



Asendushooldusteenuse kvaliteedijuhis¹

2013. aastal läbiviidud laiaulatuslik sotsiaalvaldkonna analüüs² tõi välja vajaduse kirjeldada sotsiaalteenuste kvaliteedi ühtseid põhimõtteid. Ühtne arusaam kvaliteedist on aluseks teenuste arendamisel ja -pakkumisel, nii poliitika kujundajatele, valdkonna arendajatele, rahastajatele, teenuseosutajatele kui ka teenuse kasutajatele. Kvaliteedijuhises³ on kirjeldatud kõigile sotsiaalteenustele laienevaid kvaliteedipõhimõtteid, kriteeriume ja võimalikke kriteeriumite täitmise näitajaid (*ja kontrollmehhanisme*).

Kõige olulisemad kvaliteedipõhimõtted sotsiaalteenuste korraldamisel ja pakkumisel on:

- isikukesksus;
- teenuse võimestav iseloom;
- tulemustele orienteeritus;
- vajaduspõhine lähenemine;
- terviklik lähenemine;
- isiku õiguste kaitse;
- kaasamine;
- töötaja pädevus ja eetika;
- organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.

Asendushooldusteenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kontrollmehhanismid võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele.

¹Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhised on koostatud Euroopa Sotsiaalfondi 2014-2020 toetuse andmise tingimuste (TAT) „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“, punkti 2.3.3 “Eesti hoolekandeteenuste kvaliteedi edendamine kvaliteediteemaliste koolituste, konsultatsioonide ja kvaliteedijuhtimissüsteemide tutvustamise ning rakendamise kaudu“ raames.

²Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks“ analüüsi lõpparuanne, 2013.

³Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise loomisel on aluseks võetud Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik, Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistik (A Voluntary European Quality Framework for Social Services), Euroopa Liidu Nõukogu (Brüssel, 16. nov 2010) ja Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik (Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistik (Common Quality Framework for Social Services of General Interest), koostatud Euroopa Standardikomitee (CEN) töörühma kokkuleppena (Brüssel, 21. juuni 2010). Järgitud on Sotsiaalhoolekandeseaduses (jõustunud 01.01.2018.) toodud kvaliteedipõhimõtteid.

Kõigi last mõjutavate otsuste vastuvõtmisel, vastu võtmata jätmisel ning otsuse kavandamisel eri võimaluste vahel valimisel tuleb selgitada välja lapse huvid ning lähtuda otsuse tegemisel nendest kui esmatähtsast kaalutlusest.

Lapse huvide väljaselgitamiseks tuleb:

- 1) selgitada välja kõik asjassepuutuvad lapse olukorra ja isikuga seonduvad asjaolud ning muu informatsioon, mis on vajalik, et hinnata otsuse mõju lapse õigustele ja heaolule;
 - 2) selgitada lapsele kavandatava otsuse sisu ja põhjuseid, kuulata laps ära tema vanust ja arengutaset arvestades sobival viisil ning võtta lähtuvalt lapse vanusest ja arengutasemest tema arvamus arvesse ühe asjaoluna huvide väljaselgitamisel;
 - 3) kõiki asjassepuutuvaid asjaolusid kogumis hinnates kujundada põhjendatud seisukoht lapse huvide kohta seoses kavandatava otsusega.
- (3) Kui lapse huvid erinevad lapse arvamusel või muul põhjusel tehakse otsus, mis ei ühti lapse arvamusel, tuleb selgitada lapsele tema arvamusel arvestamata jätmise põhjuseid. ⁴

Tekstis lahti seletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.

