

## Lapsehoiuteenuse kvaliteedijuhis<sup>1</sup>

Alates 01.01.2018 hakkasid vastavalt Sotsiaalhoolekande seadusele § 3 lg 2 kehtima sotsiaalteenuse osutamisel kvaliteedipõhimõtted, millest tuleb teenuse osutamisel lähtuda.

Sotsiaalteenuse osutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest: isikukesksus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine lähenemine, terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötaja pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.

Sotsiaalkindlustusamet on koostanud teenusepõhised kvaliteedijuhised, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse sotsiaalteenuse pakkumisel teenuse rahastajatele, teenuste korraldajatele, teenuseosutajatele ning teenusel oleval inimesele.

Lapsehoiuteenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kvaliteedi tagamise näitajad võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele.

Sotsiaalhoolekande seadus § 451. Lapsehoiuteenuse eesmärk ja sisu

(1) Lapsehoiuteenuse eesmärk on toetada last kasvatava isiku toimetulekut või töötamist või vähendada lapse erivajadusest tulenevat hoolduskoormust.

---

\*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.

\* Tekstis lahti seletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.

## KÄTTESAADAVUS, TASKUKOHAUS JA TEENUSE OSUTAMISE KESKKOND

Teenused on lapsele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased. Teenuseid osutatakse toetavas keskkonnas.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Kättesaadavus ja taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse sihtrühmale.</li> <li>• Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse lapsele arusaadaval viisil.</li> <li>• Last aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel.</li> <li>• Info lapse omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil.</li> <li>• Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse lapse maksevõimekusest, teda informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja kodulehel on olemas pakutavate teenuste nimekiri koos teenuste sisu ja sihtgruppide kirjeldusega. Välja on toodud teenuste taotlemise kord.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja kodulehel on pakutavate teenuste aja- ja asjakohane hinnakiri, milles on teenuste hinna komponendid lahti kirjutatud (sh toodud välja omaosaluse suurus).</li> <li>• KOV/teenuseosutaja omab informatsiooni erinevate sotsiaalteenuste kohta, tutvustab lapsele abi saamise võimalusi ning informeerib last vajalike ja alternatiivsete teenuste võimalusest ja rahastamise viisidest.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja aadress, kontaktandmed ja vastuvõtuajad on kättesaadavad tema kodulehel, olemas on juhised ligipääsetavuse ja ühistranspordivõimaluste kohta.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja kodulehekülg ühildub enamlevinud programmidega ja on loetav nägemispuudega inimesele.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja jagab teenust puudutavat infot sotsiaalmeedias, kohalikes ajalehtedes, teadetetahvil jm.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja pakub teenuseid füüsiliselt ligipääsetavas ja sobivas asukohas, et tagada lapse maksimaalne osalus kogukonnas ja ühiskonnaelus.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on esmase hindamise käigus selgitanud välja last kasvatava isiku maksevõime.</li> <li>• KOV abistab teenuse eest tasumisel, kui last kasvatava isiku maksevõimekus pole piisav.</li> <li>• KOV haldusotsuses/halduslepingus kajastub teenuse tasumise maht ja kord, mida on lapsele selgitatud temale arusaadaval viisil.</li> </ul>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Teenuse osutamise keskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagatud on füüsiline juurdepääs teenusele.</li> <li>• Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse elukohaga.</li> <li>• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa lapse individuaalsete vajaduste ja eesmärkide täitmisele ning lapse võimestamisele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse osutamise keskkond peab olema turvaline ja vastama sanitaartingimustele, tuleohutusnõuetele ning on lapse arengut ja igapäevategevusi toetav.</li> <li>• Teenuse osutamise ruumidel on olemas kasutusluba, Päästeameti ja Terviseameti tõendid.</li> <li>• Ajakohane evakuaatsiooni plaan on nähtavalt paigutatud.</li> <li>• Töötajaid ja teenuse saajaid on teavitatud ning nad on teadlikud oma tegevustest ja vastutusest evakuaatsiooni/tulekahju puhul.</li> <li>• Tagavaraväljapääsu kasutamise võimalus on kõikidele inimestele tagatud, neist ollakse teadlikud.</li> <li>• Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt lapse erivajadustele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, invatualettruum jne).</li> <li>• Teenuseosutamise keskkond peab lähtuma lapse vajadustest (temperatuur, valgus, rätikud lapsele sobival kõrgusel).</li> <li>• Teenuseosutajal on teenuse osutamiseks olemas vajalikud vahendid: eakohased mänguasjad, vajadusel samuti puude spetsiifikat arvestavad universaalsed abivahendid (nt pesuraam, -tool, rasked taldrikud, lusikad), mänguasjad jms.</li> <li>• Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi lapse jaoks sobilike keskkonnatingimuste hindamise, vajadusel kohandab neid vastavalt lapse vajadustele.</li> </ul>
---	---	---

