



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Küsitluse "Teenuse kvaliteet," kokkuvõte

Katrin Tsuiman

Jäneda

09.06.2022



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks

Küsitlus "Teenuse kvaliteet," –

Küsitlused saadeti mais 2022:

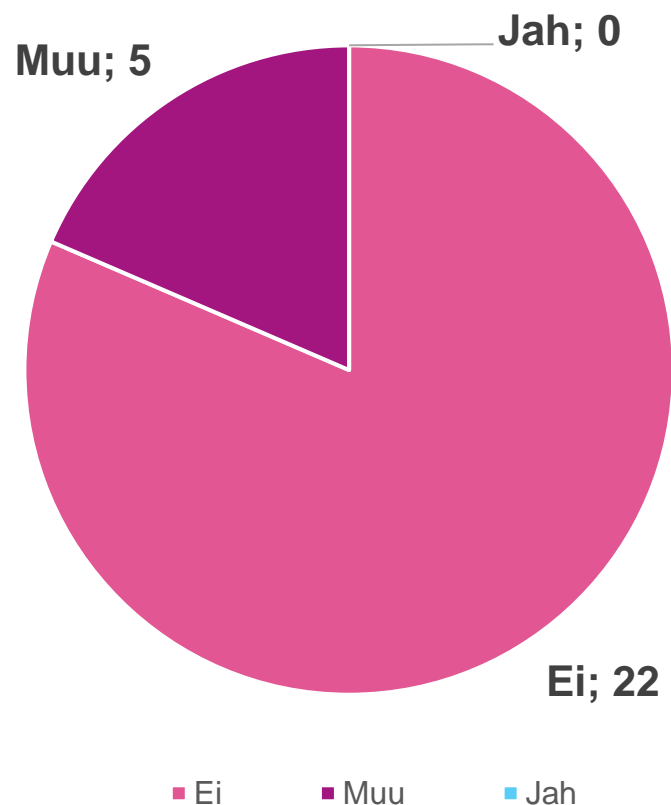
- kõikidele KOV-idele:
 - 11 küsimust, neist 10 vaba vastusega, üks 10-palli skaalal hinnang
- baastoetust osutavatele teenuseosutajatele:
 - 14 küsimust, neist 2 valikvastustega, 11 vaba vastusega, üks 10-palli skaalal hinnang

Vastasid:

- 21 KOVi
- 27 baastoetuse osutajat

Kas teie asutusel on kehtiv kvaliteedimärk või sertifikaat?

Vastas 27 baastoetuse osutajat

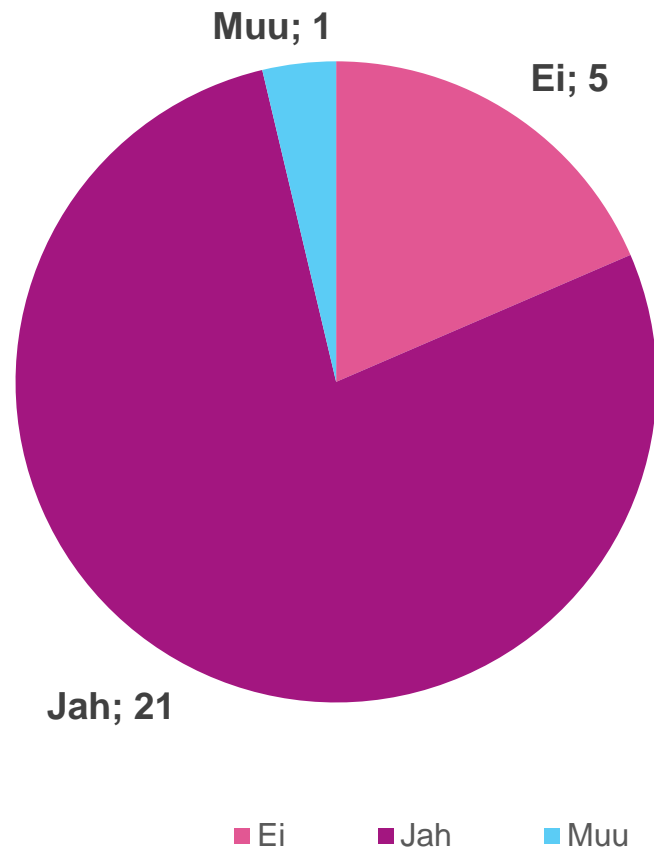


Valiku „Muu“ all selgitati:

- Asutuses kvaliteedijuhtimissüsteem, mis on üles ehitatud EQUASS nõuetele.
- Asutusel on olnud palju aastaid EQUASS kvaliteedisertifikaat.
- Lähtume töös kvaliteedi-juhtimise põhimõttest (Demingi ring).
- MTR kontrollitud andmed spetsialistide pädevuse kohta.
- Tegevusloa ja spetsialistide pädevuse nõuete täitmine.
- Lähtume töös taastumise põhimõttest; teenuste juhile on omistatud CARE metoodika koolitaja sertifikaat,

Kas teie asutuses kasutatakse teenuse planeerimisel ja/või osutamisel tõenduspõhiseid meetodikaid?

Vastas 27 baastoetuse osutajat



Selgitused ja täpsustused:

- CARE meetoodika
- HAMET
- TTR meetoodika
- TEACCH
- AD lähenemisviis
- Equal
- Juhtumikorralduse põhimõtted
- Tegevusjuhendaja käsiraamat
- Bostoni psühhosotsiaalse rehabilitatsiooni meetodikat ning holistilist lähenemist.
- Iga terapeut kasutab vastavalt oma valdkonnale teaduspõhiseid meetodikaid-lahenduskeskne, kognitiiv- käitumuslik, psühhosotsiaalne lähenemine.

Milliseid teenuse kvaliteedi tagamise põhimõtteid ja kriteeriumeid rakendate või planeerite rakendada teenuseid osutades? **BTO**

- Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhistest kõiki põhimõtteid
- EQUASS Assurance põhimõtetest
- Teenuse võimestav iseloom - klient saab usaldada oma tegevusjuhendajat, et julgeks rääkida oma reaalsetest vajadustest, hirmudest, võlgadest või millest iganes.
- Igakülgset kaasamist ja isikukesksust.
- Eesmärkide seadmisel arvestatakse inimese reaalse tegevusvõime ja arengutasemega, märgatakse ja tunnustatakse ka väikeste edusammude puhul, lähedasi hoitakse kursis teenusesaaja käekäiguga ning toetatakse emotsionaalselt.
- Teenust osutab vastava kvalifikatsiooniga ja väljaõppe saanud inimene.
- Korduvad elustandardi küsimustikud, kliendi rahulolu küsitlus.
- Hoiaime ennast kursis Eesti ja rahvusvahelise teaduskirjandusega, tõenduspõhiste metoodikate rakendamine.
- Kõvisioonid, töötajate pädevus, kutsekvalifikatsiooni tunnistused

Milliseid teenuse kvaliteedi tagamise põhimõtteid ja kriteeriumeid olete teenuseid korraldades rakendanud või planeerite rakendada? **KOV**

- isikukesksus
- vajaduspõhine lähenemine
- terviklik lähenemine
- kaasamine
- töötaja pädevus ja eetika
- organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine
- tulemustele orienteeritud
- isiku õiguste kaitse
- füüsilise keskkonna tagamine
- võimestav iseloom
- tulemusnäitajate rakendamine
- erihoolekandeteenuste kvaliteedijuhis
- valime teenusosutajaid, kes neid järgivad

Mida olete teinud või planeerite teha, et iga töötaja järgiks kvaliteedi põhimõtteid ja kriteeriume? **BTO**

- Professionaalsuse tõstmiseks osaleme valdkonna koolitustel, saame korrapäraselt supervisiooni, teeme koostööd kliendi võrgustikuga ja koostööpartneritega jne.
- Hoolime ja märkame inimesi; teame, et inimesed ei ole paremad ega halvemad, on erinevad; oleme enesekriitilised; oleme pädevad ja teeme oma tööd hästi; lähtume kliendi vajadustest, kaasame partnereid ja oleme paindlikud; kasvame ise ning arendame ühingat.
- Töötaja tutvub tööle asudes teenuspõhise kvaliteedijuhtimisega ning järgib seda teenust osutades.
- Kaust asub töötajate töötoas.
- Järelevalve töötaja tegevuse üle, klientide tagasiside küsitlus.
- Kontrollime kriteeriumite sisu ja täitmist, töö on kvaliteedijuht, kelle juhtimisel täiendame regulaarselt teenuse osutamise protsesse ja juhiseid asutusesiseseks kasutamiseks.

