

KOV sotsiaalteenuste soovituslikud juhised teenuste kvaliteedi tagamise teenistuses

**Uku Torjus,
Sotsiaalministeerium**



võrdsed võimalused inimväärseks eluks



Eellugu

- 2004 Hoolekande kontseptsioon: kõigile kättesaadav vajaduspõhine abi.
- Sotsiaalhoolekande seaduses miinimumnõuded riigi eelarvest finantseeritavatele teenustele.
- KOV teenused on seaduses määratletud üldsõnaliselt. KOV-d peavad teenuse sisu ja osutamist täpsustavad nõuded ise kehtestama.



Nõuete vajalikkus

- ▶ KOV-te võimekus on erinev, seega on erinevad ka inimeste võimalused saada vajalikke sotsiaalteenuseid
- ▶ Kui nõuded jäävad reguleerimata, on risk, et klient ei saa oma vajadustele vastavat teenust ja abi.
- ▶ Ka KOV võib vajada tuge teenuse delegeerimisel



Nõuete mõju

- ▶ Teenuste korraldus ühtlustub
- ▶ Lihtsam on võrrelda teenuste majandusnäitajaid ning taotleda efektiivsemat majandamist
- ▶ Sisulise töö tulemuslikkust on lihtsam hinnata
- ▶ Klientidel on lihtsam oma õigusi kaitsta
- ▶ Lihtsam suhelda erasektoriga teenuste ostmisel



KOV sotsiaalteenuste regulatsiooni täpsustamine Vabariigi Valitsuse tegevusprogrammis 2011–2015:

Algne eesmärk: kehtestada **riiklik loetelu minimaalselt vajalikest sotsiaalteenustest ja nende kvaliteedinõuded.**

Paindlik lahendus lähtudes reaalsest võimalusest:
soovituslikud juhised kohalike omavalitsuste vastutusalas olevatele sotsiaalteenustele.

Juhiste eesmärk on ühtlustada üle-eestilist sotsiaalteenuste pakkumise kvaliteeti:

- toetades KOV-e teenuste osutamisel või delegeerimisel;
- tõstes teenuse tarbijate teadlikkust ja kujundades realistlikke ootusi teenuste osas.



15 juhust:

1. hooldusteenus
2. isikliku abistaja teenus
3. koduteenus
4. lapsehoiuteenus
5. sotsiaalnõustamisteenus
6. sotsiaaltransporditeenus
7. tugiisikuteenus lapsele
8. tugiisikuteenus täiskasvanule
9. turvakoduteenus lapsele
10. turvakoduteenus vägivalla ohvrile
11. varjupaigasteenus
12. võlanõustamisteenus
13. perelepitusteenus
14. perekonnas hooldamine
15. tugiisikuteenus vanglast vabanenutele



Juhiste ülesehitus

- ▶ Teenuse sisu
 - ▶ Eesmärk, sihtgrupp, sisukirjeldus, teenuse osutamise maht ja kättesaadavus
- ▶ Teenuste taotlemine ja osutamine
 - ▶ Taotlemine, osutamise koht, finantseerimine
- ▶ Teenuse osutaja
 - ▶ Nõuded personalile, ruumidele, inventarile
- ▶ Kliendi tagasiside ja järelevalve
 - ▶ Tagaside saamine, kaebuste esitamine, järelevalve

Juhised eesti- ja venekeelsetena leitavad:

<http://www.sm.ee/tegevus/sotsiaalhoolekanne/kohalike-omavalitsuste-sotsiaalteenuste-soovituslikud-juhised.html>



Kuidas edasi?

- KOV-I võimalus kogemuste ja äranägemise järgi juhiseid kohandada > palume selle kohta tagasisidet, sh ka ettepanekuid: **info@sm.ee**
- Juhiste soovituslik olemus ei anna KOV-le ja kliendile piisavat tuge teenusepakkujaga läbi rääkimisel. Seetõttu on kavas leida paindlik lahendus teenusnõuete kehtestamiseks, mis arvestab omavalitsuse enesemääratlemisõiguse ja KOV-de erineva võimekusega teenuseid osutada.



Täna tähelepanu eest!