

Kinnise lasteasutuse teenuse kvaliteedijuhis¹

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

Sotsiaalteenuse osutaja peab 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.

Käesolev kvaliteedijuhis on koostatud soovitusliku juhendmaterjalina Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi SKA) poolt teenuse osutajatele, kes pakuvad SHS § 130¹ alusel kinnise lasteasutuse teenust (edaspidi KLAT) – s.o. ööpäevaringne teenus, mida osutatakse SHS §-s 130³ sätestatud tingimustel lapsele, kelle vabadust on piiratud kohtumääruse alusel. KLAT eesmärk on toetada lapse psühholoogilist, emotsionaalset, sotsiaalset, hariduslikku ja kognitiivset arengut, et saavutada püsivad muutused, mis võimaldavad lapsel pärast vabaduse piiramise lõppu tulla edukalt toime tavakeskkonnas tema enda elu, tervist ja arengut ning teiste isikute elu ja tervist kahjustava käitumiseta.

Käesolev kvaliteedijuhis ei ole mõeldud teenuse kirjeldusena – põhjalikumalt on teenuse vajadus, seaduslik alus ning sihtrühma vajadused kirjeldatud SKA kodulehel, kinnise lasteasutuse teenus. Kvaliteedijuhis on mõeldud teenuse osutajatele, rahastajatele ja korraldajatele abistava materjalina, ühtse arusaamade kujundamiseks nimetades ära ühed võimalikud viisid, kuidas vastata teenuse osutamisel SHS nimetatud kvaliteedipõhimõtetele. Kvaliteedipõhimõtete vastamine on kõigile teenuse osutajatele kohustuslik.

Antud dokumendis on lisatud iga kvaliteedipõhimõtte juurde kriteeriumid, mis avavad põhimõtte sisu. Dokumendis kirjeldatud kvaliteedi tagamise näitajad võimaldavad jälgida, kas pakutav teenus vastab seaduses nimetatud kvaliteedipõhimõtetele.

Kvaliteedijuhises kasutatavad lühendid: SKA – Sotsiaalkindlustusamet; KOV – kohalik omavalitsus; TO - teenuse osutaja; KLAT – kinnise lasteasutuse teenus.

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

KÄTTESAADAVUS, TASKUKOHASUS JA TEENUSE OSUTAMISE KESKKOND

Teenus on lapsele vajaduspõhiselt kättesaadav, juurdepääsetav. 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 lapsele, KOVile, TO-le jt sihtrühmadele. • Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse lapsele arusaadaval viisil. • Informatsioon teenuse eest tasumise kohta avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • KLATile suunamine toimub kehtiva seadusandluse alusel². Juhised KLAT vajaduse väljaselgitamise kohta on kirjeldatud KLAT kontseptsiooni peatükis nr 4 „KLAT vajaduse väljaselgitamine“ ja SKA kodulehel. • KOV on teinud koostööd SKA lastekaitseosakonna konsultandiga lapsele sobiva TO leidmisel arvestades, et kui lapsele on võimalik tagada muu vähem piiravam meede, on esmalt kasutatud seda. • KOV on valmistanud last ette KLAT minekuks lapsele sobival viisil, tema vanust ja arengutaset arvestades. • KOV on edastanud TO-le lapse abivajaduse hindamise dokumendi ja juhtumiplaani enne lapse teenusele suunamist. • TO on pakkunud teenust kehtiva kohtuotsuse/määruse alusel kohtu poolt määratud perioodil. • TO on lähtunud teenuse pakkumisel KOVi juhtumiplaanist ning spetsialistide soovitudest. • KLATi hind ja maksimaalne maksumus on kehtestatud määruuses „Kinnise lasteasutuse teenuse hind ja maksimaalne maksumus teenust saama õigustatud lapse kohta kalendriaastas ning nõuded kinnise lasteasutuse töötajate arvule“. • KOV on taganud lisateenuste kättesaadavuse ja vajadusel nende rahastamise.
Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatud on füüsiline juurdepääs teenusele. • Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas. • Teenust osutatakse 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadustele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, invatualettruum jne). • TO on võimaldanud igal lapsel, kellele see ei ole vastunäidustatud, viibida vabas õhus vähemalt kaks tundi päevas. • TO on taganud, et teenuse osutamise keskkond vastab tervisekaitse ja tuleohutuse nõuetele. • TO on taganud tagavaraväljapääsu kasutamisevõimaluse ja informeerinud selle kasutamise võimalustest ning tegevustest ja vastutusest evakuaatsiooni/tulekahju puhul töötajaid ja lapsi.