Kuidas te teate, et teenuseosutaja neid põhimõtteid ja kriteeriumeid teenust osutades järgib? **KOV**

- Teenuseosutajaid hankides palume neil kirjeldada teenuse kvaliteedi tagamise põhimõtteid, mida arvestame hindamiskriteeriumina.
- Mitmed projektipartnerid omavad kvaliteedijuhtimissüsteemi tunnusmärke.
- Usaldame allasutusi, spetsialiste ja lähtume kliendi tagasisidest. Nt. psühhiaater, nõustajad.
- Küsime teenuse saajate käest tagasisidet.
- Jälgime teenuseosutajate kvalifikatsiooninõuetele vastavust, koolitustele suunamist.
- Usaldus, varasemad kogemused, klientide edulood.
- Kontrollime, et teenust osutatakse nõuetele vastavates ruumides.
- Teenuseosutajal on tegevusluba, mis näitab kvaliteeti.
- Kas ja millise perioodi jooksul on jõutud lähemale eesmärgi täitmisele.
- Korjan infot, mis meeldib, mis ei meeldi, mis võiks olla teisiti ja kokkusaamistel partneritega arutame ja vestleme nendel teemadel.
- Jälgime teenuseosutaja kodulehte, et seal oleks üleval päevakohane info.
- Teenuseosutaja on oma ala ekspert ning meie usaldame teda.

Palun nimeta, mis on sinu hinnangul olulisemad kriteeriumid teenuse kvaliteedi näitajatena? Nimeta vähemalt 3 kriteeriumi ja selle tegevusi.

BTO

- **Isikukesksus** - vajaduste hindamine, tegevuste planeerimine sellest tulenevalt ja parenduste tegemine olukorra muutudes.
- **Võimestav iseloom** - me ei tee ära kliendi eest midagi, milleks ta ise võimeline on
- **Töötaja pädevus ja eetika** - pidev õppimine ja enesetäiendamine, kindlate eetikareeglite kehtestamine ja nende järgimine.
- **Terviklik lähenemine** - tehakse koostööd inimese toimetulekuga seotud teiste valdkondade ja teenuste vahel, inimesele pakutakse vajalikke integreeritud teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega.
- **Kaasamine** - isik peab olema kaasatud teenuse planeerimise protsessi ning osavõtma teenuse hindamisest.
- **Teenuse osutamise keskkond** - teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste täitmisele.
- **Nõuetele vastav ja koolitatud personal**, pidev enesetäiendamine, elukestev õpe, motiveeritud töötaja
- **Rahulolu** - Teenuse saajate teiste huvigruppide (koostööpartnerid, rahastajad) rahulolu (küsimustikud ja vestlus); personali/spetsialistide rahulolu (küsimustikud ja arenguvestlus); püstitatud eesmärkideni jõudmine (võrrelduna planeerituga 2 korda aastas); tegevused on vastavuses nõuetele (möödetakse mittevastavuste/kaebuste arvuga).
- **Teenuse saajate rahulolu** - ta on rahul, ta osaleb väljapakutud tegevustes, lähedastega koostöö on tulemuslik.
- 1 kord nimetati inimese õiguste tagamine

KOV

- **Inimesekeskus** - teenus kujuneb lähtuvalt inimese individuaalsusest, tema vajadustest ja võimalustest. Inimene ei pea mustrisse mahtuma vaid abi ja toetus sobitub tema ümber.
- **Kaasamine** - koos inimesega (vajadusel ka kaasates lähedasi) planeeritakse tema vajadused, eesmärgid ja edasised tegevused ning tagasisise ehk kuidas läks. Oluline on kogu protsessi kaasata ka erinevaid organisatsioone, isikuid kes võiksid kaasa aidata ja olla huvitatud, arutelud.
- **Tulemuslikkus** - teenuse osutamisel on läbimõeldud ja kokkulepitud eesmärk ning teenuse mõju hinnatakse ja analüüsitakse ja tulemusi arutatakse koos inimesega.
- **Vajaduspõhine lähenemine** - klienti hinnatakse põhjalikult ja kliendi käekäiku monitooritakse pidevalt ning teenust osutatakse vastavalt vajadusele ja vajaduse muutumisele ning vajaduse prioriteetsustele.
- **Terviklik lähenemine** - Arvestatakse kõiki asjaolusid ja mõju, sealhulgas inimese füüsilisi, intellektuaalseid, sotsiaalseid vajadusi, ootusi ning võimalusi. Arvestatakse inimese lähedaste ja tema elukeskkonnaga.
- **Võimestav iseloom** - Toetatakse arengut ja inimese eesmärke lähtudes tema reaalsest olukorrast ja vajadustest. Toetamine, julgustamine, motiveerimine, kiitmine.
- **Töötajate pädevus ja eetika** - korrektselt täidetud ja õigeaegselt eraldatud dokumentatsioon, suhtumine klienti.

