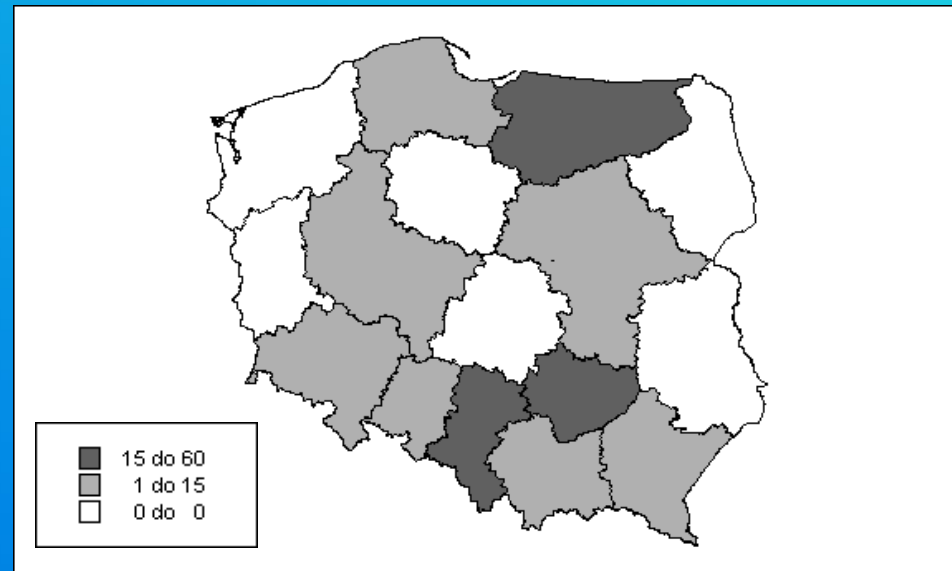


# „Sileesia piirkonna sotsiaalteenuste kvaliteedi hindamine”

Leonardo da Vinci projekt. **VALORIS-T.I.Q.S.S.** – koolitus sotsiaalteenuste kvaliteedi parandamiseks

## ***Informatsioon Sileesia kohta***

- Śląskie vojevoodkond asub Poola lõunaosas. Seda ümbritsevad järgmised vojevoodkonnad: Opolskie, Łódzkie, Świętokrzyskie ja Małopolskie ning Tšehhi Vabariik ja Slovakkia.



## **Informatsioon Sileesia kohta**

*Vojevoodkonna suurus on enam kui 12 294 km<sup>2</sup>, moodustades peaaegu Poola pindalast 3,9%; seejuures elanike arv on 4 830 000, moodustades Poola kogu elanikkonnast 12,5%. See on kõige tihedamalt asustatud Poola vojevoodkond - 1 ruutkilomeetril 393 inimest (riigi keskmine - 124).*

# **Sotsiaalsfääri seadusandlus**

- *Poola sotsiaalsüsteemi teostavad*
  - riiklikud ametkonnad,
  - mitteriiklikud organisatsioonid.

# Sotsiaalsfääri seadusandlus

- Avaliku sotsiaalhoolekande süsteem toimib 2004. aasta 15. aprillil kehtestatud õiguse kohaselt
- Õigus sätestab:
  - Sotsiaalhoolekannet puudutavad avaliku halduse kohustused;
  - Sotsiaalabi liigid ning selle abi osutamise tingimused;
  - Avaliku sotsiaalhoolekande süsteemi korralduse;
  - Sotsiaalhoolekannet puudutavate järelevalve tegevuste ettekirjutused.

# ***Tervishoiu- ja sotsiaalteenuste kvaliteedi hindamine Poolas***

*Ei ole ühtegi seadust, mis reguleeriks Poola  
tervishoiu- ja sotsiaalteenuste hindamist  
Karistusi ei ole*

# **Sotsiaalteenuste standardid ja järelevalve**

- *ISO standardid*
- *Hügieenistandardid (järelevalve – üks või kaks korda aastas)*
- *Mugavusstandardid puudega inimestele*
- *Siserevisjonid*
- *Välisrevisjonid*



*Riigiõigus on sätestanud mõned standardid, kui palju sõltub allakirjastatud lepingus (näiteks: leping Regionaalse Sotsiaalabi Keskusega)*



