

Kvaliteedihindamise protsess

Kvaliteedihindamise alustamine

Kvaliteedihindamise algatab tavaliselt kohalik omavalitsus või teenuse või tegevuse eest vastutav osapool. Hindamist kasutatakse strateegilise planeerimise toetamiseks, arendusvajaduste kaardistamiseks või tervikpildi saamiseks valdkonna, teenuse või tegevuse toimimisest.

Teenus- ja tegevuspõhiseid hindamismudeleid saab algatada ka asutus ise, sealhulgas munitsipaal- või erasektori teenuseosutaja, näiteks huvikool. See ei eelda hindamise algatamist KOV-i tasandil ning võimaldab asutusel oma tegevust hinnata ja arendada sõltumata sellest, kas omavalitsuse tasandil on tervikhindamine läbi viidud.

Hindamise alustamisel tuleb:

- määratleda, mida ja mis eesmärgil hinnatakse;
- valida sobiv hindamismudel, näiteks KOV-i mudel või teenus- ja tegevuspõhine mudel;
- määrata hindamisprotsessi eest vastutav kontaktisik või meeskond;
- leppida kokku ajakava ja kaasatavad osapooled.

Hindamine on eesmärgistatud tegevus, mis seotakse juhtimisotsuste ja arendustegevustega.

Hindamisprotsess ja kaasamine

Kuigi hindamismudelid erinevad oma fookuse ja ulatuse poolest, toimub nende rakendamine sarnase loogika alusel ning toetab järjepideva parendamise tsüklit.

Hindamisprotsess hõlmab üldjuhul järgmisi etappe:

- hindamise ettevalmistamine;
- enesehindamine, sealhulgas andmete kogumine ja analüüsimine;
- välishindamine;
- tulemuste koondamine;
- arendustegevuste kavandamine.

Etapid moodustavad terviku, kus iga järgnev samm tugineb eelmise tulemustele ning toetab otsuste tegemist ja parendustegevuste kavandamist.

Hindamise etapid



1. Hindamise ettevalmistamine

Sõnastatakse hindamise eesmärk, ulatus ja ajakava ning lepitakse kokku osapooled. Lähtutakse hindamismudelis kirjeldatud alaeesmärkidest ja indikaatoritest ning määratletakse, milliseid andmeid ja tõendeid kasutatakse.

2. Enesehindamine

Analüüsitakse oma tegevust hindamismudeli alusel ning andmetele ja tõenditele tuginedes tuuakse esile tugevused ja arenguvajadused.

3. Välishindamine

Protsessi lisandub sõltumatu vaade, mis aitab hinnanguid täpsustada ja avardada.

4. Tulemuste koondamine

Koondatakse peamised järeldused ning kujundatakse ühine arusaam hinnatava valdkonna olukorrast.

5. Arendustegevuste kavandamine

Hindamistulemuste põhjal seatakse prioriteetidid ja kavandatakse edasised sammud.

Hindajate rollid ja vastutused

Kvaliteedihindamine on koostööpõhine protsess, kuhu panustavad eri osapooled. Hindamise algataja, näiteks kohalik omavalitsus või teenuseosutaja, vastutab protsessi korralduse, osapoolte kaasamise ning tulemuste kasutamise eest juhtimises ja arendustegevustes.

Enesehindamisse panustavad hinnatava valdkonna või tegevuse eest vastutavad osapooled koos partneritega, kelleks on näiteks korraldajad, teenuseosutajad ja noored. Nende ülesanne on anda aus ja sisuline ülevaade tegevuste toimimisest.

Välishindajad annavad sõltumatu ja arendava hinnangu, tuginedes hindamismudelile ning oma ekspertteadmistele.

Noored annavad hindamisse sisendi oma kogemuste kaudu ning osalevad võimaluse korral enesehindamises, aruteludes ja tagasisidestamises.

Tulemuste kasutamine arengus

Kvaliteedihindamise tulemusi kasutatakse eelkõige arendustegevuste kavandamiseks ja juhtimisotsuste toetamiseks. Need annavad sisendi nii strateegilisse planeerimisse kui ka igapäevasesse juhtimisse.

Hindamistulemuste kasutamine on osa kvaliteedijuhtimise ja pideva parendamise loogikast: hindamise kaudu saadud teadmine aitab suunata edasisi otsuseid ja tegevusi.

Viimati uuendatud 21.08.2026