## ISIKUKESKNE, VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenused vastavad lapse individuaalsetele vajadustele, parendavad või säilitavad tema elukvaliteeti. Teenused katavad lapse vajadusi terviklikult, on suunatud erinevate valdkondade (näiteks haridus, töö, tervishoid jm) teenuste ja teenuse pakujate vahelisele võrgustikutööle. Vajadusel tagatakse teenuste jätkuvus ja sujuv üleminek ühelt teenuselt teisele. Teenuse paremaks osutamiseks tehakse koostööd nii lapse, last kasvatava isiku, lapse lähedaste, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
<p style="text-align: center;">Lapsekesksed, eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinnatakse ja arvestatakse lapse individuaalseid eesmärke, vajadusi, tugevusi ja võimalusi.</li> <li>• Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos lapsega teenuse eesmärk, lepatakse kokku millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse ja arvestatakse lapse tegelikke ja muutuvaid vajadusi.</li> <li>• Lapse vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga.</li> <li>• Lapse vajadusi hinnatakse regulaarselt.</li> <li>• Teenuse osutamiseks valitakse lapse vajadustest lähtuvad aja- ja asjakohased meetodid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja on hindamisküsimustiku alusel hinnanud lapse abivajaduse tervikuna, sh selgitanud välja sobiva(te) teenuste vajaduse, mahu ja sageduse, on läbi viinud last kasvatava isiku nõustamise ja leppinud kokku sobivate teenuste osutamise arvestades lapse parimaid huvisid.</li> <li>• KOV on sisestanud teenuse taotlemise, otsuse ja teenuse osutamisega seotud andmed STARi.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on välja selgitanud lapse jaoks sobilikuma teenuse osutamise vormi (nt mitu korda nädalas teenusel ollakse, kui suures grupis teenust osutatakse, kas vajatakse individuaalteenust).</li> <li>• Teenuseosutaja on jälginud regulaarselt ja vajadusel korrigeerinud lapse teenusel viibimise eesmärke ja teenuse osutamise vormi (teenuse sagedus, osutamine grupis/individuaalselt) koostöös last kasvatava isikuga.</li> <li>• Teenuseosutaja, märgates vajadust lisateenuste (abivahendid, perenõustamine jt) järele, on teavitanud abivajadusest last kasvatavat isikut ja KOVi.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on selgitanud lapsele kavandatava otsuse sisu ja põhjuseid, kuulnud lapse ära tema vanust ja arengutaset arvestades sobival viisil ning võtnud lähtuvalt lapse vanusest ja arengutasemest tema arvamuse arvesse ühe asjaoluna huvide väljaselgitamisel.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on selgitanud lapsele tema arvamuse arvestamata jätmise põhjuseid, kui lapse huvid erinevad lapse arvamusest või muul põhjusel tehakse otsus, mis ei ühti lapse arvamusega.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja on dokumenteerinud lapse arvamuse ja lisanud selle STARi juhtumiplaanile.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on kaardistanud koos lapse ja last kasvatava isikuga ootused (hooldusega seotud tegevused, igapäeva elu toetamine, vaba aja tegevused, toetamine haridusasutuses, transpordi korraldamine jne) ja eesmärgid ja sageduse teenusele, mis on kooskõlastatud ka teenust vahetult osutavate isikutega.</li> <li>• KOV on koostanud koostöös last kasvatava isikuga ja teenuseosutajaga haldusotsuse/ halduslepingu teenuse osutamiseks, määranud selles mh kindlaks teenuse eesmärgi, vajaduse mahu ja sageduse.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on viinud koos lapse ja last kasvatava isikuga läbi regulaarsed abivajaduse vahehindamised (vähemalt kord aastas) lapsele arusaadaval viisil, arvestades tema vanust ja lähtudes lapse parimast huvist ning muutnud vajadusel teenuse osutamise eesmärki, vormi.</li> <li>• Teenuseosutaja on koostanud KOVile perioodiliselt (nt kord kuus) kirjaliku aruande teenuse osutamise kohta.</li> <li>• Teenuseosutaja on tutvustanud aruannet last kasvatavale isikule ja lapsega töötavatele isikutele.</li> <li>• Teenuseosutaja on võtnud teenuse osutamisel raske ja sügava puudega lapsele aluseks KOVi poolse suunamiskirja/teenusevajaduse hinnangu, koostatud ankeedi, lapse rehabilitatsiooniplaani või eriarstide koostatud hinnangud, mis on varasemalt kooskõlastatud last kasvatava isikuga.</li> <li>• Teenuseosutaja on kirjutanud raske ja sügava puudega lapse puhul vajadusel last kasvatava isiku palvel omapoolsed hinnangud, mida saab esitada lapse võrgustikuliikmetele.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on arvestanud lapse jaoks juba välja kujunenud sotsiaalsete vajadustega ja arvestab lapse olemasolevaid oskusi teenuse osutamisel.</li> </ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Toitlustamisel on võimalusel arvestatud lapse erivajadusega/eridieediga või ollakse paindlikumad toitlustamise korraldusel (range eridieediga lapsele tagab toidu olemasolu last kasvatav isik).</li><li>• Teenuse osutamisel lapse kodus tagab last kasvatav isik toidukordade olemasolu.</li><li>• KOV/teenuseosutaja on küsinud last kasvatavalt isikult vajaduspõhiselt olulist infot teenuse osutamiseks (nt tervislik seisund, raviskeemi järgimine, riskikäitumine).</li><li>• Vajadusel on koostatud raviskeem, mis on last kasvatava isiku poolt allkirjastatud.</li><li>• Raske või sügava puudega lapse puhul on andnud last kasvatav isik üle ravimid koos kirjaliku manustamisskeemiga, millega kinnitab andmete õigsust.</li><li>• KOV/teenuseosutaja on keerulisemate kliendijuhtumite puhul koos raske või sügava puudega last kasvatava isikuga kirja pannud käitumisjuhised spetsiifiliste olukordade osas (mida teha, kui lapse tervislik seisund halveneb, esineb agressiivsus või ennast kahjustav käitumine), mida tutvustatakse ka teenust osutavale isikule.</li></ul>
--	--	--