Mõeldes eelmise küsimuse vastusele, milliste tegevustega teie asutused neid kriteeriume täidetakse? BTO

- Motiveerimine, jõustamine, võimestamine
- Tagasiside küsitlused, koolitused, sisekoolitused
- Klientide konfidentsiaalsuse ja privaatsuse tagamiseks oleme kokku leppinud konfidentsiaalsuspõhimõtted.
- Kindlustame huvigruppidele asutusega seotud vajaliku info kättesaadavuse.
- Meile on olulised kõigi klientide, nende lähedaste, personali ja koostööpartnerite tagasiside ning ettepanekud.
- Oleme määratlenud klientide õigused ja kohustused vastava dokumendina.
- Tegevusplaani koostamisse on kaasatud inimene ja/ või tema eestkostja või lähedased, ettepanekud on kirjas ning neid on arvestatud. Päevaplaanis on arvestatud inimese soove ja võimaldatakse vajadusel plaani muutmist/paindlikkust.
- Loodud on erinevad võimalused vaba aja sisustamiseks, töötegevusteks ning tervise edendamiseks, arvestades sihtgrupi vajadusi ja võimekust.
- Koostöösuhte loomine ja hoidmine, töötajate teadlikkuse ja pädevuse arendamine, meeskonnatöö lahenduste leidmiseks.

Mõeldes eelmise küsimuse vastusele, millisel viisil te kontrollite, et neid kriteeriume teenuse osutajad järgivad? KOV

- Dokumentatsioonis kajastatu näitab seda.
- Vestlus ja regulaarne suhtlus kliendiga ning tema rahulolu uurimine.
- Regulaarne vestlus ja tihe koostöö teenuseosutajaga
- Avatus ja ausus omavahelises suhtluses
- Toetusvajaduse muutumise jälgimine.
- Võrgustikuga suhtlemine.
- Teenuseosutaja kvalifikatsiooni ja kutsetunnistuste kontrollimine

Kuidas teie asutuses tagatakse töötajate pädevus? BTO

- Koolitame personali regulaarselt
- Koolitus, täiendkoolitused, infopäevad, supervisioonid, koovisioonid.
- Me võtame tööle ainult nõuetele vastavaid töötajaid, kel on erialane haridus või läbitud vastav koolitus. Koostöö vestluste raames kaardistatakse ka töötajate koolitusvajadused ning need kajastuvad keskuse tegevuskavas.
- Toimuvad järjepidevad juhtumite analüüsimised, mis tõstavad personali oskusi ja teadlikust. Erialased täiendkoolitused, meeskonnasisesed arutelud ja koosolekud. Vajaduspõhine psühholoogiteenuse (supervisiooni) kasutamine.
- MTR is kontrollitud. Kehtivad tunnistused.
- Töötajad läbivad tegevusjuhendaja koolituse, nõustamiskoolituse, vastavalt võimalustele Care metoodika koolituse ning sisekoolitusi erivajadusega isiku elukvaliteedi hindamisest.
- Kõik tegevusjuhendajad on läbinud tegevusjuhendaja tööks vajalikud koolitused.

Kuidas jälgite, et teenuseosutajal on pädevad töötajad? KOV

- Küsime haridust tõendavad dokumente.
- Jälgime osaluslehtedel spetsialistide nimesid ning teeme vajadusel päringuid.
- EHK ja SRT teenuseosutajate haridust tõendavaid dok. saab vaadata ka majandustegevuse registrist.
- Klientide tagasiside.
- Väikese kogukonna eelis on see, et usaldad ja tead et teenuseosutaja ebapädevaid töötajaid ei värbaks.
- Infot saab asutuse kodulehelt.