² KLAT taotlemise soovituslik protsess on kirjeldatud põhjalikumalt SKA kodulehel. www.sotsiaalkindlustusamet.ee > Lapsed, pered > Kinnise lasteasutuse teenus > Soovitused kinnise lasteasutuse teenuse taotlemisel

	keskkonnas, mis aitab kaasa lapse individuaalsete vajaduste täitmisele ning lapse võimestamisele.	<ul style="list-style-type: none"> • TO on taganud ööpäevaringselt vajaliku arvu töötajaid, kellel on sobivad isikuomadused ja ettevalmistus. • TO-I on turvalisuse tagamiseks õigus paigutada laps, kelle käitumine kujutab otsest ja vahetut ohtu tema enda või teiste isikute elule või tervisele, kui seda ohtu ei ole võimalik vältida muul viisil, kuni ohu äralangemiseni, kuid kõige kauem kolmeks tunniks järjest eraldusruumi, tagades eraldamise ajal lapsele pideva toe ja järelevalve (SHS § 130³ lg 4 p2).
--	---	---

ISIKSUSEKESKNE, VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenus vastab lapse individuaalsetele vajadustele, parendavad või säilitavad tema elukvaliteeti. Teenus katab lapse vajadusi terviklikult, tuginedes erinevate valdkondade (näiteks sotsiaal, 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 lapse, tema seadusliku esindaja, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Lapsekeskne, eesmärgipärane ja vajaduspõhine teenus	<ul style="list-style-type: none"> • Hinnatakse ja arvestatakse lapse individuaalseid eesmärke, vajadusi, tugevusi ja võimalusi. • Eesmärgi püstitamisel arvestatakse lapse suutlikkuse ja võimekusega. • Teenuse planeerimisel lähtutakse realselt kasutatavatest võimalustest ning arvestatakse lapse tegelikke ja muutuvaid 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse taotleja (KOV, prokuratuur, politsei, kriminaalhooldaja) on viinud kohtudokumentide ettevalmistamisel läbi lapse põhjaliku abivajaduse hindamise, analüüsinud lapse füüsilisi, tervislikke, psühholoogilisi, emotsionaalseid, sotsiaalseid, kognitiivseid, hariduslikke ja majanduslikke vajadusi. Teenuse taotleja on kaasanud lapse ja last kasvatava isiku ning teised lapsele olulised isikud, kes saavad lapse olukorra väljaselgitamisel kaasa aidata. • Lapse vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel on arvestatud eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • KOV on koostanud ja sisestanud STARi juhtumiplaani, milles eesmärgid ja tegevused on planeeritud koos kindla ajakava ja vastutajaga lähtuvalt lapse individuaalsetest vajadustest ning eesmärkide tulemusi on võimalik mõõta. KOV on edastanud tegevuskava TO-le, kes on taganud tegevuskavas nimetatud teenuste jt tegevuste kättesaadavuse lapsele. • KOV on üle vaadanud, hinnanud ja vajadusel täiendanud juhtumiplaani tegevuskava koostöös TOga lapse teenusele saabudes ja edaspidi vähemalt kaks korda aastas (lapse külastamise ajal) arvestades lapse tegelikke ja ajas muutuvaid vajadusi. • Tegevuskava tegevused aitavad kaasa lapse arengu- ja käitumisprobleemide tuvastamisele ja lahendamisele.

