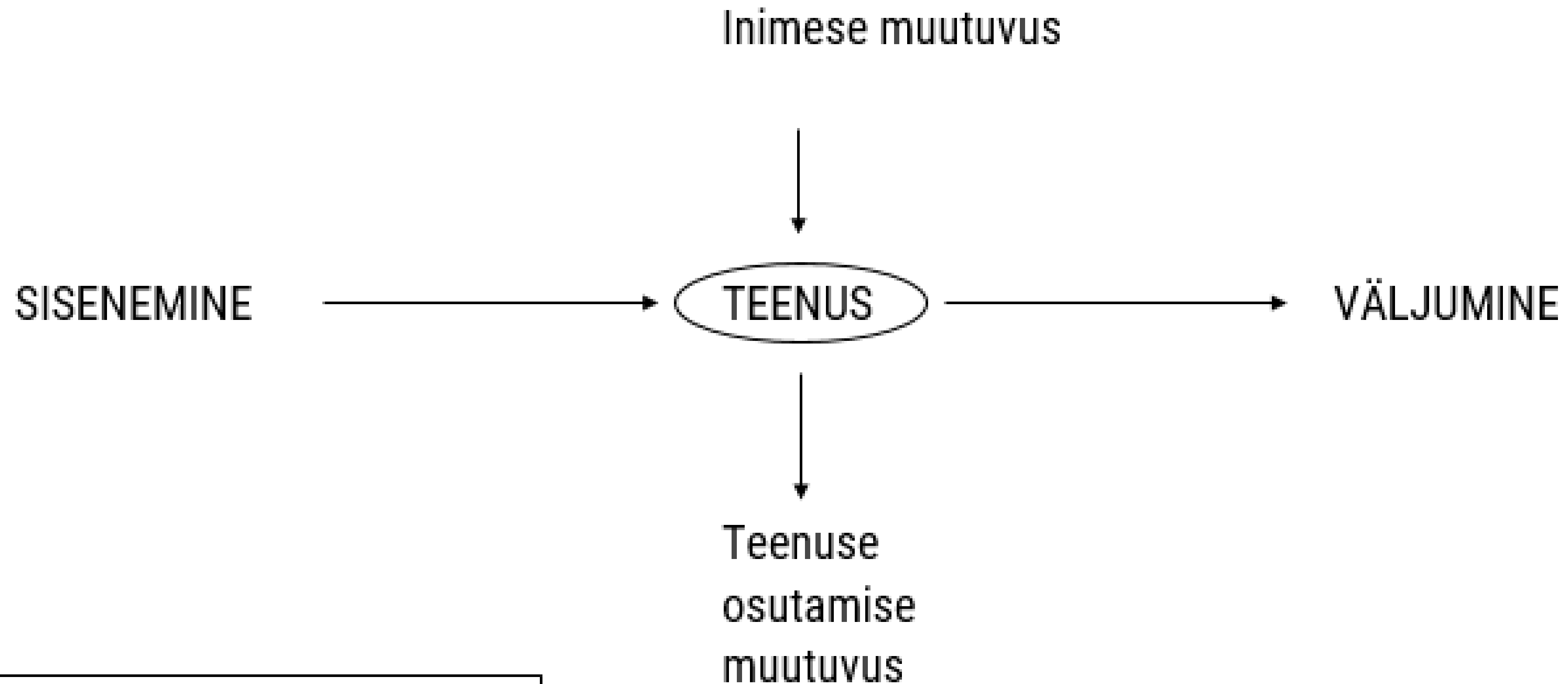
# IV kvaliteedipõhimõte: VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE



# V kvaliteedipõhimõte: TERVIKLIK LÄHENEMINE



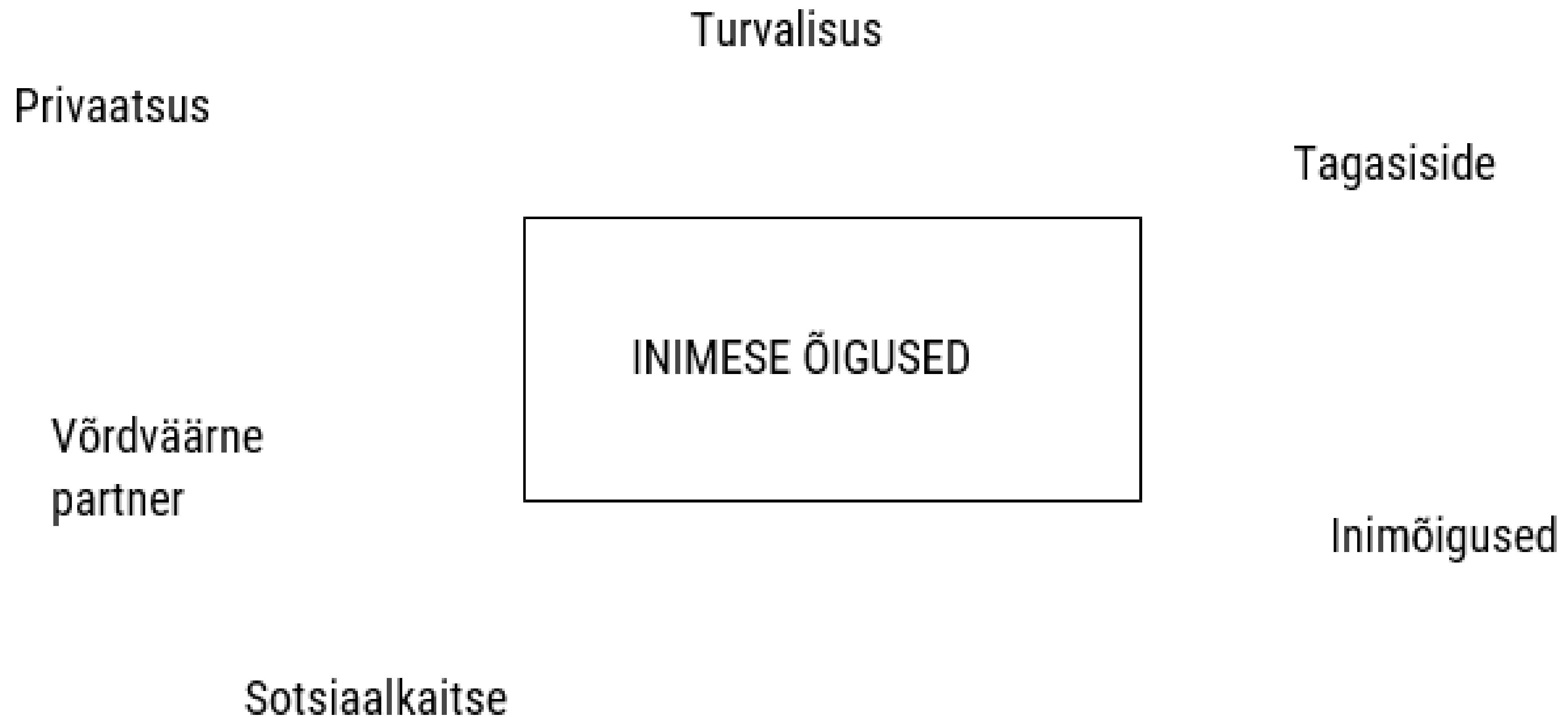
# V kvaliteedipõhimõte: TERVIKLIK LÄHENEMINE (II)