Jaga oma mõtteid, kes võiks/ peaks teenuste kvaliteeti hindama? BTO

- Parimad hindajad on kindlasti kliendid ise ja nende lähedased.
- Kvaliteedi hindamine peaks olema **organisatsiooni ülesanne (sisehindamine)** ning kindlasti ka teenuse saajate ja KOV tagasiside teenusele.
- Kliendid, koostööpartnerid, rahastaja, asutus ise.
- Teenuse kvaliteeti peab hindama klient ja teenuse osutaja. Intellektipuude puhul on heaks meetodikaks elukvaliteedi hindamine.
- **Asutuse** kvaliteedi eest vastutav isik.
- Hindavad (erinevatel viisidel) üksuste juhid, kvaliteedijuht, teenuste juht ja direktor. Klienditöötajad ise võivad/saavad ka hinnata, selleks on erinevaid võimalusi.
- Sotsiaalkindlustusametist kvaliteedispetsialist.
- Keeruline hinnata sest kliendid on väga rasked. Joonlauuga mõõta ei saa.
- Selleks peab olema eraldatud kindel rahaline ressurss teenusekomponendina, teatud tööaeg ja -protsessid, et teha seda järjepidevalt. Kõige olulisem roll on teenuse tellijal. Riiklikult peaks kindlasti olema kirjeldatud üheselt mõistetavad teenuse standardid, mis on ühtlasi aluseks ka tegevusloa omamisele.

Jaga oma mõtteid, kes võiks/ peaks teenuste kvaliteeti hindama? KOV

- Teenuseosutaja ise.
- Teenuseosutaja hindab kriteeriumite järgi ja tellija kontrollib tema hindamist. Kui on kriteeriumid täidetud, jätkub teenuseosutamise, kuid kui kriteeriume ei täideta, tuleb rakendada sanktsioone.
- Teenuse kvaliteeti peaks hindama Teenuse osutajal peaks olema kohustus tagada kvaliteetset teenust, teenuse tellijal õigus seda kontrollida. Nii osutaja kui tellija.
- KOV
- KOV ja SKA
- Riiklik järelevalve
- Keegi, kes ei telli ega osuta, vaid on neutraalne osapool
- Rollikonflikt kui võrgustiku liikmena hakata koostööpartnerit kontrollima.

Kui sageli peaks teenuste kvaliteeti hindama? BTO

- 1 x aastas.
- 1 -2 x aastas.
- 2- 3 x aastas.
- üle 2 aasta.
- iga 3 aasta tagant.
- Vajadusel või 1 X 6 kuu pärast
- Intellektipuude puhul üle 2 aasta.
- Peaks olema igapäevase töö osa. 1 kord aastas läbiviidavad rahulolu-uuringud.
- Süsteemselt kindla ajavahemiku tagant, seadusandluses võiks olla mitte rohkem kui kahe aasta tagant.

Kui sageli peaks teenuste kvaliteeti hindama? KOV

- Iga paari aasta tagant.
- Jooksvalt tagasiside
- Jooksvalt vastavalt vajadusele
- 5 aasta tagant
- 3 aasta tagant
- **1 x aastas**
- 2 x aastas
- 1 x kvartalis

Kirjelda lühidalt, mida on sinu hinnangul teenuseosutajal vaja, et ta saaks osutada kvaliteetset teenust? KOV

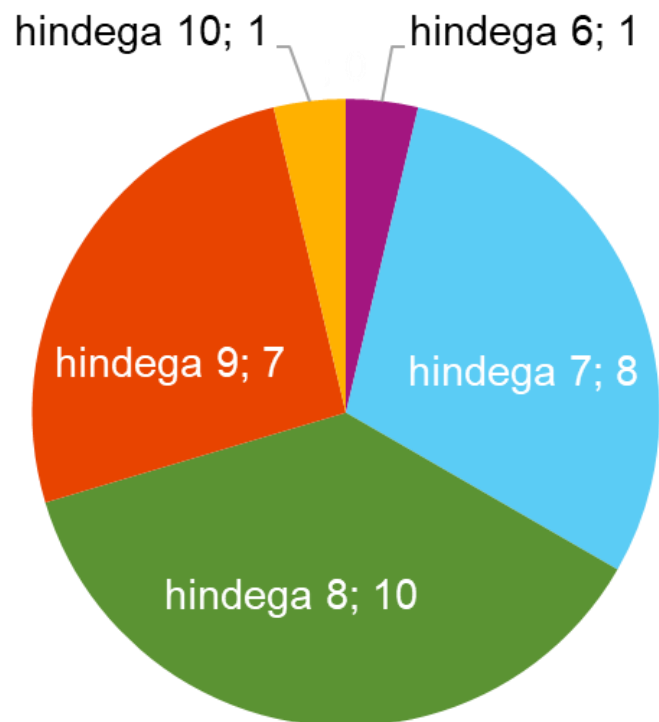
- Entusiastlikku eestvedajat, hakkajat personali.
- Teenust osutatakse hubastes ja nõuetele vastavates ruumides.
- Loodud tingimused vaimse tervise hoidmiseks, läbipõlemise vältimiseks.
- Teenusepakkuja vastav kvalifikatsioon, pädevus.
- Hea juht, pädev meeskond, püsiv personal, hea toetav meeskonnatöö.
- Tahe pakkuda kvaliteetset teenust.
- Edasiviivat tagasisidet klientidelt.
- Teenuse osutaja peaks järgima riiklikke kvaliteedi juhiseid.
- Selge ja mitte koormav aruandlus, tagasiside.
- Piisavat rahalisi vahendeid.
- Selgeid ootusi teenusele, mis on eesmärk ja millist teenust on soov saada.

Kirjelda lühidalt, mida on sinu hinnangul teenuseosutajal vaja, et saaks osutada kvaliteetset teenust? BTO

- Piisav rahaline ressurss, et tagada võimalused kompetentsete töötajate töölevõtmiseks ning nende töö hoidmiseks (palgad, koolitused, muud motiveerimisvõimalused); kaasaegne töökeskkond ja kõik vajalikud töövahendid (ka selleks on vaja raha).
- Pidevalt kontakt SKA ja ISTE koordinaatoritega.
- Kindlad tööpõhimõtteid, koolitatud ja motiveeritud personal.
- Tugiteenuste lihtsam kätte saamine (psühhiaater, psühholoog), materiaalne ressurss, ning rohkem tasuta enesetäiendamise võimalusi.
- Valdkonnas pädevat juhtkonda, kes oskab väärtustada oma töötajaid ja kliente ning peab oluliseks regulaarset suhtlust kliendi lähedastega.
- Selged kriteeriumid teenuse osutamisele, aga samas piisav paindlikkus, et säiliks kliendikesksus.
- Rohkem arutelu, mõistmist, ettepanekuid ja koostööd, vähem kontrolli ja ettekirjutusi.
- Eraldi ametikoht. Igal asutusel võiks olla ametis kvaliteedi eest vastutava isik.
- Kõikide huvigruppide ja seadusega ettenähtud koostööpartnerite tulemuslik koostöö. Tänuväärne on olnud nõustav hindamine ja sellega seoses toimunud koolitus. Tegevusjuhendaja töö väärtustamine riiklikul tasandil.

Kui sa peaksid hindama 10-palli skaalal teie asutuse teenuste kvaliteeti, siis millise hinde sa annaksid? BTO

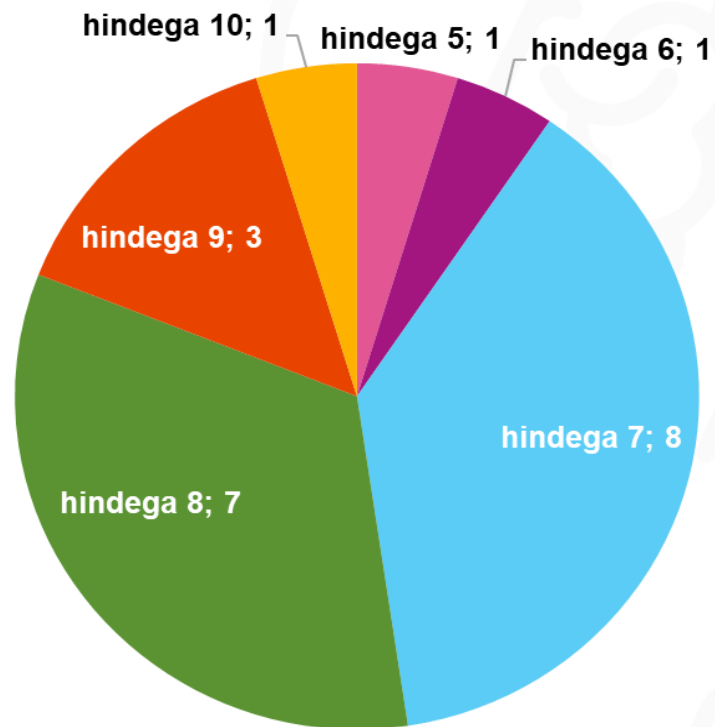
Vastas 27 baastoetuse osutajat



hindega 6 hindega 7 hindega 8 hindega 9 hindega 10

Kui sa peaksid hindama 10-palli skaalal teie omavalitsuses teenuste kvaliteeti, siis millise hinde sa annaksid? KOV

Vastas 21 KOV esindajat



hindega 5 hindega 6 hindega 7 hindega 8 hindega 9 hindega 10

Palun põhjenda pisut eelmisele küsimusele antud hindepalli? BTO

- Arenguruumi on alati, kuid teeme juba väga palju, et meie pakutav teenus oleks kvaliteetne ning seda kinnitavad ka rahulolu uuringute tulemused.
- Rakendame kvaliteedijuhiseid ja meil on pikaajaline EQUASS rakendamise kogemus. Kümme ei pane sellepärast, et alati on arenguruumi.
- Tulemused on väga head, tagasiside on positiivne.
- Oleme noor ja arenev ettevõtte ning alles kujunemisprotsessi alguses.
- Hinnang tuleneb eneseanalüüsist ja koostööpartnerite tagasisidest.
- Püüame kvaliteeti tõsta ja hoida kuid töötajate liikuvus on üsna suur.

Palun põhjenda pisut eelmisele küsimusele antud hindepalli? KOV

- Alati on arenemisruumi. Tänapäeva arenevas ja muutuv ühiskonnas tekib pidevalt uusi teadmisi, ideid, lahendusi – olla avatud ja paindlik neid rakendama.
- Meie omavalitsuses on teenuseosutajatega väga vedanud, kuid alati peab jätma võimaluse, et saab veel paremini.
- Kohalikud teenused on pigem üles ehitatud tulekahju kustutamiseks ja teeme ära siis on tehtud põhimõttele.
- Ruumid ja töökeskkond vajavad oluliselt parendamist, töönoustamine (supervisioon) ei ole regulaarne
- Negatiivset tagasisidet ei ole tulnud, inimesed on teenustega rahul. Teenuseid osutavad kogenud ja kvalifitseeritud töötajad.
- Teenuse läbiviimiseks korraldatud hankel kahjuks teised firmad ei olnud huvitatud osalema.
- KOVis üldisemalt pigem ei ole veel teenuste kvaliteedile rõhku pandud, kuid ISTE teenuseosutajad ning paljud KOVi hallatavad asutused teadvustavad ja rakendavad kvaliteedijuhtimissüsteeme.
- Võib vist öelda, et paremini saaks hinnata kvaliteedi osas teenuskomponentide kaupa, kuna teenuseosutajatel on erinevusi kvaliteedis pigem just erinevate komponentide osas, näiteks, kui üks komponent on 10, siis teine võib olla 5.

Jaga oma mõtteid, mis aitaks kaasa, et teenuste kvaliteet tõuseks? BTO

- Rohkem aega, kliendikeskne lähenemine.
- **Motiveeriv töötasu** valdkonnas töötamiseks, koolitused ja teadmiste rakendamine igapäevatoos, selgemad juhised SKA-st BTO-le teenuse osutamise nõuete kohta.
- Teenus peab olema paindlik.
- Põhiliseks motivaatoriks on normaalne tööaeg mis võimaldab töötajal ühildada töö ja pereelu.
- Kõik saab alguse organistatsiooni heast töökorraldusest ja kvaliteetsest juhtimisest, mille keskmes on peamised põhimõtted ja kriteeriumid.
- Kaasaegsemad ruumid ja töövahendid teenuse osutamiseks.
- Koostöökohtumised ja võrgustikutöö.
- Maapiirkonda oleks vaja erinevaid spetsialiste.
- Infopäevad, kontakt koordinaatoritega, oma poolt ka pidevalt juhtkonnaga arutamine.

