

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhis¹

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. Samuti tuleb teenuste osutamisel lähtuda Sotsiaalseadustiku üldosas sätestatud sotsiaalkaitse põhimõtetest: nimväärikus, inimese omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö.

Sotsiaalkindlustusamet on koostanud teenustepõhised kvaliteedijuhised, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse teenuse pakkumisel kõigile sotsiaalteenuste korraldajatele, teenuse osutajatele ning teenuse kasutajatele.

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

Sotsiaalhoolekande seadus § 20. Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse eesmärk ja sisu

(1) Väljaspool isiku kodu osutatav üldhooldusteenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on turvalise keskkonna ja toimetuleku tagamine täisealisele isikule, kes terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel ei suuda kodustes tingimustes ajutiselt või püsivalts iseseisvalt toime tulla.

(2) Teenuse osutamisel tagab teenuseosutaja teenuse saajale hooldustoimingud ning muud toetavad ja toimetulekut tagavad toimingud ja teenused, mis on määratud hooldusplaanis.

(3) Teenuse osutamisel ööpäevaringselt tagab teenuseosutaja teenuse saajale lisaks käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud toimingutele ka majutamise ja toitlustamise. § 70. Erihoolekandeteenuse taotlemine ja otsuse tegemine

* Antud juhiste kontekstis eeldame, et inimene on ise teovõimeline.

*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 inimesele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased. Teenuseid osutatakse toetavas keskkonnas.

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

<p style="text-align: center;">Teenuse osutamise keskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatud on füüsiline juurdepääs teenusele. • Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukohaga. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste ja eesmärkide täitmisele ning inimese võimestamisele. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, invatualettruum, lamajatel õiged voodid, rulaator jne). • KOV/teenuseosutaja ruumides ja/või hoones on kasutatud suunaviitaid ja juhiseid orienteerumise lihtsustamiseks. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese iseseisvuse suurendamisele ja kaasatusele kogukonnas. • Päästeameti/Terviseameti töendid on olemas. • Ajakohane evakuaatsiooniplaan on nähtavalt paigutatud. • Töötajaid ja teenuse saajaid on teavitatud ning nad on teadlikud oma tegevustest ja vastutusest evakuaatsiooni/tulekahju puhul. • Tagavaraväljapääsu kasutamisevõimalus on kõikidele inimestele tagatud, neist ollakse teadlikud. • Toad on heas füüsilises seisus, sisustatud koduselt, inimese soovi ja eripära arvestades, tagades inimese turvalisuse. • KOV/teenuseosutaja osutab teenuseid inimesele füüsiliselt ligipääsetavas ja sobivas asukohas, et tagada maksimaalne osalus kogukonnas ja ühiskonnaelus • Teenust viiakse läbi võimalikult inimese tavapärasel elukeskkonda (sh sotsiaalset keskkonda ja inimese erivajadusi) ning loomulikku elukorraldust arvestades. • Teenuseosutaja on välja töötanud kodukorra, mis reguleerib teenuse osutamise seotud tegevusi (sh taskuraha ja pangakaardi kasutamise reegleid), inimese õiguseid ja kohustusi teenuse jooksul. • Teenuseosutaja on taganud inimesele vaimse, füüsilise ja majandusliku turvalisuse. Inimesi ei ähvardata, solvata, füüsiline ja vaimne vägivald on keelatud ja karistatav ning inimeste taskuraha peab olema hoitud turvaliselt ja inimesele arusaadavalt. • Teenuseosutaja on võimaldanud inimesele soovi korral elada omaette toas või omaette toas paarina. • Inimese privaatsus on tagatud magamistoas, pesemisel ja tualettruumis. Uksi on võimalik seestpoolt lukustada kliendi soovil, asutuse töötajatel on varuvõti ukse avamiseks väljastpoolt.
---	---	--

