

Prantsusmaal hoolekandeesutuste hindamist õppimas

Kaidi-Mari Liping

MTÜ Siksali Arendusselts juhataja

kaidimari@siksali.ee

12.–16. maini osales Võrumaa neljaliikmeline delegatsioon Prantsusmaal Agen'is toimunud koolitusel, mille eesmärk oli tutvustada hoolekandeesutustes osutatavate teenuste kvaliteedi hindamise meetodikat Valoris.

Koolitus toimus EL Leonardo da Vinci programmi projekti VALORIS TIQSS raames. Projekti juhtpartner on Prantsusmaa organisatsioon Cedis, mis on üks Valoris-metoodika väljatöötajatest. Eestit esindab projektis MTÜ Siksali Arendusselts. Projektis osalevad ka partnerid Poolast, Hispaaniast ja Šveitsist. Koolitusel osalesid Võru maavalitsuse sotsiaals- ja tervishoiuosakonna juhataja Peep Piirsalu, Sõmerpalu vallavolikogu esimees Aivar Rosenberg, vallavanem Lenhard Ermel ning Siksali Arendusseltsi juhataja Kaidi-Mari Liping.

Koolitus oli eelkõige praktiline: koos kohalike spetsialistidega külastas meie rahvusvaheline projektimeeskond esmalt naistele varjupaiga- ja majutusteenust pakkuvat asutust, mis asus samas hoones majapidamis- ja koristusteenuseid pakkuva sotsiaalse ettevõttega. Kohtusime varjupaiga direktori, sotsiaaltöötaja ja sealsete elanikega ning intervjueerisime neid. Vaatluse ja vestluse kaudu saadud andmete põhjal hindasime hoolekandeteenuste taset Valoris-metoodika alusel.

Valoris – metoodika hoolekandeteenuste hindamiseks

Prantsusmaal on seadusega kehtestatud kohustus, et hoolekandeesutus peab igal aastal läbi viima sisehindamise, millele peab järgnema viie aasta jooksul sama metoodika alusel välishindamine. Valoris on üks riiklikult aktsepteeritud hindamismetoodikatest. Lähtutakse põhimõttest, et iga hoolekandeesutus peab saavutama tõrjutud inimeste integratsiooni kohaliku kogukonda, pakkudes neile väärtust andvaid ja tõstvaid sotsiaalseid rolle. Tähelepanu pööratakse sellele, et hoolekandeesutuste kliendid jätkaksid poolelijäänud haridusteed ning leiaksid endale töökoha.

Teenust tuleb hinnata ligi saja kriteeriumi alusel. Hinnatavad valdkonnad on keskkond, elukvaliteet, teenuste kvaliteet, organisatsiooni juhtimine jt. Iga kriteeriumit hinnatakse 4-palli süsteemis, kusjuures hinded A ja B toovad välja tugevused ning B ja C nõrkused. Muuhulgas peetakse oluliseks, et tagatud oleks teenuse kasutaja privaatsus, temasse suhtutaks austusega, et klientide kaitsmiseks kasutatavad vahendid ja meetodid ei piiraks liigselt nende õigusi ja vabadusi. Hinnatakse, kuidas on tagatud teenuste kasutajate vajaduste rahuldamine ning nende kaasamine asutuse otsustusprotsessi. Keskendutakse isiksuse arendamisele, inimese enesehinnangu ja eneseväärikuse tõstmisele, andes selleks igaühele võimaluse oma tugevate külgede ja arengupotentsiaali rakendamiseks. Seega peab olema esikohal hoolekandeesutuse klient, mitte asutuse personal. Hinnang antakse institutsioonile, selle toimimisele ning kasutajate vajadustele reageerimisele. Hindamisprotsessi lõpus esitatakse hinnatava organisatsiooni juhtkonnale nii suuline kui kirjalik aruanne.

Hindamisprotsess näeb välja järgmine:

Ettevalmistavas etapis tutvutakse dokumentatsiooniga, asutuse asukoha ja ümbruskonnaga ning kirjutatakse alla konfidentsiaalsusdeklaratsioonile, mille järgi hindamisprotsessi käigus teada saadud kolmandatele osapooltele ei avaldata.

Hiindamisel on abiks välishindamise käsiraamat, vaatluskaardid ja muud abimaterjalid. Viiakse läbi intervyjuud asutuse juhtkonna, töötajate ja klientidega. Seejärel täidab iga hindamiskomisjoni liige vaatluskaardi iga hinnatava kriteeriumi kohta, märkides sellele tuvastatud faktid ja tähelepanekud. Järgmisena arutab hindamiskomisjon üheskoos kõik kriteeriumid ja tähelepanekud läbi, kusjuures eriti põhjalikult keskendutakse klientide vajadustele ning selle, kas hoolekandeesutuses pakutavad tegevused vastavad asutuse eesmärgile ja kasutajate vajadustele. Järgmise sammuna antakse ühiselt igale käsitletud kriteeriumile hinne. Hinde panemiseks peab hindamiskomisjon saavutama konsensuse. Koostatakse ka soovitusel selle kohta, mida hoolekandeesutus saaks paremaks muuta.

Soovituste põhjal koostatakse **ettepanekud**, mida esitletakse asutuse juhtkonnale koos muude hindamistulemustega nii suuliselt kui ka kirjalikult aruande vormis.



*Vasakult paremale: Aivar Rosenberg ja Peep Piirsalu ning
võõrustajud Pascal Zuffrey ja Madeleine Lalonde*

Näidishindamisel tehtud ettepanekud

Koolituse raames läbi viidud näidishindamise tulemusena tehti külastatud varjupaigale muuhulgas järgmised soovitusel:

- üle värvida hoone fassaad
- riputada majutusruumide ustele elanike nimesildid
- maja koridoris üles seada igale elanikule oma postkast
- sõlmida koostöölepingud erinevate teenusepakkujatega väljaspool asutust (näiteks võimalikud praktika- ja töökohad)
- pehmendada sisekorraeeskirju (üle vaadata külastusajad, õhtul asutusse tagasi jõudmise kellaaeg jne)
- konkretiseerida rakendatavaid sanktsioone, st selgitada reeglitest mitte kinni pidamise tagajärgi
- parandada asutuse kommunikatsiooni (näiteks luua koduleht)

Koolitusel saadud teadmistele tuginedes viidi käesoleva aasta suvel läbi ka Võrumaal ühe hoolekandeesutuse kvaliteedi hindamine. Selleks valiti Sõmerpalu hooldekodu.