	<p>vajadusi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos lapsega teenuse eesmärk, lepitakse kokku millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda. • Lapse vajadusi hinnatakse regulaarselt. • Teenuse osutamiseks valitakse lapse vajadustest lähtuvad aja- ja asjakohased meetodid 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on lähtunud teenuse pakkumisel KOVi juhtumiplaanist ja tegevuskavast. • KOV on külastanud last TO juures tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt 2 korda aastas. • KOV on kaasanud juhtumiplaani tegevuskava hindamisele ja täiendamisele lapse, lapse seadusliku esindaja, TO ja kõik teised osapooled, kes on olulised ja toetavad lapse arengut. • TO on juhindunud spetsialistidelt saadud tegutsemisjuhiseist ning on andnud regulaarset tagasisidet lapse arengust teenuse ajal KOVile ja lapse seaduslikule esindajale. • TO on andnud KOVile ja lapse seaduslikule esindajale informatsiooni, millised on TO võimalused lapse arenguvajaduste rahuldamiseks. Kui TO ei ole võimeline kõiki lapse vajadusi katma, on tal õigus võtta vastu täiendavat lisaressurssi lapse seadusliku esindajalt, KOVilt või kombineerida teisi riiklike ja KOVi ja teiste teenusepakkujate teenuseid. • Lapse päev on planeeritud viisil, mis tagab lapsele piisava aja õppe-, huvi- ja vabaaja tegevuseks. Võimaluse korral saab laps neis tegevustes osaleda samal territooriumil või selle vahetus läheduses. • TO on pakkunud mitmeid erinevaid sihtrühmale sobivaid tegevusi ja teraapiaid vastavalt lapse vajadusele, arvestades olemasolevaid võimalusi. • TO on teavitanud KOVi, kui teenuse pakkumise ajal ilmneb vajadus täiendavate uuringute läbiviimiseks. • KOV ja TO on küsinud lapse arvamust lapsele eakohasel ja arusaadaval viisil ja arvestanud sellega, kui see on lapse huvides. Kui KOV või TO on teinud otsuse, mis ei ühti lapse arvamusega, on selgitatud seda lapsele arusaadaval viisil. • KOV ja TO on taganud lapse erivajaduse korral sobivate kommunikatsioonivahendite olemasolu ja kasutamise (piktogramm jne). • KOV koostöös TOga on toetanud lapse identiteedi (sh keele ja kultuuriga) säilimist ja tugevdamist. • KOV on taganud ja TO on julgustanud ja toetanud lapse kontakti säilimist last kasvatava isiku ning teiste lapse jaoks oluliste inimestega lapse jaoks turvalisel viisil, kui suhtlusõigust pole kohtu poolt piiratud või ära võetud. Kontakt võib olla nii otsene (kohtumised/külastused) kui ka kaudne (kirjavahetus, telefoni- või videokõne). • TO on teinud vajadusel ettepanekuid KOVile seoses suhtlusega last kasvatava isiku jt lapse jaoks oluliste inimestega lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest. • TO on teavitanud viivitamatult KOVi, kui lapse suhtlemine last kasvatava jt lapse jaoks oluliste inimestega pole lapse huvides. Vajadusel on korraldanud KOV kohtumised teisiti või pöördunud kohtusse lapse ja vanema suhtlusõiguse reguleerimiseks.
--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> Lapsega seotud probleemi või mure ilmnemisel, mida ei ole võimalik kohapeal lahendada, on TO võtnud viivitamatult ühendust KOVi ja lapse seadusliku esindajaga.
Terviklik lähenemine, sujuv teenuse korraldus ja võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse pakkumisel tuginetakse terviklikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse lapse vajadusi, ootusi ja võimalusi tervikuna. Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse elukeskkonna ja lähikondsetega. Teenuse planeerimisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. Lapsele pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste 	<ul style="list-style-type: none"> KOV on edastanud TO-le ülevaate, millised teenuseid on lapsele eelnevalt osutatud ning milliseid lisateenuseid on laps saamas. KOV ja TO on taganud lapsele vajalike sotsiaal-, haridus-, meditsiini- jt teenuste kättesaadavuse. TO on arvestanud teenuse pakkumisel lapse vajaduste ja heaoluga. Teenusel viibival lapsel on õigus saada täiendavalt teisi riigi või KOVi poolt pakutavaid teenuseid (nt osalemine Mitmedimensioonilise pereteraapia (MDFT) programmis või sotsiaalse rehabilitatsiooni teenustel). TO on selgitanud lapsele ja tema eestkostjale täiendavate teenuste vajadust. KOV koostöös TOga on korraldanud vajadusel koostöökohtumisi erinevate võrgustikuliikmete vahel eesmärgiga planeerida tegevusi lähtuvalt lapse parimast huvist (kaasates kooli, rehabilitatsiooniteenuse pakkuja, huvitegevuse teenuse osutaja, psühholoogi, meditsiinitöötaja jne). KOV lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest ning arvestades lapse arvamusega on taganud lapse sujuva ülemineku KLATilt teistele teenustele (juhul kui see on vajalik ja põhjendatud). KOV on informeerinud last tugiteenuste võimalustest ja toetanud teda teenuste kasutamisel. TO on teinud koostööd nii KOVi kui ka lapse perega, et korraldada sujuv üleminek teenuselt väljumiseks. KOV on alustanud lapse teenuselt väljumise ettevalmistamist hiljemalt 3 kuud enne tähtaja lõppu. Täpsem teenuse väljumise protsess on kirjeldatud SKA kodulehel.

	teenuseosutajatega. <ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi. • Koostöös KOViga korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine. • Lapse vajadusest lähtuvalt tehakse koostööd teiste teenuseosutajate, võrgustikupartnerite ja lapse lähikondsetega. 	
--	---	--

TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM, KAASAMINE JA LAPSE ÕIGUSED

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

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

<p>Lapse võimestamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Last informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel. • Toetatakse lapse iseseisvuse ja vastutusvõime arengut. • Last julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi ja teda toetatakse nende elluviimisel. • Lapsele antakse tema arengu kohta motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on vestelnud lapsega ja selgitanud lapse teenusele saabudes lapsele arusaadaval viisil (vajadusel piktogrammide vms abistavate vahendite) asutuse sisekorda ja selgitanud välja, kas laps on teadlik temale osutatava teenuse eesmärgist, lapse õigustest ja kohustustest teenuse jooksul. Vestlus on protokollitud ja allkirjastatud lapse, lapse seadusandliku esindaja, TO ja KOVi poolt. • TO on arutanud juhtumiplaani tegevuskava eesmärgid lapsega eakohasel viisil läbi. • TO on julgustanud last arutlema ja oma mõtteid ning tundeid väljendama ning andnud lapsele motiveerivat tagasisidet. • TO on märganud lapse huvisid, tugevusi ja potentsiaali ning suunanud last neid arendama, leidnud lapsele sobivad huviringid ning toetanud last huvitegevuses osalemises.
---------------------------	--	--

<p style="text-align: center;">Kaasamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Last kaasatakse oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisse. • Last kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Lapse lähikondseid kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV ja TO on kaasanud last eakohasel viisil kõikide tegevuste/teenuste planeerimisel, väljatöötamisel, elluviimisel ja hindamisel. • KOV ja TO on kaasanud last ja võrgustikuliikmeid ning võimalusel lapse lähikondseid lapsega seotud oluliste otsuste vastuvõtmisesse, sh last eakohase viisil teda puudutavate dokumentide koostamisse (fikseerides lapse arvamuse). • TO on fikseerinud suhtluse/toimunud külastused ning lävimise perega jt lapse jaoks oluliste inimestega (nt e-päevik) ja edastanud informatsiooni KOV-ile.
--	--	--