<p>Terviklik lähenemine, sujuv teenuste korraldus ja võrgustikutöö</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuste osutamisel tuginetakse terviklikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse lapse vajadusi, ootusi ja võimalusi tervikuna.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse elukeskkonna ja lähikondsetega.</li> <li>• Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga.</li> <li>• Lapsele pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega.</li> <li>• Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi.</li> <li>• Last ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas.</li> <li>• Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine.</li> <li>• Lapse vajadusest lähtuvalt tehakse koostööd teiste teenuseosutajate, võrgustikupartnerite ja lapse lähikondsetega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja on arvestanud teenuste osutamisel lapse ja pere vajaduste ja võimalustega ning elukoha ja teenuse osutamise asukohaga.</li> <li>• Teenuseosutaja on lähtunud lapsele teenust osutades lapse parimast huvist ja arvestab lapse arvamusega.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on esmase nõustamise käigus välja selgitanud ja dokumenteerinud lapse kontaktisiku ja tugivõrgustikuliikmed (nt teised teenuseosutajad).</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on kasutanud teenuste pakkumisel kogukonna võimalusi ja ressursse, et maksimaalselt toetada lapse kaasatust kohalikus kogukonnas.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on ära kirjeldanud teenusele sisenemise ja väljumise protsessid.</li> <li>• KOV on taganud teenuste mittedubleerimise ning sujuva korralduse (sh ülemineku ühelt teenuselt teisele või lahkumise teenuselt) kuni teenuse vajaduse ära langemiseni.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on määratlenud oma võrgustikuliikmed ja koostööpartnerid ning teeb vajadusel nendega koostööd lapsele tervikliku abi tagamiseks.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on teinud koostööd ja viinud koostööpartnerite seas regulaarselt läbi küsitlusi oma teenuste arendamiseks.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on osalenud ja korraldanud ise kohtumisi ja ümarlaudu koostööpartneritega teenuste parendamiseks.</li> </ul>
--	--	--

## TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM, KAASAMINE JA LAPSE ÕIGUSED

Teenuse osutamisel suurendatakse või säilitatakse lapse iseseisvust oma elu korraldamisel kaasates ja toetades last oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel. Last, tema lähedasi ja teisi huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ja tulemuslikkuse hindamisse aktiivsete osalejatena. Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid lähtuvad oma töös rahvusvahelistest inimõigustest. Tagatud on lapse seadusest tulenevad õigused.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Lapse võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Last informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel.</li> <li>• Toetatakse Lapse iseseisvuse ja vastutusvõime arengut.</li> <li>• Last julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi ning teda toetatakse nende elluviimisel.</li> <li>• Lapsele antakse tema arengu kohta motiveerivat tagasisidet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja on planeerinud teenuse vastavalt lapse arenguvajadustele.</li> <li>• Last kasvatavale isikule ja lapsele on selgitatud haldusotsuses/halduslepingus tulenevaid õiguseid ja kohustusi neile arusaadaval viisil ning nad on nendest teadlikud.</li> <li>• Last kasvatavat isikut on nõustatud tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes lapse parimatest huvidest ja vajadustest.</li> <li>• Teenuseosutaja on loonud tingimused lapse võimalikult iseseisvaks toimetulekuks ja julgustab last igapäevaelus toime tulema.</li> <li>• Teenuseosutaja on toetanud lapse iseseisvat arengut läbi igapäevatoimingute ja suurendanud lapse iseseisvat toimetulekut arvestades lapse ealisi ja arengulisi eripärasid.</li> <li>• Teenuseosutaja on julgustanud last arutlema ja oma mõtteid väljendama.</li> <li>• Teenuseosutaja on toetanud last tunnete väljendamisel ja nendega toimetulekul.</li> <li>• Teenuseosutaja on toetanud lapse sotsiaalsete oskuste arendamist ja lapse suhtlemist eakaaslastega.</li> <li>• Teenuseosutaja on andnud last kasvatavale isikule tagasisidet (nt üks kord kuus) lapse arengu kohta teenusel olemise ajal (hooldamine, arendamine, teenuse osutamine).</li> <li>• Teenuseosutaja on teavitanud koheselt KOVi juhul, kui on märganud lapse täiendavat abivajadust, uut riskiolukorda jms.</li> </ul>



Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Last kaasatakse oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel.</li> <li>• Laps osaleb teenuse planeerimisel, arendamisel ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li> <li>• Lapse lähedasi ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/Teenuseosutaja on kaasanud last temaga seonduvate otsuste tegemisel vastavalt vanusele ja arengutasemele.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on jaganud lapsele arusaadavas vormis infot teenuste, nende eesmärkide ning teenuse kasutajate kaasamise ja osalemisvõimaluste kohta.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on toetanud last oma arvamuste ja vaadete avaldamisel teenuste kujundamisel ja planeerimisel.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on kaasanud last kõikidesse temaga seotud otsuste tegemisse, sh inimest puudutavate dokumentide koostamisse.</li> </ul>
Lapse õigused	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise.</li> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab lapse privaatsuse ja turvalisuse.</li> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (eraelulised ja eriliigilised isikuandmed).</li> <li>• Last koheldakse võrdväärse partnerina.</li> <li>• Lapsele tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud teda puudutavale infole.</li> <li>• Teenuseosutaja on loonud lapsele võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse.</li> <li>• Kaebustega tegelemise kord on selge ja lihtne ning tagab kaebuste registreerimise ja objektiivse kaebuste lahendamise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja on kirjeldanud konfidentsiaalsuse ja isikuandmete käsitlemise nõuded oma asutuses ning töötajad on neist teadlikud.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on kirjeldanud põhimõtted verbaalse, füüsilise, seksuaalse ja vaimse väärkohtlemise vältimiseks ja tegutsemisjuhised väärkohtlemise ilmingute esinemisel (nii töötajate kui teenusekasutajate vahelistes suhetes).</li> <li>• KOV/teenuseosutaja aktsepteerib teenuste osutamisel lapse õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele.</li> <li>• Sõlmitud haldusotsuses/halduslepingus on kirjas lapse, last kasvatava isiku ja teenuseosutaja õigused, piirangud ja kohustused teenuse saamisel ning neid on lapsele ja last kasvatavale isikule arusaadaval viisil selgitatud.</li> <li>• Suhtlusel ollakse viisakad, sõbralikud ja teiste väärikut austavad.</li> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud kaebuste ja ettepanekute korra, mis on last kasvatavale isikule kättesaadav ja arusaadavas vormis ning tagab objektiivse kaebuste lahendamise.</li> <li>• Laps teab, kuhu pöörduda, kui vajab abi (KOV lastekaitsetöötaja, lasteabi telefon, lasteombudsman, hädaabi telefon).</li> <li>• Lapsele ja last kasvatavale isikule on tagatud juurdepääs teenuse osutamisega seotud infole temale arusaadaval viisil.</li> </ul>

## TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud lapse elukvaliteedi parendamiseks/säilitamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse osutamise vahetuid tulemusi ja mõju.</li><li>• Laps ja tema lähedased annavad teenusele tagasisidet ning neil on võimalus teha ettepanekuid teenuse parendamiseks.</li><li>• Hindamistulemusi analüüsitakse koos lapsega ja vajadusel viiakse sisse muutusi ja parendusi teenuse tegevustesse ja teenuse osutamisse.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• KOV/teenuseosutaja on koostanud tagasiside küsimustiku teenusele seatud eesmärkide alusel lapse olukorra ja vajaduste hindamiseks.</li><li>• KOV/teenuseosutaja on kaasanud hindamisse teenusel oleva lapse ja last kasvatava isiku.</li><li>• KOV/teenuseosutaja on regulaarselt (kord aastas) läbi viinud tagasiside küsitlusi teenuse osutamise kohta, analüüsinud tulemusi, viinud vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning avalikustanud tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel.</li></ul>

## TÖÖTAJATE PÄDEVUS JA EETIKA

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
------------	------------------	-----------------------------

<p style="text-align: center;">Töötajate pädevus</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi.</li> <li>• Töötajaid teavitatakse ja nad teavad enda ja teiste töötajate rolli, ülesandeid ja vastutust ning töötajad teavad, millistes küsimustes kelle poole pöörduda.</li> <li>• Luuakse tingimused töötajate pädevuse arenguks.</li> <li>• Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt.</li> <li>• Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides.</li> <li>• Tagatakse töötajate teadlikkus seaduse nõuetest ja nende vastutusest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajad on teadlikud organisatsiooni väärtustest ja järgivad neid igapäevatoos.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on töötajatele tutvustanud ja selgitanud töökorraldust ning seda reguleerivaid dokumente.</li> <li>• Töötajad on teavitatud ja teadlikud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on töötajate tööülesanded ära kirjeldanud ametijuhendis, töölepingus vm dokumendis ja seda on töötajatele tutvustatud ja selgitatud.</li> <li>• Töötajate tööülesannete kirjeldused vastavad tegelikele tööülesannetele, need on üle vaadatud ning regulaarselt täiendatud.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja juures töötavad nõutava kvalifikatsiooniga inimesed.</li> <li>• Teenuseosutaja on kaardistanud töötajate koolitusvajadused ning koostanud koolitusplaani.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja korraldab oma töötajatele vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile ja tekkinud vajadusele, et tagada ajakohaste meetodite kasutamine teenuse osutamisel.</li> <li>• Teenuseosutaja korraldab vajadusel kovisiooni, supervisiooni.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on korraldanud töötajate tööjuhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja viib töötajatega regulaarselt läbi arenguveestluseid ning tagasisidestab töötajate tööd.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja kaasab töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja korraldab regulaarseid koosolekuid töötajatele info ja kogemuste jagamiseks.</li> </ul>
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja on välja töötanud praktikantide, asendusteenistujate ja vabatahtlike kaasamise korra, sh nende koolitamine, tunnustamine.</li> </ul>
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajate igapäevatööd reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on järginud igapäevatöös eetikanorme, mis juhinduvad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist.</li> <li>• Töötajaid on teavitatud ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme.</li> <li>• Eetikanormides on välja toodud aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine.</li> </ul>