⁴ Lastekaitseadus. § 21. Lapse huvidest lähtumine, 2018

I kvaliteedipõhimõte ISIKUKESKSUS

Teenused vastavad teenuse kasutaja individuaalsetele ja tegelikele vajadustele. Teenused on inimesele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanismid
Inimesekesksete teenused	<ul style="list-style-type: none">Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid vajadusi ja võimalusi.Teenuse planeerimisel hinnatakse ja arvestatakse inimese muutuvaid vajadusi.Teenuse eesmärgistamisel ja planeerimisel kaasatakse inimene ja/või eestkostja.	<ul style="list-style-type: none">KOV on enne lapse teenusele suunamist läbi viinud põhjaliku abivajaduse hindamiseLapsele on koostatud juhtumiplaan, mille tegevuskava eesmärgid ja tegevused on planeeritud lähtuvalt lapse individuaalsetest vajadustestJuhtumiplaani tegevuskava vaadatakse üle, hinnatakse ja vajadusel täiendatakse vähemalt 1 kord aastasJuhtumiplaani tegevuskava hindamisel ja täiendamisel osaleb nii laps kui tema eestkostjaOn koostatud juhtumiplaan ja tegevuskava, toimuvad regulaarsed vahehindamisedKOV koostöös teenuseosutajaga toetab lapse identiteedi (sh keele ja kultuuri) säilitamise ja kasvatamise ning suhted päritoluperegaLapsele on tagatud võimalus kaasa rääkida hariduse, huvitegevuse, vabaaja tegevuse ja igapäevaelu korralduslikes küsimustes.
Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none">Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas.Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste täitmisele.	<ul style="list-style-type: none">Teenuse osutamisel jälgitakse ja hinnatakse regulaarselt, et keskkond oleks lapse vajadusi arvestavTeenuse osutamise füüsilisele keskkonnale on regulaarselt teostatud riskianalüüsid, ruumid vastavad tervisekaitse, tuleohutuse ja töötervishoiu nõuetele

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese võimestamisele. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukohaga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lapsele on tagatud võimalus kaasa rääkida igapäeva elu korralduslikes küsimustes (nt oma toa kujundamine, menüü planeerimine jm) • Teenuseosutaja võimaldab võimaluse korral lapsel soovi korral toas üksielamise • Teenuseosutaja on loonud võimaluse lapsel soovi korral eraldatult olla • KOV on teenuseosutaja valikul lähtunud lapse parimast huvist • Teenuseosutaja on analüüsinud ja reglementeerinud lapse õiguse suhelda oma lähedastega
Kättesaadavus	<ul style="list-style-type: none"> • Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse igale teenuse kasutajale temale arusaadaval viisil. • Inimest aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel. • Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse potentsiaalsele sihtrühmale 	<ul style="list-style-type: none"> • Last informeeritakse talle sobival viisil, tema iga ja arengut arvestades, võimalikest teenustest • Teenusele tuleku protsess on selgelt kirjeldatud, teenuseosutaja on läbi viinud vestluse lapsega • Lapsele on tagatud vajalikud teenused lähtuvalt tema juhtumiplaanist ja olemasolul rehabilitatsiooniplaanist • KOV valib lapsele hoolduspere kaasates lapse • KOV valib lapsele asenduskodu/perekodu • Lapsele selgitatakse kodukorda, lähtudes tema vanusest ja arengutasemest. Lapse erivajaduse korral kasutatakse just talle sobivaid kommunikatsioonivahendeid (piktogramm jne).
Juurdepääsetavus	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele võimaldatakse juurdepääs teda puudutavale teabele. • Inimesele tagatakse füüsiline juurdepääs teenusele. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lapsele on tagatud võimalus tutvuda enda kohta kogutava dokumentatsiooniga (toimikuga) lähtuvalt lapse heaolust, vanusest ja arengust • Füüsiline juurdepääs teenusele on kohandatud vastavalt lapse vajadustele, tagades selleks vajalikud abivahendid ja tugiteenused • Teenuseosutaja tagab korrektsed suunaviidad hoones/ruumides.

	<ul style="list-style-type: none"> Juurdepääsu tagamisel arvestatakse inimese individuaalsetest vajadusest tuleneva eripäraga. 	
<ul style="list-style-type: none"> Taskukohasus 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse inimese maksevõimekusest ja inimest informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel. Inimest abistatakse vajalike finantseerimisvõimaluste leidmisel. Info inimese omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse eest tasumise korraldab lapse eestkostja vastavalt sõlmitud lepingule Teenuseosutaja on lahti kirjeldanud teenuse hinna kujunemise Lepingu sõlmimisel võetakse arvesse lapse individuaalsed vajadused Täisealine teenuse saaja on sõlmitud teenuselepingu üks osaline

II kvaliteedipõhimõte TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi. Inimest julgustatakse tegema valikuid reaalsete võimaluste vahel. Inimest informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel. 	<ul style="list-style-type: none"> Laps ja tema eestkostja on võimalusel kaasatud arenguveestlustesse, juhtumiplaani tegevuskava hindamise ja täiendamise protsessi Last julgustatakse arutlema ja oma mõtteid väljendama Tegevuskava eesmärgid on lapsega läbi arutatud, koostatud tegevuskava on individuaalne ning võimestab last võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena (SHS § 45⁵)

