

Eesti erihoolekandeteenuste 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, võimalikke kriteeriumite täitmise näitajaid ja teenusepõhiseid 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.

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

Tekstis lahti seletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.

¹ 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.

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

³ Eesti 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) tööühikuga kokkuleppena (Brüssel, 21. juuni 2010). Järgitud on Sotsiaalhoolekandeseaduses (jõustunud 01.01.2018.) toodud kvaliteedipõhimõtteid.

I kvaliteedipõhimõte ISIKUKESKSUS

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Erihoolekandeteenuste 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">Inimese individuaalsed vajadused on hinnatud ja selle tulemused on kirjalikult vormistatud.Kasutatud on tõenduspõhist hindamismetoodikat ja hinnatud inimese toimetulekut vähemalt seitsmes valdkonnas: sotsiaalsed suhted, vaimne heaolu, füüsiline heaolu, hõivatus, vaba aeg ja huvitegevus, elukeskkond, igapäevatoimingud.Koostatud on isikuprofiil.On läbiviidud inimese riskihindamine ja koostatud ohumärkide plaanTegevusplaan on koostatud hiljemalt 30 päeva jooksul inimese teenusele saabumisest.Tegevusplaan on koostatud tegevusjuhendajate koostöös.Tegevusplaani koostamisse on kaasatud inimene ja/ või tema eestkostja või lähedased, ettepanekud on kirjas ning neid on arvestatud.Inimese toimetulek on regulaarselt hinnatud, tulemused on kirjalikult fikseeritud. Hindamise tulemustele vastavalt on tegevusplaan üle vaadatud ja vajadusel täiendatud lähtuvalt inimese eesmärkidest vähemalt kord aastas.Inimeste vajadusi arvestades töötab asutuses miinimumnõuetest rohkem tegevusjuhendajaid.Inimene on rahul oma päeva sisustamisega.
Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none">Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas.	<ul style="list-style-type: none">Päästeameti/ Terviseameti tõendid kehtivad.Ajakohane evakuatsiooniplaan on avaldatud.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste täitmisele. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese võimendamisele. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukohaga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tagavaraväljapääsu kasutamise võimalus on kõikidele inimestele tagatud, neist ollakse teadlikud. • Töötajaid ja teenuse saajaid on teavitatud ning nad on teadlikud oma tegevustest ja vastutusest evakuatsiooni/tulekahju puhul. • Päevaplaanis on arvestatud inimese soove ja võimaldatakse vajadusel plaani muutmist/paindlikkust. • Toad on sisustatud koduselt, inimese soovi arvestades. • Inimesele võimaldatakse oma isiklike asjade/riiete kasutamist ja hoidmist. • Inimese privaatsus on tagatud magamistoas, pesemisel ja tualettruumis. • Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, reguleeritava kõrgusega kraanikausid, invatualettruum jne). • Loodud on toimiv koostöö ja infovahetus kogukonnaga ning kogukonnateenuste kasutamise võimalus. • Inimesele on kättesaadav info kogukonnas läbiviivate ürituste ja osutatavate teenuste kohta.
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"> • Info teenuseosutaja veebilehel on aja- ja asjakohane. • Koostatud on teenust tutvustavad bukletid/voldikud või muu sobiv infomaterjal. • Kodukord ning ettepanekute ja kaebuste esitamise ja lahendamise kord on kõigile tutvustatud ja kättesaadav. • Kliendileping on sõlmitud ja inimesele on tema õigusi ning kohustusi selgitatud. • Inimene ja/ või eestkostja või inimese lähedased on teadlikud inimesele sobivatest vajalikest teenustest. • Inimesele antud kirjalik ja suuline info on selge, arusaadav ning esitamise vorm vastab sihtgrupivajadustele. • Info kogukonnas toimuva kohta on inimesele kättesaadav.

Juurdepääsetavus	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele võimaldatakse juurdepääs teda puudutavale teabele. • Inimesele tagatakse füüsiline juurdepääs teenusele. • Juurdepääsu tagamisel arvestatakse inimese individuaalsetest vajadusest tuleneva eripäraga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele või tema eestkostjale on tagatud juurdepääs isikutoimikule. • Inimest on teavitatud võimalusest teenuselt lahkudes oma isikutoimik kaasa võtta. • Teenuseosutaja veebilehel on avaldatud juhised teenuse osutaja asukoha ja transpordivõimaluste kohta. • Teenuseosutaja ruumides ja/ või hoones kasutatakse suunaviitasid ja juhiseid orienteerumise lihtsustamiseks. • Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, reguleeritava kõrgusega kraanikausid, invatualettruum jne).
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"> • Inimest nõustatakse vastavalt tema eelistustele ja valikutele teistest kogukonnas olemasolevatest teenustest või toetustest, mis aitavad tema toimetulekut toetada, ja ta on neist teadlik.

II kvaliteedipõhimõte TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Erihoolekandeteenuste kontrollmehhanismid
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese iseseisvuse suurendamisele.

	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest julgustatakse tegema valikuid reaalsete võimaluste vahel. • Inimest informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel. • 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"> • Teenust viiakse läbi võimalikult inimese tavapärast elukeskkonda (sh sotsiaalset keskkonda) ja loomulikku elukorraldust arvestades. • Inimest toetatakse tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes inimese huvidest, vajadustest ja isiklikest arengu eesmärkidest. • Loodud on erinevad võimalused vaba aja sisustamiseks, töötegevusteks ning tervise edendamiseks, arvestades sihtgrupi vajadusi ja võimekust. • Inimest suunatakse kasutama avalikke teenuseid ja huvialaringe kogukonnas. • Inimest julgustatakse täitma tema võimetele vastavaid ja arengut soodustavaid igapäevaülesandeid ja saavutama oma eesmärgid. • Inimene on teadlik oma õigustest ja kohustustest. • Tegevusplaani üle vaatamisel küsitakse inimeselt tagasisidet eesmärkide ja tegevuste kohta ja sellega arvestatakse. • Teenuseosutajal on välja töötatud taskuraha ja pangakaardi kasutamise kord juhul, kui ööpäevaringselt teenuse saajad vajavad abi isikliku eelarve koostamisel, oma rahade ja pangakaardi hoiustamisel ja kasutamisel. • Toetatakse eneseabigruppide tööd ja inimese sealset osalust. • Teenuseosutaja tutvustab oma tegevusi ning annab teavet osutavate teenustega seonduva kohta inimese lähedastele ja kogukonnale. • Infot inimese toimetuleku ja arengu kohta edastatakse arusaadaval viisil inimesele ja eestkostjale. Lähedasi teavitatakse inimese nõusoleku korral. • Koostatud on kirjalik aastakokkuvõtte tegevusplaani eesmärkide täitmise kohta ning see edastatakse teenuse saaja soovil ka lähedastele.
--	--	--

III kvaliteedipõhimõte TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Erihoolekandeteenuste kontrollimehhanismid
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 reaalselt kasutatavatest võimalustest. • Lepitakse kokku, millal ja kuidas soovitakse eesmärgini jõuda. • Teenuse osutamisel lähtutakse inimesega kokkulepitud eesmärkidest. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimene ja/ või eestkostja on kaasatud teenuse eesmärgi määramisel. • Läbiviidavad tegevused vastavad tegevusplaani eesmärkidele. • Kord kvartalis koostatavad hinnangud kajastavad tegevusplaanis seatud eesmärkideni jõudmist. • Igapäeva elu toetamise teenusel, toetatud elamise teenusel ja töötamise toetamise teenusel peetakse osutatud teenuse mahu arvestust koos kirjeldusega.
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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja hindab ja analüüsib oma tegevuste tulemusi/mõju. • Teenuseosutaja teavitab Sotsiaalkindlustusametit juhul, kui tema hinnangul osutatav teenus ei vasta inimese vajadustele. • Teenuseosutaja on kaasanud inimest tegevusplaani hinnangu koostamisel ning kokkuvõtte on edastatud eestkostjale ja teenuse saaja soovil ka lähedastele. • Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi rahulolu uuringuid/ küsitlusi teenuse saajate ja erinevate huvigruppide seas ning arvestab sellega teenuse osutamisel. • Teenuseosutaja analüüsib ja avalikustab küsitluste tulemusi. • Teenuseosutajal on välja töötatud ettepanekute/ kaebuste esitamise ja lahendamise kord. • Teenuseosutaja on välja töötanud sisehindamise korra ja sisehindamist viiakse läbi regulaarselt.

	<ul style="list-style-type: none"> • Hindamistulemuste põhjal planeeritakse ja viiakse ellu teenuse osutamisega seotud parendustegevusi. • Tagasiside küsitluste ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks teenuse kasutajatele, nende lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja rakendab kvaliteedijuhtimissüsteemi. • Teenuseosutaja viib ellu parendustegevusi tulenevalt sisehindamise/tagasiside/analüüsi vm hindamistulemustest.
--	--	---

IV kvaliteedipõhimõte VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Erihoolekandeteenuste kontrollmehhanismid
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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hindamisel ja tegevuste planeerimisel on kasutatud tõenduspõhist hindamismetoodikat. • Tegevusplaanis kirjeldatud eesmärgid ja tegevused lähtuvad inimese profiilis kirjeldatust. • Teenuseosutajal on ülevaade inimesele eelnevalt ja paralleelselt osutatavatest teenustest ning seda arvestatakse tegevusplaani koostamisel. • Teenuse arendamisel tehakse koostööd esindusasutuste ja erialaliitudega. • Inimese eesmärkidele ja vajadustele vastavate tegevuste ajakohasuse hindamine toimub vähemalt kord kvartalis.

	<ul style="list-style-type: none"> Inimese eesmärkide ja tegevuste ajakohasust hinnatakse koostöös inimesega regulaarselt. 	
--	---	--

V kvaliteedipõhimõte TERVIKLIK LÄHENEMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Erihoolekandeteenuste kontrollmehhanismid
Terviklik lähenemine	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. 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"> Inimene ja/ või eestkostja või inimese lähedased on teavitatud kogukonnas pakutavatest teenustest. Inimene seostatakse eriarstiabi, KOV-, rehabilitatsiooni-, töötukassa- jt avalike teenustega. Tegevusplaanis on kajastatud kõik inimesele osutatavad teenused kogukonnas, sh avalikud teenused.
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. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja teeb koostööd teiste teenuste osutajatega vältimaks teenuste dubleerimist. Teenuseosutaja valmistab inimese ette nii teenuselt väljumiseks, teise teenuse saamiseks kui iseseisvaks eluks. Teenuseosutaja soovib inimesele teisi vajalikke tegevusi ja teenuseid peale teenuselt väljumist.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja teavitab inimest ja/ või tema eestkostjat või lähedasi sobivaimast erihoolekandeteenusest. • Teenuseosutaja abistab inimest talle sobivaima erihoolekandeteenuse ja muude teenuste saamisel.
--	---	--

VI kvaliteedipõhimõte ISIKU ÕIGUSTE KAITSE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Erihoolekandeteenuste kontrollmehhanismid
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. • 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"> • Inimesele on tagatud võimalus ja valmisolek pöörduda teenuseosutaja poole ettepanekute ja kaebustega. • Kirjeldatud on inimese õigused ja piirangud teenuse saamisel ning inimesed on oma õigustest, piirangutest ja kohustustest teadlikud. • Teenust puudutavat infot on inimesele tutvustatud ja selgitatud ning see on inimesele kättesaadav kogu teenuse osutamise ajal. • Inimesele on tagatud juurdepääs temaga seotud infole. • Teenuse saajate toimikud on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega. • Teenuseosutaja tagab isikuandmete töötlemise viisil, mis tagab isikuandmete piisava turvalisuse, sealhulgas kaitse lubamatu või ebaseadusliku töötlemise ja juhusliku kadumise, hävimise või kahjustumise eest, rakendades selleks vajalikke tehnilisi ja korralduslike meetmeid kooskõlas isikuandmete kaitse seaduse ja isikuandmete kaitse üldmääruse (EL) 2016/679 sätetega. • Teenuseosutaja on määranud andmekaitse spetsialisti ja ta on registreeritud Andmekaitse Inspeksioonis vastavalt isikandmete kaitse üldmääruse artiklile 37. • Teenuseosutaja selgitab, kuidas inimesel on võimalik kasutada oma hääleõigust ja aitab igati kaasa tema valimisõiguse kasutamisele. • Teenuseosutaja võimaldab interneti ja telefoni kasutamist.

		<ul style="list-style-type: none"> • Inimese privaatsus ja väärikus on tagatud. • Inimesel on teenuse ajal kasutamiseks oma isiklikud üle- ja alusriided ning soovi korral voodipesu. • Inimesele on tagatud privaatsus ja väärikus isikliku hügieeni eest hoolitsemisel. • Inimese toitlustamine on korraldatud sobivas keskkonnas ja lauakombeid ning hügieeni arvestades. • Arvestatud on inimese erivajadusega menüü koostamisel. • Suhtlusel ollakse viisakad, sõbralikud ja teiste väärikut austavad. • Inimesel on võimalus kohtuda ja vestelda privaatselt oma eestkostjaga jt külalistega. • Inimesel, eeskostjal ja lähedastel on õigus teha ettepanekuid ja esitada kaebusi teenuse osutamise kohta.
--	--	---

VII kvaliteedipõhimõte KAASAMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Erihoolekandeteenuste kontrollmehhanismid
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 kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja juures töötab teenuse saajate esindus, kelle ettepanekuid arvestatakse teenuse osutamisel. • Inimene ja/ või tema eestkostja on kaasatud kõikidesse teda puudutavate otsuste tegemisse. • Teenuseosutaja kaasab igapäevategevustesse vabatahtlikke, praktikante ja asendusteenistujaid. • Teenuseosutaja on enda jaoks defineerinud teenuse osutamise seotud huvigrupid ja koostööpartnerid. Ta teeb koostööd huvigruppidega ja koostööpartneritega, informeerib neid regulaarselt teenuse osutamise tulemustest.

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"> • Teenuseosutaja korraldab ja/ või osaleb regulaarselt koostöökohtumistel erinevate partneritega. • Raskete juhtumite arutelule kaasatakse erinevaid erialaspetsialiste. • Inimest juhendatakse teiste sobivate teenuste saamisel. • Teenuseosutaja kaasab teenuse osutamisel inimese ja tema eestkostja ning lähedased.
---------------	--	---

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	Erihoolekandeteenuste kontrollmehhanismid
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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja hindab regulaarselt oma töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani. • Teenuseosutaja korraldab vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile. • Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele ja neid on üle vaadatud ning regulaarselt täiendatud. • Töötajad on teadlikud oma tööülesannetest ja vastutusest. • Korraldatud on oma töötajate tööjuhendamine ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt. • Teenuseosutaja on võimaldanud, sh vajadusel suunanud või korraldanud oma töötajate osalemise supervisioonil.

	<ul style="list-style-type: none"> • Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse kõigile arusaadaval viisil. • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. 	<ul style="list-style-type: none"> • Välja on töötatud probleemide ja raskete kliendijuhtumite lahendamise kord. • Töötajaid on teavitatud asutuse põhiväärtustest, neid mõistetakse ja järgitakse oma igapäevatoos. • Teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra. • Töötajad on teadlikud töötajate tunnustamissüsteemist organisatsioonis. • Organisatsioonis on välja töötatud vabatahtlike kaasamise kord, sh nende koolitamine, tunnustamine. • Töötajad teevad omavahel koostööd ja toimuvad meeskonnatöö koosolekud. • Teave inimesele erinevate teenuste osutamise kohta on teada kõikidel temaga töötavatel töötajatel.
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"> • Töötajad on teadlikud sotsiaalala töötaja eetikanormidest ning on tutvunud kehtivate eetilist käitumist reguleerivate juhenditega, näiteks „Sotsiaalala töötaja eetikakoodeksiga“. • Asutuses on kokku lepitud käitumisnormid ja väärtused. • Töötajad järgivad kokkulepitud käitumisnorme ja väärtusi.