## 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 ja –keskkonna.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatsioonil on sõnastatud selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks.</li> <li>• Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava/plaan, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid.</li> <li>• Organisatsiooni tegevused lähtuvad seatud eesmärkidest.</li> <li>• Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist.</li> <li>• Organisatsiooni tegevuste tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt (sisehindamine) ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOVil/teenuseosutajal on välja töötatud organisatsiooni arengukava/-plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad.</li> <li>• Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused.</li> <li>• Teenuseosutaja rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri.</li> <li>• TO on arvestanud tööd planeerides kuluefektiivsuse põhimõtete arvestades piirkondlike eripärasid.</li> <li>• TO on hinnanud regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsinud hindamise tulemusi.</li> <li>• TO on regulaarselt läbi viinud (kord aastas) küsitlusi, analüüsinud tulemusi, viinud vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagasiside kokkuvõtteid ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks inimesele, tema lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele.</li> <li>• Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamisega ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega.</li> <li>• Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega.</li> <li>• Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse töötajatele arusaadaval viisil.</li> </ul>	<p>avalikustanud tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja on kursis oma valdkonna muutustega ning arvestab teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/ või algatab neid ise.</li> <li>• Töötajad on teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja töökohustused.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on ära kirjeldanud tööprotsessid, neid on töötajatele selgitatud.</li> <li>• Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja tagab õiguspärase andmete töötlemise.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on määranud andmekaitse eest vastutava isiku, kes on registreeritud Ettevõtjaportaalis ja avaldanud tema kontaktandmed oma kodulehel.</li> <li>• Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või kaitstud paroolidega arvutis.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on teinud töötajate kohta päringu karistusregistrisse ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas.</li> <li>• Teenuseosutaja on teavitanud inimest ka KOVi, kui teenuse osutamises toimuvad olulised muudatused.</li> </ul>
Töötajad ja organisatsiooni töökeskkond	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatsiooni töökeskkond vastab töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile.</li> <li>• Organisatsioonis on tagatud töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtudes.</li> <li>• Töötajatele on tagatud vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on ära hinnanud töökeskkonna teenuse osutamise eesmärgil ning koostanud lühiriskianalüüsi ja selle alusel kirjaliku tegevuskava.</li> <li>• Teenusel olevate inimestega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused on kirjeldatud.</li> <li>• Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise kava ning töötajad on teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja on vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks kavandanud tegevused, nt supervisiooni kasutamine.</li><li>• Teenuseosutaja tagab töötajatele turvalise töökeskkonna (tuleohutusplane, isikukaitse ja esmaabi koolitus, paanikanupu olemasolu).</li><li>• Teenuseosutaja tagab oma töötajatele töövahendid, isikukaitse vahendid ja vajadusel vaktsineerimise nakkushaiguste vastu.</li><li>• Teenuseosutaja hindab regulaarselt töötajate töötingimusi.</li></ul>
--	--	--

## 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 mõttes<sup>2</sup>. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO<sup>3</sup> 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.

**Huvigrupid** – inimeste/organisatsioonide ring, kellest sõltub organisatsiooni või inimese eesmärkide saavutamine. Sisemised huvigrupid on nt personal ja teenust kasutavad inimesed. 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. Paremini võib siin tähendada erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

<sup>3</sup> WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

<sup>4</sup> Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. [www.osale.ee](http://www.osale.ee)

**Inimene** – teenuse kasutaja, kes vahetult kasutab pakutavat teenust.

**Kaasamine** – otsuste tegemine nendega, keda need otsused mõjutavad ning neid arvestades.

**Kogukonnapõhisus** – Põhineb ühtse geograafilise asukoha, ühise mõtteviisi või sarnaste huvidega inimeste tegutsemisel.

**Kuluefektiivsus** – kulude juhtimine kulude minimeerimise viisil.

**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 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).

**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.

**Võrgustikutöö** – inimese jaoks oluliste huvigruppide kaasamine erinevate olukordade lahendamiseks. Olemasoleva võrgustiku mobiliseerimine, rikastamine ja kontaktide tugevdamine.