SUJUV TEENUSTE  
KORRALDUS



# VI kvaliteedipõhimõte: ISIKU ÕIGUSTE KAITSE



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

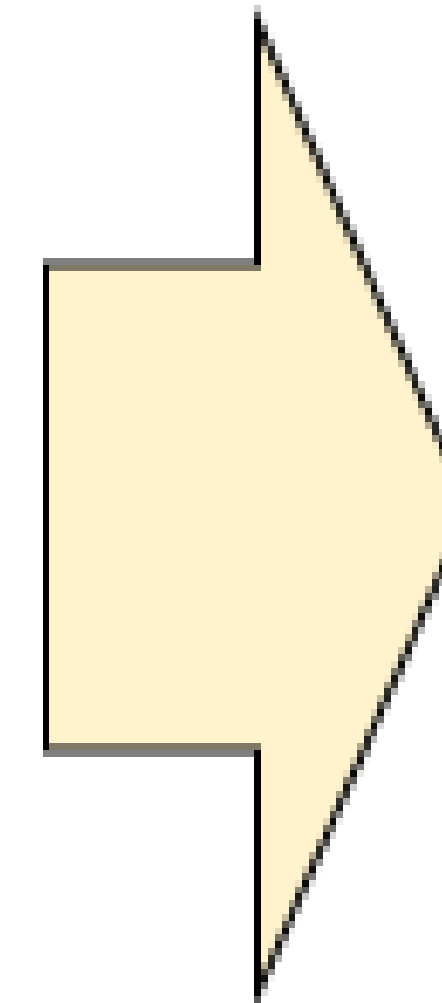
Isikuandmete  
kaitse

# VII kvaliteedipõhimõte: KAASAMINE

Inimene

Huvigrupid

Lähikondsed



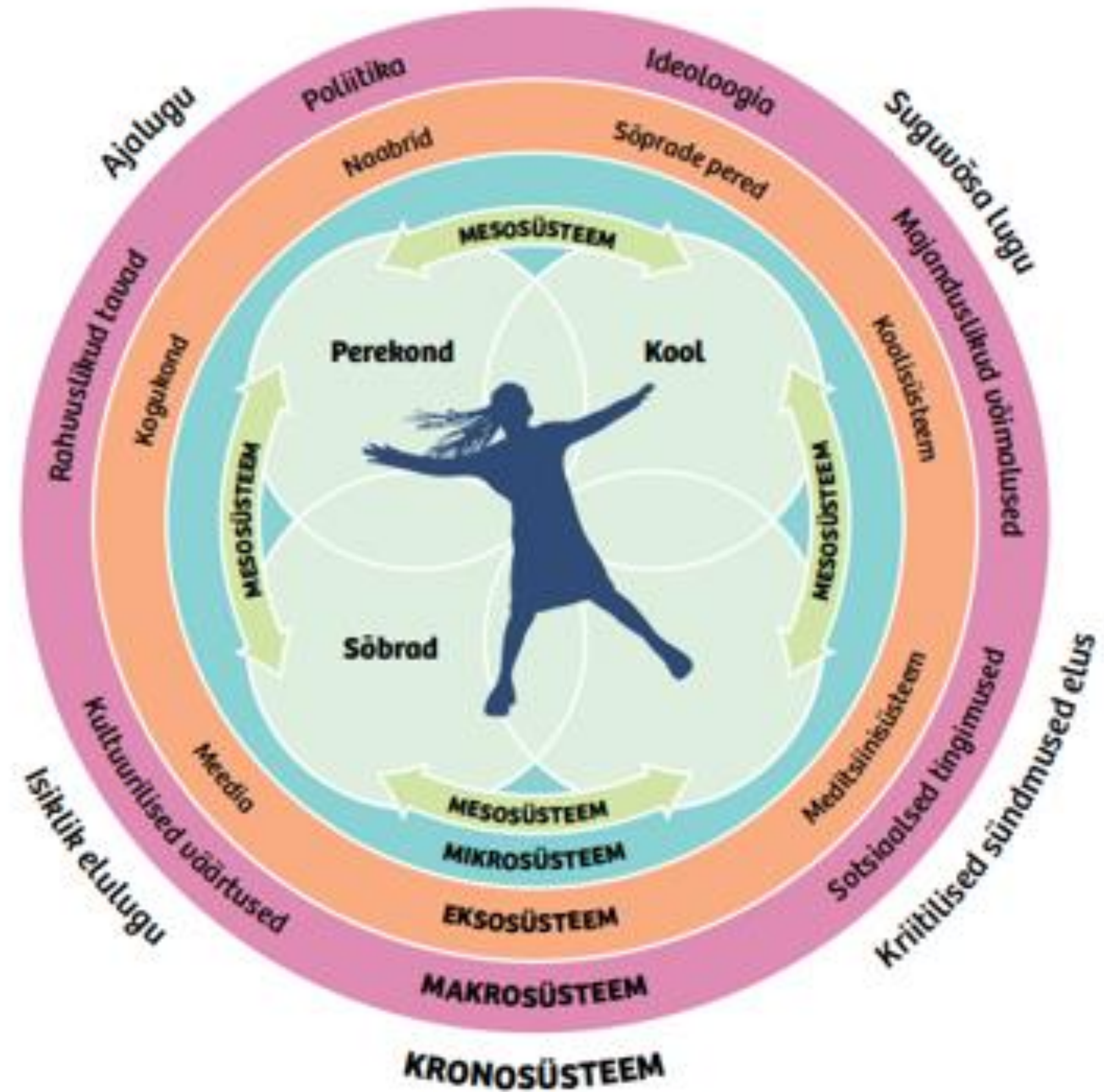
Teenuse  
planeerimisse,  
arendamisesse ja  
tulemuslikkuse  
hindamisse



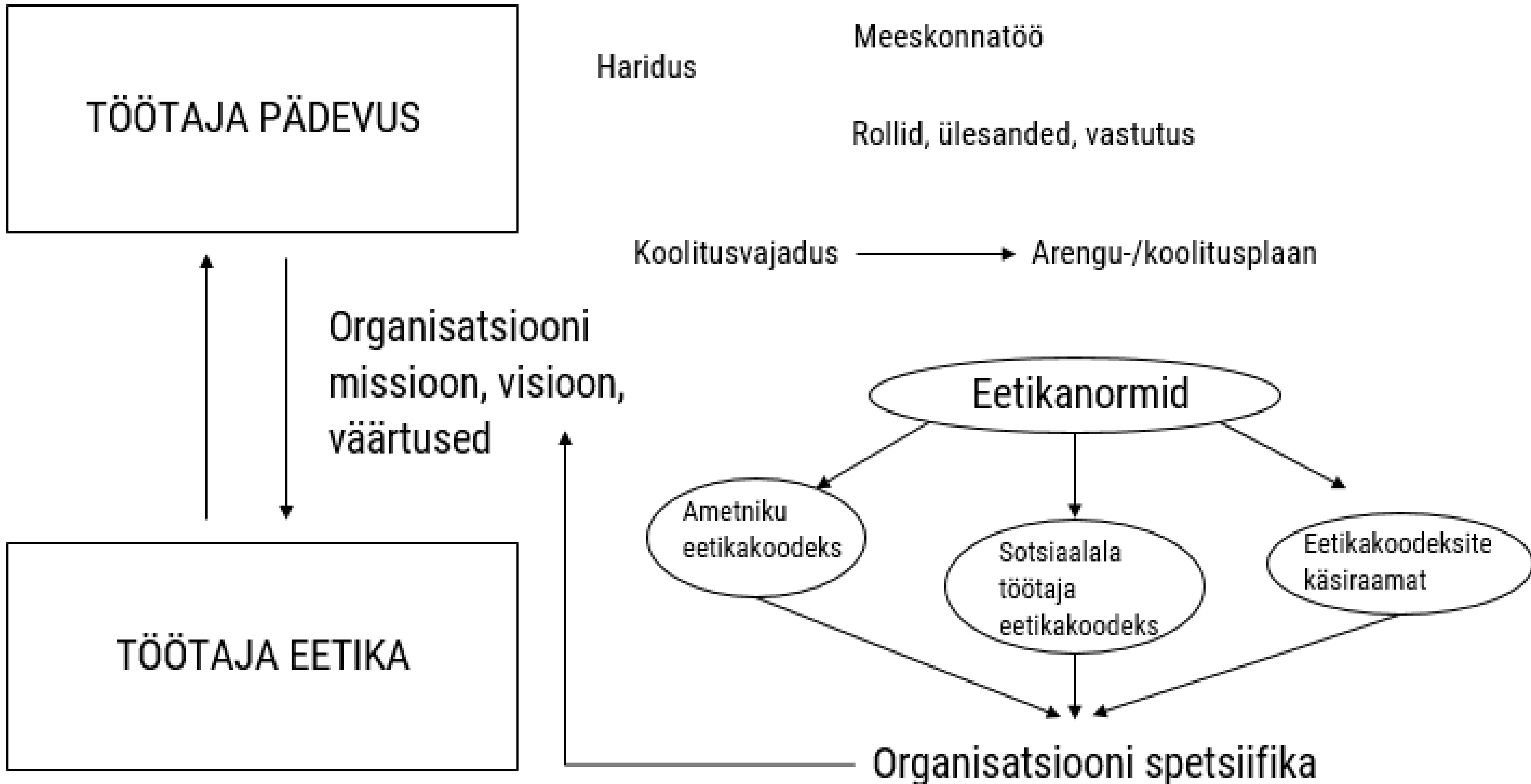


# VII kvaliteedipõhimõte: KAASAMINE (II)

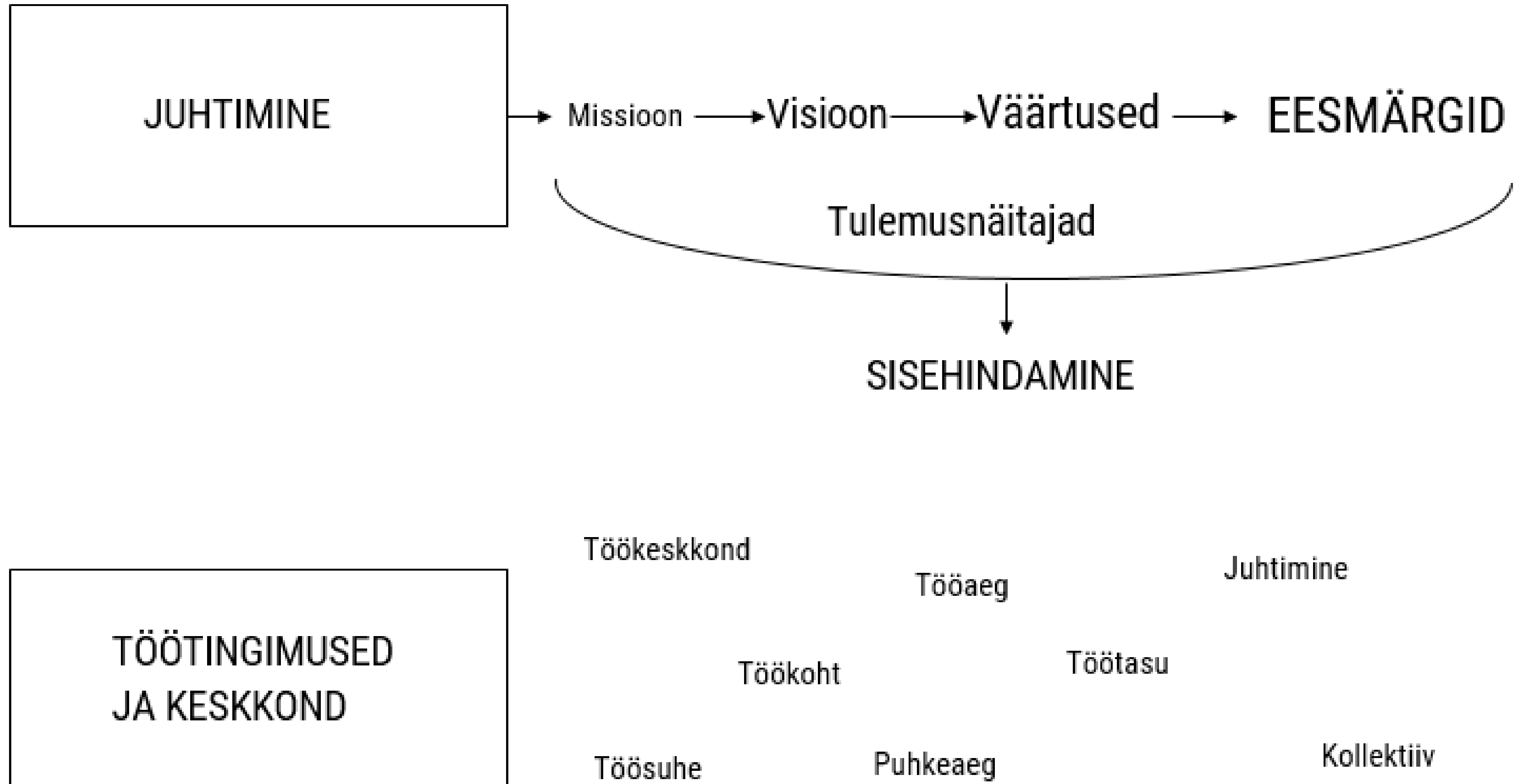
VÕRGUSTIKUTÖÖ



# VIII kvaliteedipõhimõte: TÖÖTAJA PÄDEVUS JA EETIKA



# VIII kvaliteedipõhimõte: ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE



# Aitäh!

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