		<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja on taganud inimesele privaatselt ja väärikalt isiklike hügieenivajaduste rahuldamise võimaluse vastavalt inimese vajadusele (mähkmete vahetuse sagedus vastavalt vajadusele).• Inimesele on võimaldatud oma isiklike asjade/riiete kasutamist, pesemist, kuivatamist ja hoidmist. Inimesel on teenuse ajal kasutamiseks oma isiklikud jalanõud, üle- ja alusriided kõigi nelja aastaaja puhul ning soovi korral voodipesu.• Inimese toitlustamine on korraldatud sobivas keskkonnas ja lauakombeid, inimese terviseseisundit ning hügieeni arvestades.• Arvestatud on inimese erivajadusega menüü koostamisel.• Voodihaiget abistatakse söömisel, vajadusel söödetakse.
--	--	--

ISIKUKESKNE, VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimesekesksed, eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused	<ul style="list-style-type: none"> • Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid eesmärke, vajadusi, tugevusi ja võimalusi. • Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos inimesega teenuse eesmärk, lepatakse kokku millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse ja arvestatakse inimese tegelikke ja muutuvaid vajadusi. • Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • Inimese vajadusi hinnatakse regulaarselt. • Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad aja- ja asjakohased meetodid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimene on esitanud taotluse KOVile abi saamiseks. • KOV/teenuseosutaja on hindamisküsimustiku alusel hinnanud inimese abivajaduse tervikuna, sh selgitanud välja sobiva(te) teenuste vajaduse, mahu ja sageduse. • KOV on viinud läbi inimese ja tema lähedaste nõustamise ja leppinud kokku sobivate teenuste osutamise. • KOV on koostanud koostöös inimese või tema lähedastega ning teenuseosutajaga haldusakti/halduslepingu inimesele teenuse osutamiseks, määranud selles mh kindlaks kõrvalabi vajaduse määrast tulenevad toimingud, mis tagavad isiku turvalisuse ja toimetuleku hooldusteenuse kasutamise ajal. • KOV on sisestanud teenuse taotlemise, akti/lepinguga ja teenuse osutamisega seotud andmed STARi. • KOV/teenuseosutaja on arvestanud teenuse osutamisel inimese ja lähedaste soovidega teenuse eesmärgi, tegevuste ja nende sageduse osas. • KOV/teenuseosutaja on arvestanud hooldusplaani koostamisel inimese individuaalseid ja sotsiaalseid vajadusi, huvisid, inimese olemasolevaid võimeid ja oskusi ning harjumuspärasest päevakava.

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on kasutanud teenuse planeerimisel ja osutamisel inimese vajadustest lähtuvat aja- ja asjakohast meetodikat. • Kasutatud on tõenduspõhist hindamismetoodikat ja hinnatud inimese toimetulekut vähemalt seitsmes valdkonnas: sotsiaalsed suhted, vaimne heaolu, füüsiline heaolu, hõivatus, vaba aeg ja huvitegevus, elukeskkond, igapäevatoimingud. • Teenuseosutajal on ülevaade inimesele eelnevalt ja paralleelselt osutatavatest teenustest ning seda arvestatakse hooldusplaani koostamisel. • Teenuseosutaja on koostanud koostöös inimesega või juhul, kui teenuse saaja pole kontaktne, teenuse rahastajaga 30 päeva jooksul teenuse osutamise alustamisest arvates inimesele hooldusplaani. • Hooldusplaani koostamisel on hinnatud hooldusvajaduse kõrval ka tervishoiuteenuse vajadust. Hinnangu tervishoiuteenuse vajadusele on andnud vastava kvalifikatsiooniga tervishoiutöötaja. • Hooldusplaani sisaldab hooldusteenuse osutamise eesmärki, eesmärgi saavutamise tegevusi ja sagedust ning teenuseosutaja hinnangut tegevuste elluviimise kohta. • Teenuseosutaja on koostanud päevaplaani, milles võimalusel on arvestatud inimese soove ja võimaldatud vajadusel plaani muutmist/paindlikkust. Päevaplaani on selgitatud inimesele arusaadaval viisil. Inimene on rahul oma päeva sisustamisega. • Läbiviidavad tegevused vastavad hooldusplaani eesmärkidele. • Teenuseosutaja on vaadanud hooldusplaani üle vähemalt üks kord poolaastas, vajadusel korrigeerinud seda. • Teenuseosutaja on järginud arsti poolt inimesele määratud raviskeemi, jälginud ravitoimet ja taganud regulaarse koostöö raviarstiga. • Teenuseosutaja on andnud arsti määramata üksnes käsimüügiravimeid (nt palaviku, valu vastu), lähtudes inimese
--	--	--