<p style="text-align: center;">Lapse õigused</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise. • Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamise seotud isikuandmete kaitse (eraelulised ja eriliigilised isikuandmed). • Last koheldakse võrdväärse partnerina. • Lapsele tagatakse juurdepääs teenuse osutamise seotud teadmispuudutavale infole. • Teenuseosutaja on loonud võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse. • Kaebustega tegelemise kord on selge ja lihtne ning tagab kaebuste registreerimise ja objektiivse kaebuste lahendamise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamisel on lähtutud ÜRO Lapse õiguste konventsioonist ning kehtivast lastekaitse seadusest. • SKA, KOV ja TO on kindlustanud, et lapse õigused on asutuses kaitstud. • Lapsega vahetult töötavad isikud on teadlikud lapse vajadustest ja õigustest ning oma igapäevatoos lähtuvad nendest. • TO on taganud, et lapsel on võimalus soovi ja vajaduse korral olla privaatselt. Lapsega vahetult töötavad isikud austavad lapse õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja privaatsusele. • TO on taganud lapsele võimaluse veeta vanematega omaette aega ja privaatselt kohtuda. • TO on võimaldanud lapsele isiklike asjade/riiete kasutamist ja hoidmist. Kui lapse tervislik seisund seda võimaldab, vaadatakse tema valduses olevad asjad läbi ja võetakse keelatud asi tema valdusest ära tema juuresolekul (SHS § 130 lg 4). • Lapsega vahetult töötav isik on lapsega lapsele eakohasel ja arusaadaval viisil kokku leppinud igapäevaelu reeglid. • TO on arvestanud lapse isikuandmete kaitse nõuetega. • KOV ja TO on taganud, et laps teab, kelle poole ettepanekute ja kaebuste korral pöörduda. • Lapsel on õigus kellestki sõltumata võtta ühendust last kasvatava isiku, KOVi lastekaitsetöötaja ja õiguskantsleriga ning esitada neile asutuse tegevuse kohta arvamusi ja kaebusi. TO on loonud tingimused, mis aitavad lapsel nimetatud õigused tagada. • Lapsel on tagatud võimalus esitada oma ettepanekud ja kaebused vajadusel ka anonüümselt. • KOV ja TO on taganud, et laps teab, kuhu abivajaduse korral pöörduda (KOV lastekaitsetöötaja, lasteabitelefoni, lasteombudsmani, hädaabi telefoni). • KOV esindaja on küsinud lapse arvamust ja tagasisidet asutuse kohta ning see on dokumenteeritud. • KOV ja TO on taganud lapsele võimaluse tutvuda enda kohta kogutava dokumentatsiooniga (toimikuga) lähtuvalt lapse heaolust, vanusest ja arengutasemest.
--	--	---

TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Tulemustele orienteeritus	<ul style="list-style-type: none"> • Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse osutamise vahetuid tulemusi ja mõju. • Lapsel ja tema lähedastel on võimalik anda teenusele tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse parendamiseks. • Hindamistulemusi analüüsitakse koos lapsega ja vajadusel viiakse sisse muutusi ja parendusi teenuse tegevustesse ja teenuse osutamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV on külastanud üks kord poole aasta jooksul asutuses viibivat last ja hinnanud lapse heaolu, sh juhtumiplaani tegevuskava eesmärkide täitmist. TO on teinud lapse vajadustest tulenevalt ettepanekuid täiendavateks tegevusteks. • KOV'i esindaja on kohtunud ja vestelnud külastuse käigus lapsega eakohasel viisil ja julgustanud last väljendama oma arvamust igapäevaelu ja muudes küsimustes. KOVi esindaja on hoidnud lapse ja tema perega järjepidevat kontakti. • KOV koos lapse jt võrgustikuliikmetega on tegevuskava vahehindamise käigus analüüsinud hetkeseisu ja tegevuste tulemuslikkust, vaadanud üle ja vajadusel täiendanud tegevuskava eesmärgi ning planeerinud uusi tegevusi. • Kui KOVil on tekkinud kahtlus või on tuvastatud, et lapse heaolu asutuses ei ole tagatud, on KOV sekkunud ja võtnud tarvitusele vajalikud meetmed ning informeerinud SKAd. • TO on hinnanud regulaarselt (eakohaselt) lapse, KOVi ja lapse võrgustikuliikmete rahulolu teenusega ja vajadusel teinud muudatusi igapäevaelus ning teenuse korralduses laiemalt. • TO on andnud KOVile, teistele huvigruppidele ja lapsele talle eakohaselt informatsiooni teenusega rahulolu hindamise meetodika, tulemuste ja planeeritud muudatuste kohta. • KOV on hinnanud koostöös lapse ja asutusega teenuse vastavust lapse vajadustele vähemalt 2 korda aastas.

