

Turvakoduteenus lapsele 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.

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

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

Sotsiaalhoolekande seadus § 33. Turvakoduteenus eesmärk ja sisu

(1) Turvakoduteenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on tagada käesoleva paragrahvi lõikes 2 nimetatud isikutele ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi. Esmase abi raames tuleb isikule vajaduse korral tagada kriisiabi, mis taastab isiku psüühilise tasakaalu ja tegevusvõime igapäevaelus, ning teavitada isikut teistest abi saamise võimalustest. Tulenevalt isiku east ja vajadusest tagatakse ka tema hooldamine ja arendamine.

(2) Kohaliku omavalitsuse üksus tagab perioodil, mis on vajalik turvalisuse tagamiseks ja edasise elu korraldamiseks, teenuse kättesaadavuse:

1) lapsele, kes vajab abi tema hooldamises esinevate puuduste tõttu, mis ohustavad tema elu, tervist või arengut;

*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"> • Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse sihtrühmale. • Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse lapsele arusaadaval viisil. • Last aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel. • Info lapse omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil. • Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse lapse 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 teenuste hinna komponendid lahti kirjutatud (sh toodud välja omaosaluse suurus). • KOV/teenuseosutaja omab informatsiooni erinevate sotsiaalteenuste kohta, tutvustab lapsele abi saamise võimalusi ning informeerib last 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, teadetetahvil jm. • KOV korraldab tasumise turvakoduteenuse eest, kui abivajaja on alaealine. • KOV haldusotsuses/halduslepingus kajastub teenuse tasumise maht ja kord, mida on lapsele 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 lapse elukohaga. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa lapse individuaalsete vajaduste ja eesmärkide täitmisele ning lapse võimestamisele. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamise ruumidel on olemas kasutusluba, Päästeameti ja Terviseameti tõendid. • Teenuse osutamise keskkond peab olema turvaline ja vastama sanitaaringimustele, tuleohutusnõuetele. • Ajakohane evakuaatsiooni plaan on nähtavalt paigutatud. • Töötajaid ja teenuse saajaid on teavitatud ning nad on teadlikud oma tegevustest ja vastutusest evakuatsiooni/tulekahju puhul. • Tagavaraväljapääsu kasutamise võimalus on kõikidele inimestele tagatud, neist ollakse teadlikud. • Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt lapse erivajadustele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, invatualetteruum jne). • Teenuseosutaja on välja töötanud ja tutvustanud lapsele arusaadaval viisil kodukorda, lapse õiguseid ja kohustusi, ettepanekute ja kaebuste esitamise ning lahendamise korda. • Teenuseosutajal on avaldatud nimekiri asjadest, mis on/ei ole lubatud teenusele tulles kaasa võtta. • Teenuseosutaja on fikseerinud ja teinud kättesaadavaks reeglid ja sisekorraeeskirja, seda on kõikidele osapooltele arusaadaval viisil selgitatud. • Teenuseosutaja on fikseerinud teenusel oleva lapse õigused ja kohustused, neid on talle arusaadaval viisil tutvustatud. • Teenuseosutaja on teenusel olevale lapsele selgitanud arusaadaval viisil kaebuste esitamise korra, kaebused on fikseeritud. • Teenuseosutaja suhtub teenusel olevatesse lastesse lugupidamisega, suheldakse viisakalt. • Teenuseosutaja on taganud lukustatava hoiuruumi,- või kapi olemasolu teenusel oleva lapse isiklike asjade hoidmiseks. • Teenuseosutajal on õigus keelatud asjad, mis on nimetatud kodukorras, teenusel oleku jooksul lapselt hoiule võtta.
---	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on taganud lapsele voodikoha ja voodipesu olemasolu. • Teenuseosutaja on taganud lapsele teenusele saabudes esmase toidu, hügieenivahendid. • Arvestatud on inimese erivajadusega menüü koostamisel. • Teenuseosutaja on taganud privaatsuse vajalike hügieenitoimingute teostamisel.
--	--	---

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, tema eestkostja/lähedaste, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Lapsekesksed, eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused	<ul style="list-style-type: none"> • Hinnatakse ja arvestatakse lapse individuaalseid eesmärke, vajadusi, tugevusi ja võimalusi. • