Turvakoduteenus täiskasvanutele kvaliteedijuhis

Teenuseosutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest (SHS § 3 lg 2):

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

Sotsiaalkindlustusamet on koostanud teenusepõhised kvaliteedijuhised, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse sotsiaalteenuse pakkumisel teenuseosutajatele.

Turvakoduteenus täiskasvanutele kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, kriteeriumid avavad nende sisu ning kvaliteedi tagamise näitajad võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust neile.

Turvakoduteenus täiskasvanutele on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on tagada SHS § 33 lõikes 2 nimetatud isikutele ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi. Esmase abi raames tuleb isikule vajaduse korral tagada kriisiabi, mis taastab isiku psüühilise tasakaalu ja tegevusvõime igapäevaelus, ning teavitada isikut teistest abi saamise võimalustest. Tulenevalt isiku east ja vajadusest tagatakse ka tema hooldamine ja arendamine. Kohaliku omavalitsuse üksus tagab perioodil, mis on vajalik turvalisuse tagamiseks ja edasise elu korraldamiseks, teenuse kättesaadavuse:

1) lapsele, kes vajab abi tema hooldamises esinevate puuduste tõttu, mis ohustavad tema elu, tervist või arengut;
2) täisealisele isikule, kes vajab turvalist keskkonda.

Lapse või täisealise isiku turvakoduteenuse osutaja juurde toonud isik on kohustatud andma teenuseosutajale talle teadaolevat teenuse osutamiseks vajalikku teavet. (SHS § 33 lg 1, lg 2, lg 3)

Mõisted:
Teenuseosutaja – turvakoduteenust osutav asutus, ettevõte või kohaliku omavalitsuse üksus.
Töötaja – turvakoduteenust vahetult osutav isik.

Koostatud detsember 2025

Teenuse saaja – isik, kellele on abivajaduse hindamise tulemusel kohaliku omavalitsuse poolt määratud turvakoduteenus.
STAR – sotsiaalteenuste ja-toetuste andmeregister.

* Kvaliteedijuhise kontekstis eeldame, et teenuse saaja on ise teovõimeline.

ISIKUKESKSUS JA TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Informatsiooni kättesaadavus	• Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse sihtrühmale.	• Teenuseosutaja kodulehel on vajaliku infona avaldatud: - asutuse kontaktandmed; - turvakoduteenuse ja muude täiendavate teenuste loetelu koos sisu kirjeldusega; - viide teenuse taotlemise protsessile (nt KOVi poole pöördumine). • Teenuseosutaja kodulehel avaldatav info on ligipääsetav ja lihtsasti arusaadav võimalikult laiale sihtrühmale (nt eakad, vaegnägijad, erivajadusega inimesed jne). • Teenuseosutaja jagab teenust puudutavat infot erinevates kanalites (nt sotsiaalmeedias, kohalikes ajalehtedes, teadetetahvlil jms).
	• Info teenuse hinnakirja kohta avalikustatakse teenuseosutaja kodulehel.	• Teenuseosutaja kodulehel on turvakoduteenuse ja teiste osutatavate teenuste ajakohane hinnakiri. • Teenuse eest tasu võtmisel informeeritakse võimalusest saada makseraskuste korral toetust/abi teenuse eest tasumiseks.
	• Teenuse osutamise andmed on infosüsteemides õiged ja vastavad tegelikkusele.	• Teenuseosutaja on sisestanud Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrisse (STAR) teenuse osutamise kohta käivad andmed.
Teenuse osutamise keskkond	• Teenust osutatakse teenuse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas.	• Teenust osutatakse teenuse saajale füüsiliselt ligipääsetavas ja sobivas asukohas, et toetada tema osalemist kogukonnas ja ühiskonnaelus. • Turvakoduteenuse osutamiseks peab olema tegevusluba. • Teenuse osutamise keskkond on turvaline ning elukeskkond ja toitlustamine vastab rahvatervishoiu seaduse §-des 21 ja 22 sätestatud ning nende alusel kehtestatud nõuetele.

	• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa teenuse saaja individuaalsete vajaduste ja eesmärkide täitmisele ning tema võimestamisele.	• Teenuseosutaja on teenuse osutamisel paindlik ning arvestab inimese vajaduste ja võimalustega tema elukeskkonnas. • Teenuse saaja kasutada on magamistuba, elutuba või muu ruum vaba aja veetmiseks, köök või kööginurk, pesemis- ja tualettruum. • Teenuseosutaja paigutab võimalusel pered ühte ruumi (abielupaar, lapsevanem koos lapsega), et luua toetavat keskkonda. • Täisealistele isikutele ja lastele osutatakse teenust eraldi ruumides, välja arvatud juhul, kui aps viibib turvakodus koos täisealise perekonnaliikmega. • Toad on heas seisukorras, sisustatud mugavalt ja koduselt teenuse saaja hooldusvajadusi ja isiklikke soove arvestavalt, et tagada tema turvalisus ja heaolu. • Magamistoas on olemas voodi, voodivarustus ja -pesu, tool ning vähemalt üks kergesti ligipääsetav seinakontakt. • Teenuse saaja privaatsus tagatakse magamistoas, pesemisel ja tualettruumis. Uksi on võimalik seestpoolt lukustada, kuid teenuseosutajal peab olema võimalik vajaduse korral tuppa pääseda
		• Teenuseosutaja töötab välja kodukorra, mis reguleerib teenuse osutamisega seotud tegevusi, teenuse saaja õiguseid ja kohustusi teenuse saamise ajal. • Teenuseosutaja selgitab välja töötatud kodukorda ja reegleid teenuse saajale arusaadaval viisil. • Vajadusel abistatakse teenuse saajat ka väljaspool teenuseosutaja ruume osutatavate avalike teenuste kasutamisel, näiteks sotsiaal- ja tervishoiuasutustes.
Inimese võimestamine	• Teenuse saajale tutvustatakse tema õigusi, kohutusi ja vastutust teenuse kasutamisel.	• Teenuseosutaja julgustab ja motiveerib teenuse saajat tema toimetulekut parandama teenustest ja abist sõltuvuse vähendamiseks või lõpetamiseks.
	• Teenuse saaja iseseisvuse ja vastutusvõime arengut/säilimist toetatakse ning talle antakse motiveerivat tagasisidet.	• Töötaja julgustab ja motiveerib teenuse saajat täitma tema võimetele vastavaid igapäevatoiminguid ning säilitama võimalikult kaua olemasolevat tegevusvõimet. • Teenuseosutaja võimestab ja nõustab teenuse saajat kogu teenusel oleku aja vältel. • Teenuseosutaja julgustab ja motiveerib teenuse saajat tema toimetulekut parandama teenustest ja abist sõltuvuse vähendamiseks või lõpetamiseks.

VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused	• Teenuse saaja tegelik abivajadus on hinnatud ning teenuse osutamisel arvestatakse tema individuaalseid eesmärke, tugevusi ja võimalusi.	• Teenuseosutaja kaardistab koos teenuse saajaga ootused ja eesmärgid teenusele, mis kooskõlastatakse teenust osutavate isikutega. • Teenuseosutaja arvestab teenuse saaja vajadustega ning tema olemasolevate võimete ja oskustega teenuse eesmärgi saavutamiseks. • Teenuseosutaja osaleb vajadusel KOVi poolt läbiviidaval toetus- ja abivajaduse hindamisel, sh korduvhindamisel.
	• Teenuse osutaja lähtub teenuse saaja tegelikest ja muutuvatest vajadustest.	• Teenuseosutaja arvestab teenuse osutamisel teenuse saaja vajaduste, elukeskkonna ja lähedastega.
	• Teenust osutatakse inimesele vajalikus mahus.	• Inimese abivajadusest lähtuvalt osutatakse teenust vajalikus kokkulepitud mahus.
	• Teenuse osutamisel arvestatakse teenuse saaja füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega.	• Teenuseosutaja tagab turvakoduteenuse ja muude täiendavate teenuste raames teenuse saajale võimaluse suhtlemiseks ja sotsiaalsete suhete säilitamiseks ning ühiskonnaelus osalemiseks.
	• Teenuste osutamisel tuginetakse terviklikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse inimese vajadusi ja võimalusi tervikuna.	• Teenuseosutaja märkab muude täiendavate teenuste vajadust ning informeerib sellest KOVi, teenuse saajat ning tema nõusolekul lähedasi.
	• Teenuse osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega.	• Teenuseosutaja soodustab inimese võimalust sotsiaalsete suhete loomiseks ja hoidmiseks ning ühiskonnaelus osalemiseks.

Terviklik lähenemine ja võrgustikutöö	• Teenuse osutamisel arvestatakse ja tehakse koostööd inimese lähikondsetega ning võrgustikupartneritega.	• Teenuseosutaja toetab teenuse saaja sotsiaalsete suhete hoidmist oma lähedastega, stabiilse ja turvalise toetusvõrgustiku loomist ning kokkuleppel teenuse saajaga annab tagasisidet teenuse kvaliteedi ja teenuse saaja toimetuleku kohta. • Teenuseosutaja annab teenuse saajaga kokkuleppel tema lähedastele teavet teenuse saaja vajadustest, teavitab neid viivitamata teenuse saaja seisundi olulisest muutusest. • Teenuse saaja tegevusvõime toetamiseks teeb teenuseosutaja koostööd erinevate võrgustikupartneritega (nt sotsiaaltöötaja, perearst, koduõde, teised teenuseosutajad jms).
	• Teenuse saajale pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega	• Teenuseosutaja aitab korraldada teenuse saajale teiste vajalike teenuste osutamist koostöös sobiva teenuseosutajatega ning inimese endaga. • Teenuseosutaja valmistab teenuse saaja ette teenuselt väljumiseks, sh teise teenuse saamiseks.

ISIKU ÕIGUSTE KAITSE, KAASAMINE JA TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimese õigused	• Teenust osutatakse viisil, mis tagab võrdse kohtlemise ning inimõiguste edendamise, kaitsmise, austamise ja järgimise.	• Teenuseosutaja kirjeldab põhimõtted verbaalse, füüsilise, seksuaalse ja vaimse väärkohtlemise vältimiseks ja käitumisjuhised töötajale väärkohtlemise ilmingute esinemisel. • Teenuseosutaja loob suunised, mille abil töötajad vägivallajuhtumeid märkavad, dokumenteerivad, esmatasandil nõustavad või vajadusel edasi suunavad.
	• Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimese privaatsuse ja turvalisuse.	• Teenuseosutaja aktsepteerib teenuse osutamisel teenuse saaja õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele. • Teenuseosutaja on kirjalikult kokku leppinud inimese, vajadusel tema lähedastega, kuidas on korraldatud teenuse saaja eluruumi sisenemine (sh koduvõtmete, uksekoodide jms kasutamine).
	• Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse.	• Töötajad täidavad teenuseosutaja kehtestatud konfidentsiaalsuse nõudeid. • Teenuseosutaja tagab õiguspärase andmete töötlemise vastavalt isikuandmete kaitse nõuetele. • Teenuseosutaja kasutab isikuandmete töötlemisel turvameetmeid, mis kaitsevad neid ebaseadusliku juurdepääsu ja juhusliku kaotamise ning hävimise eest. • Teenuse saaja toimikud, sh kõik paberkandjal ja elektroonilised isikuandmeid sisaldavad dokumendid hoiustatakse turvanõuetele vastavalt. • Teenuseosutaja määrab andmekaitse eest vastutava isiku, kes kantakse e-äriregistrisse ja tema kontaktid avaldatakse teenuseosutaja kodulehel.
	• Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina ning tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud teda puudutavale infole.	• Teenuse saajale tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud isiklikule infole (sh dokumentidele) temale arusaadaval viisil.
	• Teenuseosutaja loob teenuse saajale võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse.	• Teenuseosutaja on välja töötanud kaebuste ja ettepanekute esitamise korra, mis on avalikult kättesaadav ning tagab objektiivse kaebuste lahendamise.

Kaasamine	• Teenuse saajat kaasatakse oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel.	• Teenuseosutaja kaasab teenuse saajat teenusega seotud otsuste tegemisse ja teda puudutavate dokumentide koostamisse.
	• Teenuse arendamisse ja teenuse tulemuslikkuse hindamisse kaasatakse erinevaid osapooli.	• Teenuse saajat, tema lähedasi ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.
Tulemuste ja mõju hindamine	• Teenuse saaja ja tema lähedased annavad teenusele tagasisidet ning neil on võimalus teha ettepanekuid teenuse parendamiseks.	• Teenuseosutaja viib regulaarselt (vähemalt kord aastas) läbi tagasiside küsitlusi teenuse osutamise kohta, analüüsib tulemusi, viib vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning avalikustab tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel.