# ***VALORISe piloothindamine*** ***Kristlikus Sihtasutuses ADULLAM***

# Ajend

- *Hindamismeeskond teostas üksuse hindamist 2008. aasta augusti lõpus.*
- *Hindamise käigus: ümbruskonna külastamine, asutuse külastamine ja kohtumised/intervjuud inimestega, organisatsiooni kirjaliku dokumentatsiooniga tutvumine, kaartide täitmine jne.*

## **Hindamismeeskonna koosseis**

- *Katarzyna Loska-Szafrańska - KaFOS*
- *Norbert Kępiński – Czestochowa sotsiaal-mittetulundusühingute esindaja*
- *Ewa Hantulik - KaFOS*
- *Sandra Mikołajczyk - KaFOS*

# ***Üksuse kirjeldus***

# ***Adullami töötajad***

- *13 inimest – tööleping*
- *5 inimest – tsiviilõiguslik kokkulepe*
- *40 vabatahtlikku (alaliselt)*
- *30 vabatahtlikku (eri ürituste ajal)*

## **Meestele suunatud hosteli Adullam sihtelanikud**

- *Ainult meestele*
- *Vanus: 30 – 45 (70 %) ja 46 – 60 (30%)*
- *Enamusel neist on alkoholiprobleemid (mõnikord narkootikumidega)*

## ***Kasutajate geograafiline päritolu***

- *Kõik on Poolast pärit kasutajad*
- *Peamiselt Czestochowast, naaberlinnadest ja maapiirkondadest (99 %)*
- *Poola teistest linnadest (1 %)*
- *Praegu 7 üürnikku pärinevad Czestochowast ja 1 samast piirkonnast ning 1 Poola keskosast*

# ***Kasutajate vajaduse***

- *Töö*
- *Majutus*
- *Turvalisus*
- *Abi alkoholi joomise lõpetamiseks*
- *Abi seadusrikkumiste lahendamiseks*



# ***Tulemused (üldistus)***

# Soovitused

## Inimressursid

Maksimaalselt 2 ühes ruumis

Rohkem privaatsust / ruumi intiimsuhete jaoks

Osta uusi voodeid (ettevõtte tegeleb selle probleemiga)

## Üksus/Varustus

Osta uut mööblit ettevõtte tegeleb selle probleemiga)

Juhtkonnast peaks olema keegi öötundidel kohal

Vaja rohkem tegevusi ümbruskonnaga

Teenuste kvaliteet

Personalile spetsiaalne koolituskava välja töötada

Kasutada küsimustikke, milles uuritakse kliendi arvamust nende elu kohta hostelis