		<p>reaalsest vajadusest antud ajahetkel ja ravimi annustamisel pakendi infolehest ning on dokumenteerinud ravimi kasutuse.</p> <ul style="list-style-type: none">• KOV/teenuseosutaja on keerulisemate kliendijuhtumite puhul koos raske või sügava puudega inimese pereliikme/eestkostjaga kirja pannud käitumisjuhised spetsiifiliste olukordade osas (mida teha, kui inimese tervislik seisund halveneb, esineb agressiivsus või ennast kahjustav käitumine), mida on tutvustatud ka teenust osutavale isikule.
--	--	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Tervikliik lähenemine, sujuv teenuste korraldus ja võrgustikutöö</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osutamisel tuginetakse tervikliikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse inimese vajadusi, ootusi ja võimalusi tervikuna. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukeskkonna ja lähikondsetega. • Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • Inimesele pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega. • Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi. • Inimest ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas. • Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine. • Inimese vajadusest lähtuvalt tehakse koostööd teiste teenuseosutajate, võrgustikupartnerite ja inimese lähikondsetega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on abistanud inimest talle sobivaima erihoolekandeteenuse ja muude teenuste saamisel. • Teenuseosutaja on teavitanud KOVi juhul, kui tema hinnangul osutatav teenus ei vasta inimese vajadustele (nt täiendav abivajadus, uus riskiolukord jms). • KOV on kontrollinud teenuseosutaja antud infot. Vajadusel on KOV läbi viinud uue hindamise inimese muutunud abivajaduse kohta. • Teenuseosutaja on arvestanud teenuste osutamisel inimese vajaduste ja elukeskkonnaga. • Teenuseosutajal on olemas ülevaade inimesele eelnevalt ja paralleelselt osutatavatest teenustest ning seda arvestatakse hooldusplaani koostamisel. • Hooldusplaanis on kajastatud kõik inimesele osutatavad teenused kogukonnas, sh avalikud teenused. • Inimene seostatakse eriarstiabi, KOV-, rehabilitatsiooni-, töötukassa- jt avalike teenustega. • Teenuseosutaja teeb koostööd teiste teenuste osutajatega vältimaks teenuste dubleerimist. • Loodud on toimiv koostöö ja infovahetus kogukonnaga ning kogukonnateenuste kasutamise võimalus. • Vajadusel on KOV teinud otsuse uue teenuse saamiseks, teisele teenusele suunamiseks või teenuse lõpetamiseks • Teenuseosutaja on valmistanud inimese ette teenuselt väljumiseks, sh teise teenuse saamiseks või iseseisvaks eluks. • Teenuseosutaja on soovitanud inimesele teisi vajalikke tegevusi ja teenuseid peale teenuselt väljumist. • Teenuseosutaja on taganud teenuse järjepideva osutamise ja sujuva teenuse korralduse (sh inimese elukoha muutumisel) kuni teenuse vajaduse ära langemiseni • Teenuseosutaja on määratlenud oma võrgustikuliikmed ja koostööpartnerid ning teeb vajadusel nendega koostööd inimesele tervikliiku abi tagamiseks. • Teenuseosutaja on jaganud teenust puuduvat infot koostööpartneritega. • Teenuse arendamisel tehakse koostööd esindusasutuste ja erialaliitudega.
---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutajal on toimiv koostöö ja infovahetus perearsti(de)ga, õendusteenuse osutaja(te)ga. • Raskete juhtumite arutelule on kaasatud erinevad erialaspetsialistid. • Teenuseosutaja on osalenud ja korraldanud ise kohtumisi ja ümarlaudu koostööpartnerite ja huvigruppide esindajatega teenuse parendamiseks.
--	--	---

TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM, KAASAMINE JA INIMISE ÕIGUSED

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest ja/või eestkostjat informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel. • Toetatakse inimese iseseisvuse ja vastutusvõime arengut. • Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi ning teda toetatakse nende elluviimisel. • Inimesele antakse tema arengute kohta motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimene on teadlik oma abivajadusest ja hooldusplaani sõnastatud eesmärkidest ja tegevustest. • Inimesele ja/või tema eestkostjale on selgitatud teenuse osutamise lepingust tulenevaid õiguseid ja kohustusi talle arusaadaval viisil ning ta on nendest teadlik. • Inimesele on kättesaadav info kogukonnas läbiviivate ürituste ja osutatavate teenuste kohta ning teenuseosutaja toetab nende kasutamist. • Teenuseosutaja on tutvustanud oma tegevusi ning andnud teavet osutatavate teenustega seonduva kohta inimese lähedastele ja kogukonnale. • Teenusesosutaja abistab ja toetab inimest säilitama või parandama tema sooritusvõimet võimalikult kaua.

		<ul style="list-style-type: none"> • Loodud on erinevad võimalused vaba aja sisustamiseks, töötegevusteks ning tervise edendamiseks, arvestades sihtgrupi vajadusi ja võimekust. • TO on inimest toetanud sotsiaalsete suhete säilitamisel ja loomisel, avalike teenuste ja huvialaringide kasutamisel kogukonnas ning selleks kontaktide ja võimaluste loomisel. • Inimest on julgustatud täitma tema võimetele vastavaid ja arengut soodustavaid igapäevaülesandeid (nt isiklike rahaliste vahendite kasutamine) ja saavutama oma eesmärged. • Inimest on nõustatud ja toetatakse tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes inimese huvidest, vajadustest ja isiklikest arengu eesmärkidest. • Teenuseosutaja on toetanud eneseabigruppide tööd ja inimese sealset osalust. • Teenusesosutaja on inimesele ja/või eestkostjale arusaadaval viisil edastanud info tegevuskava täitmise kohta ja selgitanud seda. Lähedasi on teavitatud inimese nõusoleku korral.
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimene/või tema eestkostja osaleb oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel. • Inimene/või tema eestkostja osaleb teenuse planeerimisel, arendamisel ning teenuse tulemuslikkuse hindamisel. • Teenuse saajate esindus osaleb teenuse arendamisel ja tulemuslikkuse hindamisel. • Inimese lähedasi ja teisi seotud huvigruppe, sh sõltumatuid organisatsioone, kaasatakse teenuse 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on kaasanud inimest kõikidesse tema isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisse ning temaga seotud otsuste vastuvõtmisesse, sh inimest puudutavate dokumentide koostamisse ja arvestab nendega. • Teenuseosutaja on jaganud inimesele ja tema lähedastele arusaadavas vormis infot teenuste, nende eesmärkide ning teenuse kasutajate kaasamise ja osalemisvõimaluste kohta. • Teenuseosutaja on toetanud inimest oma arvamuste ja vaadete avaldamisel teenuste kujundamisel ja planeerimisel.