Jaga oma mõtteid, mis aitaks kaasa, et teenuste kvaliteet tõuseks? KOV

- Teenuse järjepidevus.
- Töötajate **motivatsiooni hoidmine** (sh oluline on **konkurentsivõimeline töötasu** sotsiaalhoolekandes, supervisioon, kovisioon).
- Kvaliteedi juhtimissüsteemide rakendamise koolitused ja juhendamised.
- **Teadlikkus seadusandlusest** on teenuseosutajatel vahel nõrk, selles osas peavad nad ennast koolitama.
- Jätkuvat TAHet pakkuda oma piirkonna inimestele head ja kvaliteetset teenust.
- **Teadlikkuse tõstmine**, et miks midagi tehakse, mis on selle **tegevuse kasu kliendi jaoks**. et ühtki asja ei teeks selle pärast, et oleks tehtud, midagi pakutud.
- Inimesele teenuse planeerimisel **tihe koostöö** erinevate osapoolte vahel.
- Oluline on arenguks **teenust saav inimene ise**, rahuloluküsitlus/vestlus temaga.

Kirjelda lühidalt, mida saab teenuse osutaja ehk asutus ise teha, et teenus oleks kvaliteetne? BTO

- Toetus spetsialistidele läbi koosolekute, kovisioonide, sisekoolituste ja ürituste.
- Asutuse maine kujundavad seal töötavad inimesed ehk siis **kõik ongi asutuse enda kätes**.
- Teenuse osutaja saab nõustada, toetada, jõustada ja tunnustada töötajaid, kes teevad kvaliteetset tööd.
- Tõeliselt isikukeskne lähenemine.
- Asutuses töötavad kompetentsed inimesed, loodud on erinevad võimalused vaba aja sisustamiseks, töötegevusteks ning tervise edendamiseks..
- Pakkuda **teenuse teostajatele** vastavaid koolitusi, hoida töötajaid läbipõlemise eest, väärtustada töötajaid.
- Võib teha regulaarselt enesehindamisi ja nende tulemuste põhjal saab otsustada, millised teemad vajavad rohkem tähelepanu

Kirjelda lühidalt, mida saab kohalik omavalitsus teha, et teenuseosutaja osutaks kvaliteetset teenust? KOV

- Omavaheline regulaarne koostöö, KOVi toetus (nii materiaalne kui mittemateriaalne) teenuste arendamisel ja jätkusuutlikkuse tagamisel
- Viia läbi rahulolu uuringuid/ küsitlusi teenuse saajate ja erinevate huvigruppide seas ning arvestada hiljem sellega.
- KOV peaks taotlema rahastust (kui endal raha ei jagu) erinevatest projektidest, et tekiks võimalus pakkuda erinevaid teenuseid erinevatele sihtrühmadele.
- Teenuse pakkuja saab ennast koolitada, arendada ning teha võrgustiku koosolekuid- hea ja toimiv võrgustik aitab toimida ja tagab teenuse kvaliteedi
- **Kvaliteedi mõttes võiks ka arengukava koostamisse kaasatud olla või teenuseosutajaid sotsiaalkomisjonidesse kaasata.**

Kui sul on veel mõtteid või küsimusi teenuste kvaliteedi kohta, siis palun pane need siia kirja. BTO

- KOV idele andmise puhul peaks ikka väga mõtlema, kes ja kus neid hindamisi hakkab tegema. Kas KOVil on pädevus?
- Mudel on paljutöotav ja töösserakendatav.
- Projetipõhine mudel ei motiveeri arendama teenuse kvaliteeti.
- Arvan, et see on mõne aasta pärast täielikult toimiv teenus

Kui sul on veel mõtteid või küsimusi teenuste kvaliteedi kohta, siis palun pane need siia kirja. KOV

- Oluline on hea ja usalduslik koostöö teenuseosutajaga.
- Milliseid teenuse kvaliteedi tagamise kriteeriumeid planeerib rakendada SKA teenuseosutajate hindamisel? Kui sageli peaks hindama teenuste kvaliteeti?

Aitäh!

projekti info Sotsiaalkindlustusameti veebis: <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/iste>