

Sihtgrupi kaasamisest sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamisel EQUASS kvaliteedisüsteemi näitel

Triin Vana
projekti ekspert-analüütik
22.11.2013

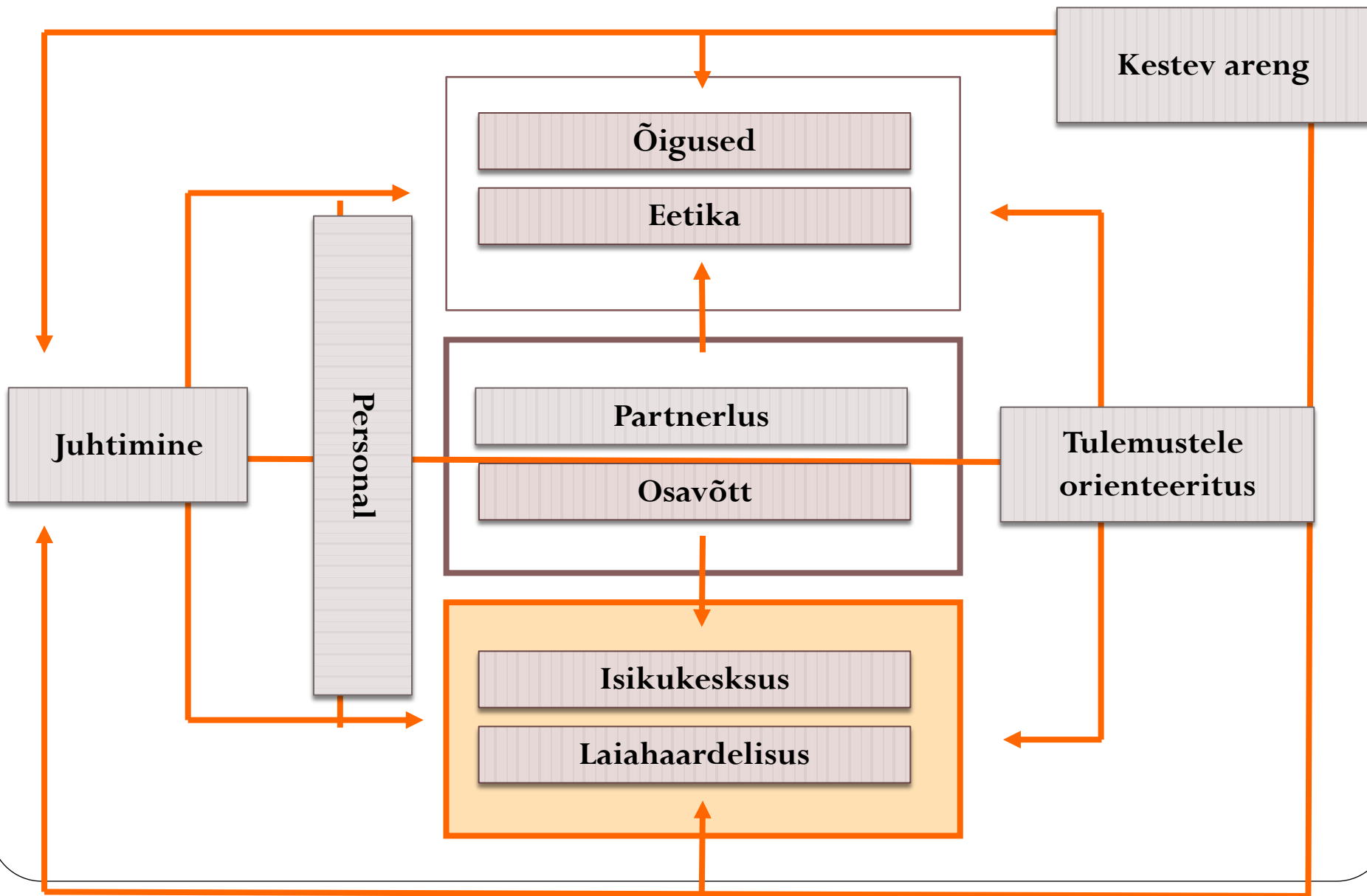




EQUASS – European Quality in Social Services (Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteedisüsteem (-dimärk))