	<p>planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja juures töötab teenuse saajate esindus, kelle ettepanekuid arvestatakse teenuse osutamisel. • Teenuseosutaja on jaganud arusaadavas vormis infot teenuse saajate esinduse moodustamise, selle kaasamise ja teenuse kujundamises osalemisvõimaluste kohta. • Teenuseosutaja on kaasanud vastavalt vajadusele ja võimalusele inimese nõusolekul igapäevategevustesse vabatahtlikke, praktikante ja asendusteenistujaid. • Teenuseosutaja on kaasanud sõltumatu organisatsiooni teenuse arendamisse, sh väärkohtlemise ja kuritarvitamise ilmingute ennetamiseks ja vähendamiseks.
<p>Inimese õigused</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise. • Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimese privaatsuse ja turvalisuse. • Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamise seotud isikuandmete kaitse (eraelulised ja eriliigilised isikuandmed). • Inimest koheldakse võrdväärse partnerina. • Inimesele tagatakse juurdepääs teenuse osutamise seotud teabele puudutavale infole. • Teenuseosutaja on loonud inimesele võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on aktsepteerinud teenuste osutamisel inimese õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele. • Sõlmitud teenuse osutamise lepingus on kirjas inimese ja teenuseosutaja õigused, piirangud ja kohustused teenuse saamisel ning neid on inimesele arusaadaval viisil selgitatud. • Teenuseosutaja on selgitanud, kuidas inimesel on võimalik kasutada oma hääleõigust ja on aidanud igati kaasa tema valimisõiguse kasutamisele. • Teenuseosutaja on võimaldanud interneti ja telefoni kasutamist. • Inimesele on loodud võimalus kohtuda ja vestelda privaatselt oma eestkostjaga jt külalistega. • Teenuseosutaja on kirjeldanud põhimõtted verbaalse, füüsilise, seksuaalse ja vaimse väärkohtlemise vältimiseks ja tegutsemisjuhised väärkohtlemise ilmingute esinemisel (nii töötajate kui teenusekasutajate vahelistes suhetes). • Teenuseosutaja on selgitanud võimalusi ja aitab kaasa

	<ul style="list-style-type: none"> • Kaebustega tegelemise kord on selge ja lihtne ning tagab kaebuste registreerimise ja objektiivse kaebuste lahendamise. 	<ul style="list-style-type: none"> • inimesele vajalikule õigusabi saamisele. • Inimese privaatsus ja väärikus on tagatud. • Teenuseosutaja on kirjeldanud konfidentsiaalsuse ja isikuandmete käsitlemise nõuded oma asutuses ning töötajad on neist teadlikud. • Suhtlusel ollakse viisakad, sõbralikud ja teiste väärikut austavad. • Teenuseosutaja jagab infot võimaluste kohta ja toetab inimest osalemisel ühiskondlikes organisatsioonides (nt puuetega inimeste organisatsioonides või poliitiliste, religioossete ja sotsiaalsete organisatsioonides) • Inimesele on tagatud juurdepääs teenuse osutamisega seotud infole lähtudes tema individuaalsetest vajadustest tuleneva eripäraga. • Teenuseosutaja on olemas teenuse kohta kaebuste esitamise kord nii asutusesiseselt kui asutuseväliste organisatsioonidele. • Teenuseosutaja aitab vajadusel inimest kaebuste esitamisel asutuseväliste organisatsioonidele ning soodustab huvigruppide eestkoste organisatsioonide tööd oma asutuses. • Inimesel, eeskostjal ja lähedastel on õigus teha ettepanekuid ja esitada kaebusi teenuse osutamise kohta ning tagatud on kaebuste objektiivne lahendamine.
--	--	--

TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none">• Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse osutamise vahetuid tulemusi ja mõju.• Inimene ja tema lähedased annavad teenusele tagasisidet ning neil on võimalus teha ettepanekuid teenuse parendamiseks.• Hindamistulemusi ja tagasisidet analüüsitakse koos inimesega ja vajadusel viiakse sisse muutusi ja parendusi teenuse tegevustesse ja teenuse osutamisse.	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja on kasutanud sihtgrupile vastavaid aja- ja asjakohaseid meetodikaid, et hinnata toimunud muutusi ja tegevuste vastavust eesmärkidele.• Teenuseosutaja kaasab hindamisse teenusel oleva inimese/tema lähedase.• Teenuseosutaja kaasab inimese ja/ või tema eestkostja hindab üks kord poolaastas hooldusplaanis märgitud tegevuste elluviimist.• Teenuseosutaja viib vastavalt vajadusele sisse muudatusi hooldusplaanis, muudatustest teavitatakse KOV-i.• Teenuseosutaja teavitab KOVi juhul, kui tema hinnangul osutatav teenus ei vasta inimese vajadustele.• Teenuseosutaja on kaasanud inimese hooldusplaani hinnangu koostamisel ning kokkuvõtte on edastatud eestkostjale ja teenuse saaja soovil ka lähedastele.

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
Töötajate pädevus	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi. • Töötajaid teavitatakse ja nad teavad enda ja teiste töötajate rolli, ülesandeid ja vastutust ning töötajad teavad, millistes küsimustes kelle poole pöörduda. • Luuakse tingimused töötajate pädevuse arenguks. • Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt. • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. • Tagatakse töötajate teadlikkus seaduse nõuetest ja nende vastutusest. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad on teadlikud organisatsiooni väärtustest ja järgivad neid igapäevatoos. • Teenuseosutaja on teenust töötajatele tutvustanud, selgitanud töökorraldust ja seda reguleerivaid dokumente. • Teenuseosutaja on väljatöötanud ametijuhendid, mida on töötajatele tutvustatud ja selgitatud. • Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele, need on üle vaadatud ning regulaarselt täiendatud. • Teenuseosutaja on välja töötanud praktikantide, asendusteenistujate ja vabatahtlike kaasamise korra, sh nende koolitamine, tunnustamine. • Teenuseosutaja juures töötavad vastavate oskuste ja teadmistega töötajad. • Teenuseosutaja on kaasanud töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse • Teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra. • Teenuseosutaja on läbi viinud töötajatega arenguvestluseid ning on tagasisidestanud töötajate tööd. • Teenuseosutaja on kaardistanud töötajate koolitusvajadused ning koostanud koolitusplaani. • Teenuseosutaja on korraldanud oma töötajatele vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile ja tekkinud vajadusele, et tagada ajakohaste meetodite kasutamine teenuse osutamisel. • Korraldatud on töötajate tööjuhendamine ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt. • Teave inimesele erinevate teenuste osutamise kohta on teada kõikidel temaga töötavatel töötajatel.

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on korraldanud regulaarseid koosolekuid töötajatele info ja kogemuste jagamiseks. • Töötajaid on teavitatud ja nad on teadlikud töökorraldusega seotud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest. • Välja on töötatud probleemide ja raskete kliendijuhtumite lahendamise kord, sh ohjeldamise ja füüsilise piiramise dokumenteerimise põhimõtted.
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate igapäevatööd reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja on järginud igapäevatöös eetikanorme, mis juhinduvad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. • Töötajaid on teavitatud ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme. • Eetikanormides on välja toodud aktsepteeritud käitumishormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine. • Teenuseosutaja on välja töötanud reeglid pildistamise/filmimise ja fotode avaldamise kohta teenuse osutamise keskkonnas ja keskkonnast väljas. • Teenuseosutaja on võtnud kirjalikud nõusolekud inimeselt ja töötajatelt pildistamise kohta, sh on täpsustanud fotode/videomaterjali jagamise ja kasutamise eesmärgid.