TÖÖTAJA 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. 	<ul style="list-style-type: none"> TO on taganud, et töötajad on teadlikud asutuse põhiväärtustest ja järgivad neid oma igapäevatoos. TO on töötajatele tutvustanud asutuse töökorraldust ja reguleerivaid dokumente. Töötajad on teadlikud töökorraldusega seotud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest. TO on väljatöötanud töötajate tegelikele tööülesannetele vastavad ametijuhendid, mida on töötajatele tutvustatud ja selgitatud. Ametijuhendid on regulaarselt üle vaadatud ja vajadusel täiendatud. Töötajad on täitnud tööülesandeid oma ametijuhendi piires. TO on värvanud õigussaktidest tulenevatele nõuetele ja oskustele vastavaid töötajaid. TO on hinnanud regulaarselt töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani ning suunanud töötajaid koolitustele või korraldanud ise vajalikke täiendkoolitusi. TO on korraldanud lastega vahetult töötavate isikute osalemise lapse õiguste, laste kasvatamise teemalistel vajalikel täienduskoolitustel. TO on korraldanud töötajate tööjuhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt. TO on viinud töötajatega läbi arenguveestluseid, toimub regulaarne tagasisidestamine. TO on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra ning on seda töötajatele tutvustanud. TO on korraldanud töötajatele regulaarseid koosolekuid ja supervisioone.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. • Tagatakse töötajate teadlikkus seaduse nõuetest ja nende vastutusest. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on kaasanud töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse. • TO on välja töötanud praktikantide, asendusteenistujate ja vabatahtlike kaasamise korra, (sh nende koolitamine, tunnustamine) ja rakendanud asutuses töötavaid isikuid lähtudes lapse huvidest ja vajadustest.
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"> • Töötajate, praktikantide, vabatahtlike ja asendusteenistujate jt lastega tööalaselt kokkupuutuvate isikute värbamisel on TO hinnanud lapsega töötava isiku vastavust lastekaitseaduse §20 ja sotsiaalhoolekandeseaduse §123 ja §124 nõuetele (sh lapse kasvatamiseks sobivad isikuomadused). • TO töötajad on lähtunud oma igapäevatööd tehes põhimõtete ja väärtuste kogumist, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist (http://www.eatl.ee/seadused/eetikakoodeks/). • TO-l on reeglid laste pildistamise/filmimise ja nende salvestite kasutamise ja avaldamise kohta asutuses ja sellest väljaspool. Teenusel olevaid lapsi ei kuvata avalikes meediakanalites. TO töötajad on kinnitanud kirjaliku nõusolekuga, et nad järgivad neid reegleid. • TO töötajad ei jaga delikaatset infot lapse kohta kolmandate isikutega.

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	<ul style="list-style-type: none">TO on välja töötanud organisatsiooni missiooni, visiooni ja väärtused ja töötajad järgivad neid oma igapäevatöös.TO on välja töötatud asutuse arengukava/-plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad.Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused.

