

Tegevuse mõte: Inimeste ja organisatsioonide arengu toetamine ning inspireerimine

Visioon: Olla usaldusväärne kvaliteediteadmuse vahendaja ja koosloome võrgustik

43 kollektiiv- ja 195 individuaalliiget



Tegevused sotsiaalteenuste valdkonnas

Valdkonna eestvedaja: **Keiu Talve**

sotsiaalteenuste kvaliteedi edendamine alates 2010 (Astangu KRK) + 1.kvaliteedijuhis

Ekspert Gruusias 2017

EQUASS kvaliteedisüsteemi juht 2018 (Brüssel)

Riigikontrolli audiitor (haridus)

Eesti Kvaliteediühingu juhatuse liige

Portfell:

Kvaliteedijuhised

SKA- enesehindamise töövahendi väljatöötamine 2019

Šotimaa kvaliteedistandardi/ praktika seminar 2020

Sotsiaalteenuste valdkonna vajaduste uuring 2020

Kvaliteedijuhtimise käsiraamat 2020

Vajaduste küsitlus

Mais 2020 läbi viidud sotsiaalteenuste valdkonna osapoolte ootuste ja vajaduste kaardistamise uuring

Vastajaid oli kokku **61**, kellest:

- 10 teenuseosutajat (MTÜ)
- 12 teenuseosutajat (KOV hallatav asutus)
- 2 eraettevõttest teenuseosutajat
- 9 sihtgrupi esindus- või katusorganisatsiooni
- 22 kohaliku omavalitsusüksust
- 6 riigiameti või ministeeriumi esindajat.

Millistest kvaliteeti käsitlevatest tegevustest/ üritustest ollakse huvitatud, kui need toimuksid.

Iga vastaja sai valida mitu vastusevarianti.

| Nimetus | Vastuste osakaal % | KOV vastuste osakaal % |
|---|--------------------|------------------------|
| Koolitused konkreetsetel teemadel | 54 | 68 |
| Temaatilised konverentsid | 25 | 32 |
| Infoseminarid | 44 | 45 |
| Praktikate/ kogemuste jagamine | 59 | 73 |
| Veebiseminarid | 31 | 45 |
| Sotsiaalteenust pakkuvate asutuste külastused | 54 | 64 |
| Muude valdkondade asutuste külastused | 21 | 18 |
| Suve- ja/ või talvapäevade formaadis seminar/ külastus/ arutelud | 26 | 18 |
| Ühised arendusprojektid | 36 | 27 |
| Individaalsed nõustamised/ konsultatsioonid | 38 | 41 |
| Erinevad konkursid (sh nt praegune innovatsiooni-konkurss või spetsiaalsed konkursid sotsiaalteenuste valdkonnas) | 11 | 5 |
| Rahvusvaheliste partneritega kontaktide loomine | 33 | 27 |
| Kvaliteedijuhtimise ABC koolitused/ kursused | 49 | 55 |
| Rahvusvaheliste sündmuste vahendamine | 16 | 9 |
| Lühikesed postitused või uudiskiri sotsiaalmeedia vahendusel (nt uudised, tähtsamad otsused, arengud jms) | 33 | 36 |
| Erinevad projektid | 21 | 23 |

Millised
huvipakkuvad/
vajalikud teemad
aitaksid kaasa
organisatsiooni
tegevuse
parendamisele või
millest tunnete
puudust?

Iga vastaja sai valida mitu
vastusevarianti.

| Nimetus | Vastuste osakaal % | KOV vastuste osakaal % |
|---|--------------------|------------------------|
| Strateegiline juhtimine | 46 | 33 |
| Nutikam üldjuhtimine | 28 | 27 |
| Teenuste kvaliteet üldiselt | 41 | 73 |
| Kvaliteedijuhiste lahtimõtestamine | 39 | 59 |
| Kvaliteedijuhiste praktiline rakendamine | 36 | 50 |
| Teenuse tulemuslikkuse mõõtmine | 61 | 73 |
| Personali osalemine/ kaasatus | 39 | 41 |
| Teenuse kasutajate osalemine/ kaasatus | 28 | 27 |
| Õigused, eetika | 33 | 45 |
| Inimesekeskne lähenemine teenuseosutamisel | 41 | 36 |
| Innovatsioon | 36 | 41 |
| Teiste riikide praktikad sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamisel | 51 | 50 |
| Kvaliteedi hindamise abivahendite/ instrumentide/ kvaliteedisüsteemide tutvustus | 48 | 68 |
| Riskijuhtimine | 34 | 36 |

| Vastusevariant küsimusele: Kas Eestis võiks olla kättesaadav sotsiaalteenustele eraldi kvaliteedisüsteem? | Vastuste jaotus | Vastuste osakaal % | KOV vastuste osakaal % |
|---|--------------------|--------------------------|---------------------------------|
| Jah, oleksime selle rakendamiseks ka ise huvitatud | 21 | 34 | 50 |
| Jah ja tahaksime selle loomises kaasa lüüa | 15 | 25 | 14 |
| Jah, aga meie seda ei rakendaks | 4 | 7 | 0 |
| Ei näe vajadust | 2 | 3 | 0 |
| Ainult siis, kui see oleks riiklikult kehtestatud kohustus | 11 | 18 | 18 |

Vastajate eelistused
seoses
sotsiaalteenustele
mõeldud eraldi
Kvaliteedisüsteemiga?

Kuidas edasi?

Teadlikkuse tõstmine (Koolitused, konverentsid, veebiseminarid)

Koostöö- arendusprojektid
(SKA, KOVid, teenuseosutajad)

Individuaalne konsulteerimine, nõustamine

Rahvusvahelise kompetentsi vahendamine

Juhtimiskvaliteedi edendamine (rahvusvaheline projekt)

Töövahendite väljatöötamine

Teeme koos!

keiu.talve@eaq.ee

tel: 509 7258