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"> • Organisatsioonil on sõnastatud selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks. • Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava/plaan, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid. • Organisatsiooni tegevused lähtuvad töökorralduslikest seatud eesmärkidest ja seadusnõuetest. • Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist. • Organisatsiooni tegevuste tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt (sisehindamine) ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused. • Tagasiside kokkuvõtted ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks inimesele, tema lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele. • Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamise ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega. • Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega. • Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse töötajatele arusaadaval ja selgel viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad on teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest. • Teenuseosutaja on välja töötanud organisatsiooni arengukava/-plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad. • Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse. • Teenuseosutaja tagab õiguspärase andmete töötlemise. • Teenuseosutaja on määranud andmekaitse eest vastutava isiku, kes on registreeritud Ettevõtjaportaalis ja avaldanud tema kontaktandmed oma kodulehel. • Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega. • Teenuseosutaja on teostanud töötajate kohta päringu karistusregistris ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas. • Teenuseosutaja on arvestanud tööd planeerides kuluefektiivsuse põhimõtetega arvestades piirkondlike eripärasid. • Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused. • Hooldusplaani täitmiseks on loodud hooldusplaani täitmise juhend. • Teenuseosutaja peab tagama personali olemasolu, kelle kvalifikatsioon ja koormus võimaldavad tegevusi ja toiminguid viisil, mis on kindlaks määratud hooldusteenust saavate isikute hooldusplaanis.

		<ul style="list-style-type: none">• Vastava kvalifikatsiooniga personali olemasolu peab olema tagatud ööpäevaringselt, kui see on vajalik hooldusteenust saavate isikute hooldusplaanis kindlaks määratud tegevuste ja toimingute sooritamiseks.• Teenuseosutaja on hinnanud regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsinud hindamise tulemusi.• Teenuseosutaja on teavitanud inimest ja KOVi, kui teenuse osutamises toimuvad olulised muudatused.• Teenuseosutaja on regulaarselt läbi viinud (kord aastas) küsitlusi, analüüsinud tulemusi, viinud vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning avalikustanud tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel.• Teenuseosutaja on rakendanud juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri.• Teenuseosutaja on kursis oma valdkonna muutustega ning on arvestanud teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega.• Teenuseosutaja on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/või algatanud neid ise.• Teenuseosutaja on selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja töökohustused.• Teenuseosutaja on ära kirjeldanud tööprotsessid, neid on töötajatele selgitatud.• Teenuseosutaja on teostanud töötajate kohta päringu karistusregistris ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas.
--	--	---

<p>Tööttingimused ja organisatsiooni töökeskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatsiooni töökeskkond vastab töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile. • Organisatsioonis on tagatud töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtudes. • Töötajatele on tagatud vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks. • Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on ära hinnanud töökeskkonna teenuse osutamise eesmärgil ning koostanud lühiriskianalüüsi ja selle alusel kirjaliku tegevuskava. • Teenuseosutaja on taganud töötajatele turvalise töökeskkonna (tuleohutusala, isikukaitse ja esmaabi koolitus, vajadusel paanikanupu olemasolu). • Teenusel olevate inimestega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused on kirjeldatud. • Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise regulatsioon. • Töötajaid on teavitatud ja teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras. • Teenuseosutaja on vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks kavandanud tegevused, nt supervisiooni kasutamine. • Teenuseosutaja on taganud oma töötajatele töövahendid, isikukaitse vahendid ja vajadusel vaksineerimise nakkushaiguste vastu. • Teenuseosutaja on hinnanud regulaarselt töötajate tööttingimusi.
--	--	---

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 mõttes². Maailma Terviseorganisatsiooni WHO³ 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 määratlemisel 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. Parem võib siin tähendada erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust⁴.

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

³ WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

⁴ Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. 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.

Sõltumatu organisatsioon – organisatsioon, kelle tegevus ei ole seotud osutatava teenuse rahastamise, korraldamise ega järelevalvega, kuid kelle tegevuseks on ühiskonnas üldiselt inimõiguste eest seismine, kvaliteedi tagamine, inimesekesksete teenuste arendamine (nt Eesti Kvaliteediühing, Inimõiguste Keskus, Õiguskantsleri Kantselei, Eesti Puuetega Inimeste Koda, Eesti Disainikeskus).

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.