	<p>aluseks.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava/ plaan, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid. • Organisatsiooni tegevused lähtuvad seatud eesmärkidest. • Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist. • Organisatsiooni tegevuste tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt (sisehindamine) ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused. • Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse töötajatele arusaadaval viisil. • Tagasiside kokkuvõtted ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks inimesele, tema lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on rakendanud kvaliteedi juhtimissüsteemi põhimõtteid. • TO-l on välja töötatud sisehindamise kord. • TO on hinnanud regulaarselt asutuse töökorraldust ja analüüsib hindamise tulemusi. Vajadusel viinud ellu parendustegevusi. • TO on kursis oma valdkonna muutustega ning arvestab teenuse kujundamisel tuleviku vajadustega. • TO on ära kirjeldanud tööprotsessid, neid on töötajatele selgitatud. • TO on välja töötatud töökorralduslikud dokumendid - tööplaani, kodukord jm. • TO on välja töötatud efektiivne infovahetussüsteem, toimuvad meeskonna töökoosolekud, korraldatakse vajaduspõhiseid töögrupe ja meeskonnakohtumisi. • TO on selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja töökohustused. Välja on töötatud asja- ja ajakohased ametijuhendid jt. töökorralduslikud dokumendid. • TO on koostanud ametijuhendile tugineva kirjaliku lepingu kõigi asutuses töötavate isikutega (sh praktikandid ja vabatahtlikud). • TO on taganud, et sisehindamise käigus selgunud asjaolud, mis rikuvad lapse õigusi ja heaolu, on kõrvaldatud. • TO on kaasanud töötajad nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse. • TO on taganud õiguspärase andmete töötlemise. • TO on määranud andmekaitse eest vastutava isiku, kes on registreeritud Ettevõtjaportaalis ja avaldanud tema kontaktandmed oma kodulehel. • Lapse toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega. • TO on teostanud töötajate, praktikantide, vabatahtlike ja asendusteenistujate jt lastega tööalaselt kokkupuutuvate isikute kohta päringu karistusregistris ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas, et kontrollida töötajate sobivust lastega töötamisel. • TO on teavitanud SKAd ja KOVi, kui teenuse osutamises toimuvad olulised muudatused.
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamise ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega. • Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega. 	
Töötingimused ja organisatsiooni töökeskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse keskkonna vastavus töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile. • Tagatakse töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtudes. • Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks. • Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on koostanud kirjaliku töökeskkonna riskianalüüsi ja selle alusel kirjaliku tegevuskava. • TO on kirjeldanud lastega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused. • TO on välja töötanud kriisiolukorras käitumise plaani. • TO on taganud, et töötajad on teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras. • TO on taganud oma töötajatele võimaluse osaleda kriisiolukorra järgsel nõustamisel. • TO on vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks kavandanud tegevused, nt supervisiooni kasutamine. • TO on taganud töötajate tervisetõendi olemasolu. • TO on taganud töötajatele turvalise ja tervisekaitse nõuetele vastava töökeskkonna (nt tuleohutusala, enesekaitse ja esmaabi koolitus). • TO on taganud oma töötajatele töövahendid, isikukaitsevahendid ja vajadusel vaktsineerimise nakkushaiguste vastu. • TO on hinnanud regulaarselt töötajate töötingimusi.

Mõisted

Eesmärk - tulevikuseisund, mida soovitakse saavutada. Hea eesmärk on sõnastatud positiivselt ja tulemus on lapse 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 mõttes³. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO⁴ antud määratluses 1993 on elukvaliteet lapse subjektiivne hinnang oma positsioonile elus, lapse väärtussüsteemi ja kultuurikeskkonna kontekstis, kus hinnangud on seotud lapse 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 lapse 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 lapse elukvaliteedi tõstmisele/säilitamisele mõnes nimetatud valdkonnas.

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

Huvigruppide kaasamine – kaasamine tööprotsessis tähendab huvigruppide informeerimist, nendega konsulteerimist, arvamuste ära kuulamist, tagasiside andmist jm. Kaasamine otsuste tegemisse loob võimaluse saada paremaid tulemusi ja vältida vigu. Parem võib siin tähendada erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust⁵.

³ OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

⁴ WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

⁵ Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabauhendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. www.osale.ee

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

Lühiriskianalüüs – lühikirjeldus võimalikest esinevatest riskidest. Maksimaalne pikkus 1A4.

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

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

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

Teenuseosutaja - lapsele vahetult teenuseid osutav juriidiline või füüsiline isik.

Teenuse rahastaja - teenuseosutaja tegevust rahastav või lapsele 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 lapse elukvaliteedi muutuses. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks lapse eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine. Kollektiivsed tulemused on erinevate teenuse kasutajate poolt saadud tulemusi ja elukvaliteedi mõju iseloomustavad statistilised koondnäitajad.

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

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

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. Lapse võimestamisel suureneb tema suutlikkus end erinevates olukordades ise esindada (enesemääratlus, oma arvamuse avaldamine, teadlikkus õigustest jms). Suureneb lapse sõltumatus teenustest ja abist.