	<ul style="list-style-type: none"> • Toetatakse inimese iseseisvuse ja vastutusvõime arengut. • Eesmärgi püstitamisel arvestatakse inimese suutlikkuse ja võimekusega. • Inimese arengut hinnatakse regulaarselt. • Inimesele (ja tema lähedastele) antakse arengute kohta motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Koostatud on lapse kohustuste ja õiguste dokument ning juhtumiplaan • Laps on kaasatud igapäevaelu toimingutesse • Teenuseosutaja julgustab/ kaasab last täitma tema vajadustele ja võimetele vastavaid ülesandeid (nt järgima raha kasutust, kool, huvitegevus) • Toimuvad regulaarsed vestlused, perekoosolekud, sh hindamaks teenuse saaja informeeritust • Tegevuskava eesmärkide seadmisel on arvestatud lapse individuaalseid vajadusi, on hinnatud ja välja toodud tema tugevused ja arengukohad • Teenuseosutaja suunab last kasutama avalikke teenuseid ja huvialaringe kogukonnas • Teenuseosutaja vaatab koos lapse ja tema eestkostjaga üle tegevuskava eesmärgid ja nende täitmise vähemalt 1 kord aastas.
--	--	---

III kvaliteedipõhimõte TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Eesmärkide seadmine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse kasutamise eesmärk sõnastatakse koos inimese ja/või eestkostjaga. • Lepitatakse kokku saavutatavad ja mõõdetavad eesmärgid. • Eesmärgi seadmisel lähtutakse teenuse osutamisel realselt kasutatavatest võimalustest. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juhtumiplaani tegevuskava eesmärgid on sõnastatud koos lapsega ja/ või tema eestkostjaga, eesmärgid on realistlikud ja nende tulemusi on võimalik mõõta • Juhtumiplaani vahehindamisel osalevad regulaarselt nii teenuseosutaja, laps kui eestkostja • Juhtumiplaani tegevuskavas on välja toodud konkreetsed tegevused koos kindla ajakava ja vastutajaga eesmärgi saavutamiseks ning on allkirjastatud eestkostja poolt

	<ul style="list-style-type: none"> • Lepitakse kokku, millal ja kuidas soovitakse eesmärgini jõuda. • Teenuse osutamisel lähtutakse inimesega kokkulepitud eesmärkidest. 	
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> • Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse tulemuslikkust. • Inimest ja/või eestkostjat kaasatakse hindamisele ja neid teavitatakse tulemustest. • Hindamisele järgnevalt muudetakse koostöös inimese ja/või eestkostjaga vajadusel eesmärki ja/või tegevust. • Inimese ja tema lähedaste rahulolu teenusega hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt. • Teenuste mõju hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt. • Hindamistulemuste põhjal planeeritakse ja viiakse ellu teenuse osutamisega seotud parendustegevusi. • Viiakse läbi tagasiside küsitlused ja rahulolu uuringud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Juhtumiplaani tegevuskava eesmärkide täitmise vahehindamine viiakse läbi regulaarselt, vähemalt 1 kord aastas • Tegevuskava vahehindamistel osaleb nii teenuse osutaja, laps, tema eestkostja ning vajadusel teised võrgustikuliikmed • Vahehindamise käigus analüüsitakse hetkeseisu ja seatud eesmärkide tulemuslikkust, vaadatakse üle ja täiendatakse tegevuskava eesmäärke ja planeeritakse uusi tegevusi • Teenuseosutaja hindab lapse, tema eestkostja ja võrgustikuliikmete rahulolu teenusega regulaarselt • Hindamiste tulemusi analüüsitakse, need on asutuse sisehindamise osaks ning tulemusi kasutatakse asutuse tööplaanide koostamisel • Teenuseosutaja on ära kirjeldanud ning rakendanud sisehindamisprotsessi, mille alusel hinnatakse regulaarselt teenuse kvaliteeti • Sisehindamisprotsessi tulemusel koostatakse asutusele tööplaanid ning planeeritakse parendustegevused • Tagasiside küsitluste ja rahulolu-uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks lapsele, tema eestkostjale ja teistele võrgustikuliikmetele.-