TÖÖTAJATE PÄDEVUS JA EETIKA

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Töötajate pädevus	• Töötajad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi.	• Teenuseosutaja kirjeldab organisatsiooni väärtused, tutvustab neid töötajatele ning töötajad järgivad neid igapäevatöös.
	• Töötajad teavad enda ja teiste töötajate rolli, ülesandeid ja vastutust ning teavad, millistes küsimustes kelle poole pöörduda.	• Teenuseosutaja tutvustab töötajatele töökorraldust ning seda reguleerivaid dokumente. • Teenuseosutaja kirjeldab töötajate tööülesanded ametijuhendis, töölepingus vms dokumendis ja tutvustab neid töötajatele. • Töötajate tööülesannete kirjeldused vastavad tegelikele tööülesannetele ning neid vaadatakse regulaarselt üle ning vajadusel täiendatakse. • Teenuseosutaja töötab välja käitumisjuhised ja korraldab tööjuhendamise keeruliste olukordade lahendamiseks (nt kui inimese tervislik seisund halveneb; esineb agressiivsust, sõltuvushäireid või ennast kahjustavat käitumist; tekivad konfliktid teenuse saajaga) või teenuse saaja ei võta osutatavat teenust vastu (nt keeldub konkreetsest toimingust, ei ava ust vms). Juhised peavad sisaldama, kuidas juhtum fikseeritakse, kuidas toimub vajadusel KOVi ja lähedaste informeerimine.
	• Luuakse tingimused töötajate pädevuse arenguks. Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt.	• Teenust osutavad pädeva ettevalmistusega töötajad. • Teenuseosutaja kaardistab töötajate koolitusvajadused ning koostab koolitusplaani. • Teenuseosutaja korraldab oma töötajatele vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile ja tekkinud vajadusele. • Teenuseosutaja viib töötajatega regulaarselt läbi arenguvestluseid ning annab töötajate tööle tagasisidet.
	• Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides.	• Teenuseosutaja korraldab nt regulaarseid koosolekuid töötajatele info ja kogemuste jagamiseks, keeruliste juhtumite lahendamiseks, tööalaseks juhendamiseks jms.
	• Tagatakse töötajate teadlikkus valdkonda reguleerivatest nõuetest.	• Töötajad on teadlikud valdkonda reguleerivates õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest.

Töötajate eetika	• Töötajate igapäevatööd reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. eetikakoodeksist	• Teenuseosutaja tutvustab töötajatele igapäevatöös järgitavaid eetikanorme, mis juhinduvad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. • Töötajad väldivad teenuse osutamisel teenuse saaja mõjutamist oma isiklike seisukohtade ja veendumuste põhjal (nt poliitilised, usulised, rahvuslikud jms). • Töökorralduse reeglites, töölepingus, ametijuhendis vms peab sisalduma teenust vahetult osutavale töötajale keeld teenuse saajalt väärtuslike kingituste vastuvõtmiseks või keeld mõjutada teenuse saajat enda nimetamiseks testamendis. • Teenust osutav töötaja ei või olla volitatud teenuse saaja esindajaks. • Teenuseosutaja kehtestab reeglid, mil määral ja missuguse aruandekohustusega tohib töötaja kasutada teenuse saaja sularaha. Rahaliste vahendite kasutamise dokumenteerimiseks kasutatakse teenuseosutaja kehtestatud vormi. • Teenuseosutaja kehtestab selged reeglid ja informeerib inimest, kas ja mil moel saab teenuse raames kasutada kaupluste kliendikaarte (nt soodustuste saamiseks). • Töötajatel on keelatud kasutada teenuse saajale välja antud pangakaarti, isikutunnistust ja PIN-koode isikutuvastamiseks ja digiallkirjastamiseks ning teha mobiilseid telefonimakseid. • Teenuseosutaja töötab välja ja kehtestab reeglid pildistamise/filmimise ja fotode avaldamise kohta teenuse osutamise keskkonnas ja keskkonnast väljas. • Teenuseosutaja võtab teenuse saajalt ja töötajatelt kirjalikud nõusolekud pildistamise kohta, sh olles täpsustanud fotode/videomaterjali jagamise ja kasutam ise eesmärgid. Nõusoleku võib teenuse saaja igal ajal tagasi võtta.

ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Juhtimine	• organisatsioonil on sõnastatud selge missioon, visioon ja väärtused, mis on aluseks teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel.	• Töötajad on tutvunud ja teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest.
	• Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava/plaan, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid.	• Teenuseosutajal on välja töötatud organisatsiooni arengukava/ -plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad.
	• Organisatsiooni tegevused lähtuvad seatud eesmärkidest.	• Töötajaid kaasatakse nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse.
	• Organisatsioonis tegevuste tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused.	• Teenuseosutaja hindab regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsib hindamise tulemusi (viib läbi sisehindamise). • Teenuseosutaja teavitab teenuse saajat, vajadusel tema lähedast ja KOVi teenuse osutamises toimuvatest olulistest muudatustest (nt töötaja vahetumine, teenuse osutamist mõjutavad töökorralduslikud muudatused jms).
	• Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamisega ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega.	• Teenuseosutaja rakendab teenuse osutamisel üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtteid (SHS § 3 lg 2). • Teenuseosutaja kaasab töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse.
	• Organisatsioonis rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega.	• Teenuseosutaja on kursis oma valdkonna muutuste ja innovaatiliste lahendustega ning arvestab teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega. • Teenuseosutaja osaleb erinevates teenuse arendusprojektides ja/ või algatab neid ise. • Teenuseosutaja kasutab oma igapäevatöös infotehnoloogilisi vahendeid, mis võimaldab tööd korraldada ja teenust osutada efektiivsemalt.
	• Teenuse osutamiseks tagatakse piisaval hulgal nõutele vastavaid töötajaid.	• Teenuseosutaja on teinud töötajate kohta regulaarselt päringuid karistusregistrisse. • Teenuseosutaja on hinnanud teenuse mahtu ja lisatöötajate vajadust ning viinud läbi vajalikud värbamised.

		• Teenuseosutaja on välja töötanud praktikantide, asendusteenistujate ja vabatahtlike kaasamise põhimõtted, sh nende koolitamise, tunnustamise.
Töötingimused ja töökeskkond	• Töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus tagatakse teenuse osutamise eripärast lähtuvalt.	• Teenuseosutaja on koostanud töökeskkonna riskianalüüsi. • Teenuseosutajal on kirjeldatud teenuse saajaga seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused. • Teenuseosutaja on välja töötanud juhised kriisiolukorras käitumiseks (sh kuidas tagada teenuse toimepidevus) ning töötajad on sellest teadlikud. • Teenuseosutaja võimaldab töötajatele vajalikud koolitused (nt tuleohutusalane, isikukaitse ja esmaabi koolitus) teadlikkuse tõstmiseks ja vajalikud vahendid turvalisuse tagamiseks (nt kaasaskantav paanikanupp). • Teenuseosutaja on väljatöötanud asutuse enesehoiusüsteemi (sh tööjuhendamine, mentorlus, kovisioon ja supervisioon) ja tagab töötajale vajaliku toetuse.
	• Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid tööülesannete täitmiseks.	• Teenuseosutaja tagab oma töötajatele töövahendid (nt sõiduvahend, tööriided, IKT- vahendid jms), isikukaitsevahendid ja vajadusel vaktsineerimise nakkushaiguste vastu. • Teenuseosutaja tagab tööruumi koos vajaliku inventariga.
	• Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt.	• Teenuseosutaja hindab regulaarselt töötajate töötingimusi. • Teenuseosutaja hindab töökeskkonda teenuse osutamise eesmärgil ning koostab riskianalüüsi ja selle alusel kirjaliku tegevuskava. • Teenusel olevate inimestega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused kirjeldatakse. • Töötajad on teadlikud ohututest töövõtetest.
	• Töötajad on motiveeritud ja nende tööd väärtustatakse.	• Teenuseosutaja töötab välja oma töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra. • Teenuseosutaja kavandab vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks tegevused, nt supervisiooni kasutamine.