Püüda pidevalt Poola ja Euroopa fondidest rahastust saada

Hoolealustele rohkem tegevusi – mitte ainult töö

Juhtimismeetodid

Finantsid

Suhtlemine

# Peamised piirangud

Inimressursid

Üksus/Varustus

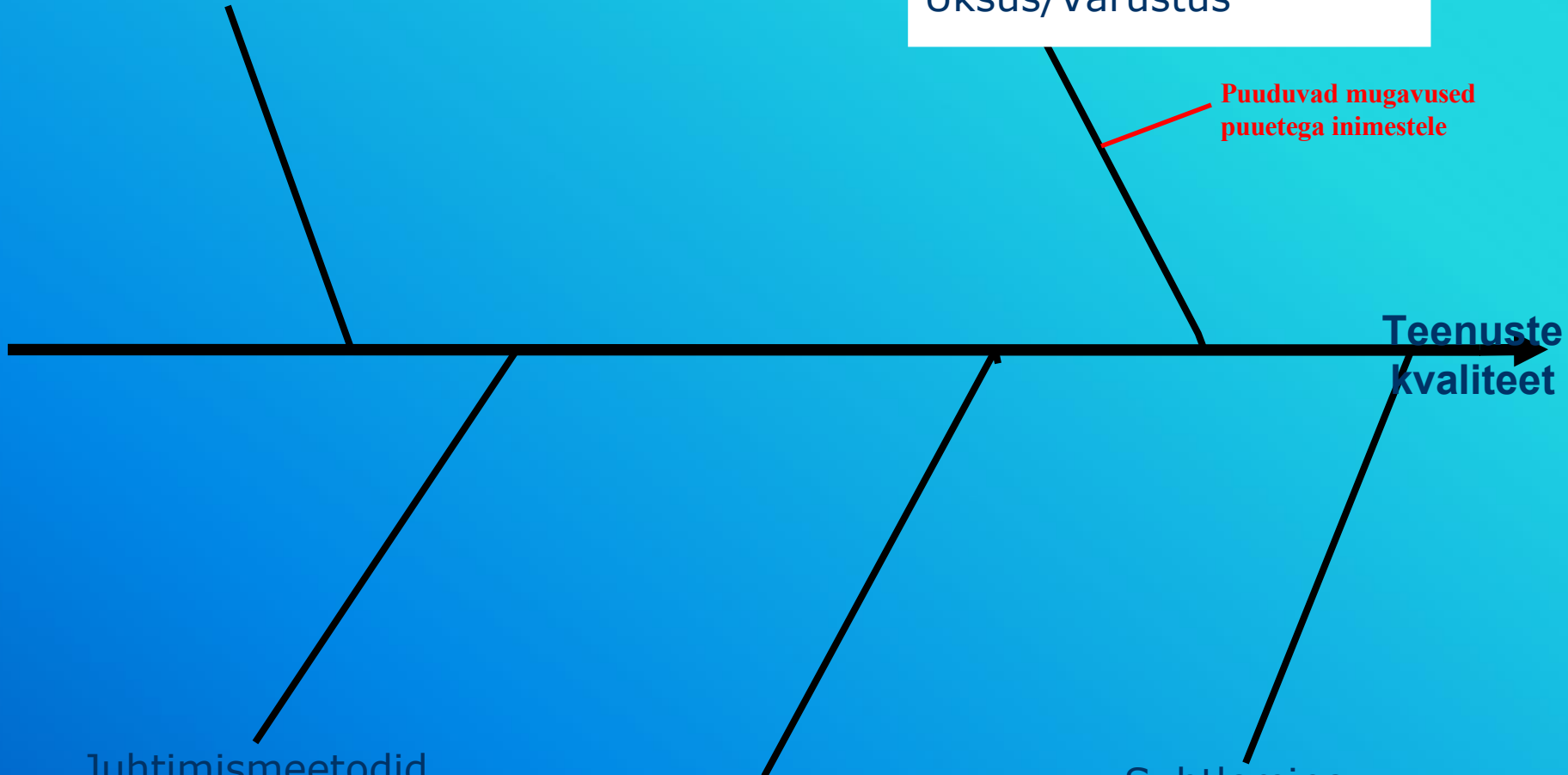
Puuduvad mugavused  
puuetega inimestele

Teenuste  
kvaliteet

Juhtimismeetodid

Finantsid

Suhtlemine



# Peamised raskused

## Meetoditest tulenevalt:

- VALORISe meetodi pakutud vastused ei kehtinud teatud juhtudel (näiteks asutuse iseloomu tõttu)
- Mõnikord on vastused liiga ühesugused või ei arvesta kõiki võimalikke probleeme
- Mõnikord on võimalikud vastused liiga kulunud või paindumatud

## ***Peamised raskused***

*Kultuurist, Poola elukeskkonnast ja hinnatavatest objektidest  
tulenevalt:*

- Meetodi tõttu on vastused aeg-ajalt negatiivsed, kuid mõnikord (tegelikkuse ja organisatsiooni tüübi tõttu) võib see olla positiivne – raske on otsustada, millise tasandi peaks sellele andma*

## ***Muud raskused***

- *Asutuses käimasoleva renoveerimise tõttu ei olnud võimalik teatud osakondi hinnata*
- *Ei olnud ühtegi reklaamlehte (või tervitusbrošüüri), seega enamus meie informatsioonist pärineb intervjuudest ja isiklikest tähelepanekutest*
- *Hoolealuse usalduse võitmise õnnestumine*
- *Paljud töötajad on samaaegselt ka kasutajad*

## **Soovitused**

- *Lisada eraldi osa, kus me saaks esitada konkreetse riigi olukorra*
- *Arvestada hinnatava asutuse iseloomu (see on erinev, kui tegemist on näiteks katoliikliku või ilmaliku organisatsiooniga)*
- *Teha vastused paindlikumaks*
- *Peaksime sätestama regulaarsed hindamised (näiteks igal aastal)*

***Täna tähelepanu eest!***  
***:)***