IV kvaliteedipõhimõtte VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Vajaduspõhine teenus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese tegelike, individuaalsete vajadustega. • Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • Teenuse osutamisel arvestatakse inimese tugevusi, eesmärke ja võimalusi. • Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad ajakohased meetodid. • Inimese eesmärkide ja tegevuste ajakohasust hinnatakse koostöös inimesega regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja koostöös KOViga osaleb tegevuste planeerimisel, elluviimisel ja hindamisel lähtudes lapse vajadustest (nt puudega lapsel rehabilitatsiooniplaanis märgitust) • Lapse vajadused peavad olema KOV-i poolt eelnevalt hinnatud ning hinnang peab olema jõudnud teenuseosutaja juurde enne teenuse osutamise alustamist • Teenuseosutaja on välja töötanud kindla vastuvõtuprotseduuri • Igapäevaelu korraldus on lapsele arusaadavalt selgitatud ning teda kaasatakse selle elluviimisel • Lapse paigutamisel teenusele/ hooldusperesse tuleb valida lapse vajadustele vastavad elutingimused • Teenuseosutaja teeb ettepaneku tegevusplaani ülevaatamiseks KOV-ile vastavalt vajadusele • Teenuse osutamine toimub koostöös lapse võrgustikuga, vajadusel koostöökohtumiste ja ümarlaudade toimumine, lapse olukorra parendamiseks

V kvaliteedipõhimõtte TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenused katavad inimese tervikvajadusi. Vajadusel tagatakse teenuste jätkuvus ja sujuv üleminek ühelt teenuselt teisele.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Terviklik lähenemine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Korraldatakse vajalike teenuste jõudmine lapseni ning toimuvad vajaduspõhised koostöökohtumised erinevate teenuseosutajate vahel eesmärgiga teha koostööd lähtuvalt lapse parimast huvist • Teenuse osutaja tagab lapsele vajalike teenuste regulaarse kättesaadavuse (rehabilitatsiooniteenused jt)

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukeskkonna ning lähikondsetega. • Tehakse koostööd inimese toimetulekuga seotud teiste valdkondade ja teenuste vahel. • Inimesele pakutakse vajalikke integreeritud teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja kaasab lapsele abi osutamisel protsessi lapsele teenust andva asutuse (lasteaed, kool), rehabilitatsiooniteenust pakkuva asutuse (puudega laps), huvitegevuse teenuse osutaja jne.
Sujuv teenuste korraldus	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas. • Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine. • Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laps on võimaluse korral tutvunud eelnevalt teenuseosutajaga • Teenuseosutajal on välja töötatud teenuse osutamise leping • Tagatud on sujuv ja teenuse saaja individuaalsetest vajadustest lähtuv üleminek järgmisele teenusele

VI kvaliteedipõhimõtte ISIKU ÕIGUSTE KAITSE

Tagatud on inimese seadusest tulenevad õigused ning õigus saada infot pakutavate teenuste kohta.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväarikus, inimese omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö). • Teenust osutatakse viisil, mis toetab teenuse kasutajate inimõigusi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on välja töötanud kodukorra, teenuse saaja õigused ja kohustused • Teenuse osutaja on välja töötanud töökorralduslikud reeglid, ametijuhendid, teenusekirjeldused • Teenuseosutaja on välja töötanud protseduuri reeglid, mis tagavad laste õiguste kaitse

	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse teenuse kasutaja privaatsus ja turvalisus. • Tagatakse teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (sh eraelulised ja delikaatsed isikuandmed). • Teenuse kasutajale antakse võimalus anda teenusele tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse parendamiseks. • Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja võimaldab teabe kättesaadavuse (KOV lastekaitsetöötaja, lasteabi telefon, õiguskantsleri kontaktandmed, lasteombudsman jne) • Teenuseosutaja on välja töötanud ettepanekute ja kaebuste esitamise protseduuri • Teenuseosutaja peab looma tingimused, mis aitavad tagada lapse õiguse esitada ettepanekuid ja kaebusi ja on neid tutvustanud lapsele • Teenuseosutaja on teavitanud last kodukorrast, tema õigustest ja kohustustest • Teenuseosutajal on välja töötatud IAK põhimõtted, mille järgimine on kohustuslik kõigile asutuse töötajatele • Laps on kaasatud igapäevaelu reguleerivate dokumentide väljatöötamise ja täiendamise protsessi (kodukord, taskuraha maksmise kord, külastuskord jne) • Lapsele tagatakse võimalused aruteludes ja koosolekutel oma arvamuse avaldamiseks.
--	---	--