- sertifitseerimise süsteem**
- kvaliteedialane koolitus ja konsultatsioon**

EQUASS kvaliteedi põhimõtted



JUHTIMINE



- missioon, visioon
- kvaliteedistandardid
- efektiivne kommunikatsioon
- aastaplaanide ja aruannete koostamine
- kogukonna teavitamine ja panus ühiskonda
- tagasiside kogumine
 - Klientidel, nende perekonnaliikmetel ja teenust kasutavatel organisatsioonidel on võimalus anda tagasisidet kasutatud teenuste ja programmide kohta

PARTNERLUS

koostöö huvirühmadega sh teenuse kasutajaid ühendavate organisatsioonidega, kohalike huvirühmadega, pereliikmetega

- Koostöö teenuste osutamisel
- Koostöö teenuste väljatöötamisel ja arendamisel
- Oluliste väliste huvigruppide kaasamine (nende) vajaduste väljaselgitamiseks



OSALEMINE

Teenuse saajate kaasatuse edendamine

kõigil tasanditel

Teenuse saajad kui aktiivsed meeskonnaliikmed



Klientide kaasamine

- teenuse planeerimisel, teenuse juhtimisel,
- vajaduste ja üksikute teenuste väljaselgitamiseks,
- kvaliteedi hindamisel.
- Kaasamine poliitika ja protseduuride analüüs ja kooskõlastamine



Klientide volituste suurendamine ehk
jõustamine

ISIKUKESKSUS

Sh kliendi panus organisatsiooni tegevustes- osalemine enesehindamises, tagasiside andmisel, org tegevuse analüüsimisel

- Teenuse saaja vajaduste väljaselgitamine
- Individuaalse tegevusplaani koostamine
- Tagasiside kogumine klientide jt huvirühmade vajaduste kohta
- Teenuste kättesaadavus

EETIKA

- Eetikastandardid– kaitseb klientide, perede väarikust; ennetab riske jms
- Rollid ja vastutused
- Konfidentsiaalsusnõuete tagamine, regulaarne ülevaatamine koostöös teenuse saajate ja personaliga

ÕIGUSED

- Klientide õigused ja kohustused – nendest teavitamine
- Kaebuste menetlus (objektiivsus ja läbipaistvus)
- Võrdne kohtlemine, enesemääratlusõiguse ja valikuvabaduse austamine

Õigus olla kaasatud?



TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Tulemused ja kasu – arvestades teenuse saajate, pereliikmete, tööandjate; rahastajate jt huvigruppide ja ühiskonna ootusi.

Kriteeriumid:

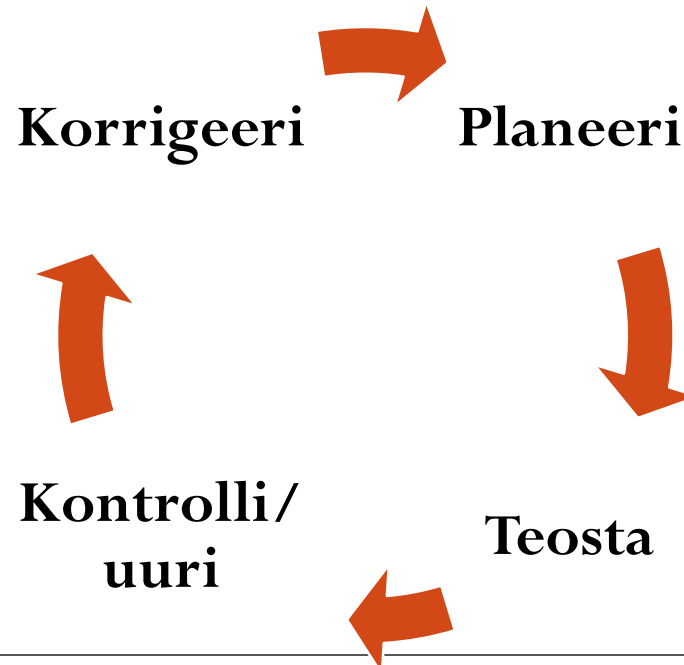
- Tulemuste mõõtmine, rahulolu hindamine
- Tulemuste analüüsimine
- Tulemuste dokumenteerimine ja teavitamine olulistele huvigruppidele

KESTEV ARENG

- Kestev areng
- pidev parendamine ja innovatsioon



Deming'i kvaliteediring:



KUIDAS ARENDADA KAASAMISE KULTUURI JA JUURUTADA HÄID PRAKTIKAID?

- oskused, teadmised, hoiakud
- motivatsioon ja valmisolek