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	Erihoolekandeteenuste kontrollmehhanismid
------------	------------------	---

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 seadusenõuetest 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. • Välja on töötatud arengukava, -plaan või –strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad. • Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused. • Teenuseosutaja rakendab kvaliteedijuhtimissüsteemi. • Teenuseosutaja on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/või algatab neid ise. • Töökorralduslikud dokumendid on selgitatud ja avaldatud. • Ametijuhendid on selgitatud ja avaldatud. • Välja on töötatud sisehindamise kord ja selle alusel viiakse regulaarselt läbi sisehindamisi. • Teenuseosutaja on ellu viinud parendustegevusi tulenevalt analüüsi tulemustest. • Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse. • Töötajaid on teavitatud ja teadlikud seadusenõuetest ja oma vastutusest.
Töötingimused ja -keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse keskkonna vastavus töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile. • 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"> • Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise regulatsioon. • Töötajaid on teavitatud ja teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras. • Teenuseosutaja tagab vajadusel oma töötajatele vaktsineerimise nakkushaiguste vastu. • Teenuseosutaja tagab oma töötajatele esmaabi ja enesekaitse koolituse. • Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi töökeskkonna sisehindamist. • Koostatud on 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 mõttes⁴. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO⁵ 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.

⁴ OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

⁵ WHO *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 teenuseosutaja on defineerinud enda jaoks vajalikud huvigrupid.

Huvigruppide kaasamine – kaasamine tööprotsessis tähendab 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 otsust⁶.

Hääleõigus – hääleõigus hõlmab endas hääletamis- ja kandideerimisõigust.

Isikuprofiil – ülevaatlik dokument inimest puudutavast infost, mis saadakse valdkondliku hindamise, vaatluse ning vestluse tulemusena. Isikuprofiilile tuginedes toimub tegevusplaani koostamine.

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

Ohumärkide plaan - ohumärkide plaani eesmärk on ennetada tulevikus inimese probleemset käitumist, psüühilist kriisi või agressiooni. Ohumärkide plaanis hinnatakse inimese riskid ning riske vältimiseks/ soodustavad tegurid, samuti antakse juhised riski ennetamiseks või vältimiseks. Ohumärkide plaan aitab sekkuda õigeaegselt ning tagada toimetulekustrateegiate tundmise ja rakendamise.

Riskihindamine – enne inimesele teenuse osutamisega alustamist viiakse läbi riskihindamine, mille eesmärgiks on hinnata võimalikke riske inimesele, neid ennetada ning nendega ohumärkide plaani koostamisel arvestada.

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.

⁶ Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabatahtlastele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. www.osale.ee

Teenuse rahastaja - teenuseosutaja tegevust rahastav või inimesele teenuse maksumust hüvitav juriidiline isik. Riiklike sotsiaalteenuste puhul võib selleks olla 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, mis väljendub inimese elukvaliteedi muutuses. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks inimese eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine. Kollektiivsed tulemused on erinevate teenuse kasutajate poolt saadud tulemusi ja elukvaliteedi mõju iseloomustavad statistilised koondnäitajad.

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

Tegevusplaan - tegevusplaani koostamise aluseks on isiku tegevusvõime hindamine. Juhtumiplaan (tegevusplaan) on suunatud inimese käitumise muutustele, oskuste arendamisele, toimetulekuvõime tõstmisele või vajalike tegevuste kirjeldamine.vajaliku kõrvalabi tagamisele. Tegevusplaan vastab individuaalsetele vajadustele, on eesmärgipärane ning annab võimaluse kohandada teenust vastavalt inimese ootuste ja huvidega. Koostatakse igale erihoolekandeteenuse saajale.

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.