VII kvaliteedipõhimõte KAASAMINE

Inimest ja teisi huvigruppe kaastakse teenuse planeerimisse, arendamisse ja tulemuslikkuse hindamisse. Teenuse paremaks osutamiseks tehakse koostööd nii inimese, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
------------	------------------	-------------------

Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Inimese lähikondseid - mõiste kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laps on kaasatud kõikide tegevuste/ teenuste planeerimisel, välja töötamisel, hindamisel ja elluviimisel. • Teenuse tulemuslikkust hinnatakse vähemalt 1 kord aastas • Dokumenteeritud on suhtlus/ toimunud külastused ning lävimine bioloogilise perega ja lähikondsetega (e-päevik, päevik), mis on vajaduspõhiselt edastatud KOV-ile.
Võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> • Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd erinevate sotsiaalsete ja muude partneritega. • Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd teiste teenuseosutajate ja inimese lähikondsetega. • Osutatakse isikukeskseid ja integreeritud teenuseid. • Inimese vajadused seostatakse muude teenuste vajadustega. • Inimest abistatakse sobiva teenuseosutaja leidmisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Korraldatakse juhtumipõhiseid koostöökohtumisi erinevate osapoolte vahel • Teenuseosutaja korraldab vajadusel võrgustikukohtumisi (või osaleb neis) teenusel viibiva lapse haridus- või rehabilitatsiooniasutuse jt esindajatega. • Teenuseosutaja kaasab vajaduspõhiselt arutelule erinevaid erialaspetsialiste • Teenuseosutaja võimaldab lapsel osaleda kogukondlikel üritustel

VIII kvaliteedipõhimõte TÖÖTAJA PÄDEVUS JA EETIKA

Teenuseid osutavad pädevad töötajad, kelle tööalasesse arengusse teenuseosutaja järjepidevalt panustab. Teenuseosutaja kirjeldab eetikanorme, millest töötajad teenuse osutamisel lähtuvad.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
------------	------------------	-------------------

Töötaja pädevus	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse töötajate tööks vajaminevad pädevused ning oskused. • Töötajaid teavitatakse ja nad teavad oma rolli, ülesandeid ja vastutust. • Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt. • Töötajate teadmisi ja oskusi arendatakse. • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi. • Töötajaid teavitatakse, kelle poole probleemide ilmnemisel pöörduda. • Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse kõigile arusaadaval viisil. • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. 	<ul style="list-style-type: none"> • Asutuses on välja töötatud värbamisprotsess, mis võimaldab hinnata personali isikuomadusi ja sobivust antud ametikohale • Töötajate värbamisel arvestatakse seadusest tulenevaid kvalifikatsiooninõudeid • Töötajate kompetentsid on hinnatud ning kaardistatud • Asutuses on välja töötatud asenduskodu/ perekodu tööd reguleerivad dokumendid, muudatused viiakse sisse vajaduspõhiselt ning tutvustatakse töötajale enne tööle asumist või jooksvalt enne uue tööülesande täitma asumist • Asutuses toimuvad regulaarsed arenguestlused • Koolituskavad on välja töötatud vastavalt eelnevalt toimunud koolitusvajaduste hindamisele, mis on dokumenteeritud • Toimuvad regulaarsed koosolekud ja supervisioonid personalile • Välja on töötatud asutuse struktuur ja personal on sellest teadlik.
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme. • Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine. 	<ul style="list-style-type: none"> • Eetikanormid ja konfidentsiaalsuse põhimõtted on kirjeldatud • Töötajate värbamisel on hinnatud isiku vastavus lastekaitseseadusele

IX kvaliteedipõhimõte ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

Organisatsioon planeerib oma tegevusi, hindab ja analüüsib tegevuste tulemusi ning parendab oma tegevust. Kokkulepitud on töötajate vastutused, kohustused ja rollid. Teenuseosutaja tagab töötajatele sobivad töötingimused.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> • Lepitakse kokku selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks. • Organisatsiooni tegevused eesmärgistatakse ja tegevusi planeeritakse regulaarselt. • Organisatsiooni tegevuse tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt ning lähtuvalt sellest parendatakse oma tegevust. • Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist. • Rakendatakse parimaid praktikaid ning kasutatakse uusi lähenemisi. • Tehakse koostööd kogukonnaga. • Organisatsiooni siseselt lepitakse kokku, kirjeldatakse ja kuvatakse kõikide töötajate vastutused, kohustused ja rollid. • Tagatakse töötajate teadlikkus seadusenoetetest ja nende vastutusest. • Regulaarselt viiakse läbi sisehindamisi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad on teadlikud asutuse missioonist, visioonist ja väärtustest ning oskavad selgitada neid lähtuvalt oma tööst • Organisatsioonil on välja töötatud arengukava, -plaan või –strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad, mis vaadatakse regulaarselt üle ning vajadusel viiakse sisse muudatused • Teenuseosutaja on kaasatud erinevatesse teenust arendavates projektides või algatab neid ise • Organisatsiooni panus kogukonna teavitamisele ja motiveerimisele, aktiivse rolli võtmiseks lähtuvalt sihtgrupi vajadustest • Organisatsioonil on välja töötatud töökorralduslikud dokumendid - tööplaan, kodukord jm • Asutuses on välja töötatud efektiivne infovahetussüsteem, toimuvad meeskonna töökoosolekud, korraldatakse vajaduspõhiseid töögrupe ja meeskonnakohtumisi • Välja on töötatud asja- ja ajakohased ametijuhendid, perevanema leping ning töökorralduslikud lisadokumendid • Organisatsioonil on välja töötatud sisehindamise kord • Organisatsioon viib läbi sisehindamist (või rakendab mõnda kvaliteedimudelit) • Teenuseosutaja viib ellu parendustegevusi tulenevalt analüüsi tulemustest ja sisehindamise korrast • Sisehindamise käigus selgunud asjaolud, mis rikuvad lapse õigusi ja heaolu, on kõrvaldatud • Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse
Töötingimused ja -keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse keskkonna vastavus töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on välja töötanud lapse teenusele tuleku ja teenuselt lahkumise protseduuri, sh kaardistanud riskid teenusel olles ja välja toonud riskide maandamised.

	<ul style="list-style-type: none">• Tagatakse töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtudes.• Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks.• Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt.	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutajal on välja töötatud kriisiolukorras käitumise regulatsioon <p>Töötajad on teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras</p> <ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja tagab töötajate tervisetõendi olemasolu• Teenuseosutaja tagab vajadusel oma töötajatele esmaabikoolituse läbimise• Teenuseosutaja tagab oma töötajatele võimaluse osaleda kriisiolukorra järgsel nõustamisel• Teenuseosutaja viib läbi süstemaatilist töökeskkonna sisekontrolli• Teenuseosutajal on koostatud kirjalik töökeskkonna riskianalüüs ja selle alusel kirjalik tegevuskava
--	--	---

Mõisted

Eesmärk - tulevikuseisund, mida soovitakse saavutada. Hea eesmärk on sõnastatud positiivselt ja tulemus on inimese enda jaoks piisavalt motiveeriv, et ta tahaks selle nimel pingutada. Mõõdetavat eesmärki sõnastades on abiks SMART eesmärgi reeglid:

Spetsiifiline – eesmärk on otseselt seotud olukorraga, mida soovitakse muuta ja tulemusele suunatud

Mõõdetav – eesmärgi saavutamist kirjeldab konkreetne indikaator

Ajastatud – eesmärgi saavutamiseks on seatud kindel tähtaeg

Realistlik – eesmärk on olukorda arvestades saavutatav

Täpne – eesmärk on täpselt sõnastatud.

Elukvaliteet - heaolu tähendab inimeste jaoks nende olukorda sotsiaalses, majanduslikus, psühholoogilises, vaimses, tervislikus ja ühiskondlikus mõttes⁵. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO⁶ antud määratluses 1993 on elukvaliteet inimese subjektiivne hinnang oma positsioonile elus, inimese väärtussüsteemi ja kultuurikeskkonna kontekstis, kus hinnangud on seotud inimese eesmärkide, ootuste, elustandardite ja tajutud probleemidega. WHO elukvaliteedi mudel koosneb näitajatest, mis koonduvad selliste valdkondade alla nagu tervis, rahanduslik seisund, haridus, perekond, osavõtt ühiskonnaelust, elamistingimused, ümbritsev keskkond, turvalisus ja kindlustunne, vaba aja sisustamine jne. Ka Eestis käsitletakse inimese elukvaliteedi määramisel üldistatuna järgmisi aspekte:

- füüsiline ja vaimne heaolu (tervis, iseseisvus);
- eneseteadlikkus/enesemääratlus ja õigused;
- sotsiaalne kaasatus;
- emotsionaalne heaolu ja inimeste vahelised suhted;
- isiklik areng;
- materiaalne heaolu.

Kõik Eestis pakutavad sotsiaalteenused on lähtuvalt oma eesmärgist ja sisust alati suunatud inimese elukvaliteedi tõstmisele/säilitamisele mõnes nimetatud valdkonnas.

⁵OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

⁶WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

Huvigrupid – inimeste/organisatsioonide ring, kellest sõltub organisatsiooni või inimese eesmärkide saavutamine. Sisemised huvigrupid on nt personal ja teenuse kasutajad. Välised huvigrupid on erinevad osapooled, kes on teenuse osutamisega seotud või selle osutamisel olulised (sh lähedased, partnerid, rahastajad, tarnijad jms). Oluline on, et asutus on enda jaoks defineerinud enda huvigrupid.

Huvigruppide kaasamine – kaasamine tähendab tööprotsessis huvigruppide informeerimist, nendega konsulteerimist, arvamuste ära kuulamist, tagasiside andmist jm. Kaasamine otsuste tegemisse loob võimaluse saada paremaid tulemusi ja vältida vigu. Parem võib siin tähendada erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust⁷.

Kaasamine/osalemine - Osalemine on kaasamise oluline tingimus ja koostisosa. Nelissen'i osalemisastmestik (Van derKley, 1988) eristab nelja tüüpi osalemist: kaasteadlikkust, kaasamõtlemist, kaasarääkimist ja kaasotsustamist. Iga aste tähendab järjest suuremat osalemist. Herz (1985) eristas nelja osalemise printsiipi: sõnaõigus, ühisotsustamine, jagatud vastutus ja autonoomia.~

Teenust kasutav inimene - isik, kes vahetult kasutab pakutavat teenust.

Teenuse korraldaja – teenuse korraldajaks võib olla riik või kohalik omavalitsus, kes vastutab teatud piirkonnas sotsiaalteenuse kättesaadavuse, korralduse ning kvaliteedi eest.

Teenuseosutaja-inimesele vahetult teenuseid osutav juriidiline või füüsiline isik.

Teenuse rahastaja -teenuseosutaja tegevust rahastav või inimesele teenuse maksumust hüvitav juriidiline isik. Riiklike sotsiaalteenuste puhul on selleks Sotsiaalkindlustusamet, kohaliku omavalitsuse teenuste puhul on selleks kohaliku omavalitsuse üksus. Teenuse rahastajateks võivad olla ka nt kindlustusseltsid, tööandjad, Töötukassa jms.

Teenuste tulemuslikkus - teenuse osutamise vahetud tulemused ja mõju inimese elukvaliteedile. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks inimese eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine. Mõju elukvaliteedile on inimese poolt hinnatud teenuse kasutamise tulemusel saavutatud muutus mõnes elukvaliteedi valdkonnas/valdkondades. Kollektiivsed tulemused on erinevate teenuse kasutajate poolt saadud tulemusi ja elukvaliteedi mõju iseloomustavad statistilised koondnäitajad.

⁷Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. www.osale.ee

Tegevused - eesmärkide saavutamiseks läbiviidavad sekkumised (nt kunstiteraapia, vajaduste hindamine, CV koostamine vms).

Tulemuslikkuse näitajad - indikaatorid, mida kasutatakse, et tulemustest või teenuse mõjust elukvaliteedile, aru saada.

Võimestamine - inimeste tegutsemisvõime, sealhulgas tahte, vastutustunde, õigusteadlikkuse, pädevuse ja oskuste sihipärane edendamine, et neil tekiks rohkem võimalusi osaleda aktiivsemalt ja sisulisemalt arendustöös, planeerimises, korraldamises ja juhtimises. Inimese võimestamisel suureneb tema suutlikkus end erinevates olukordades ise esindada (enesemääratlus, oma arvamuse avaldamine, teadlikkus õigustest jms). Suureneb inimese sõltumatus teenustest ja abist.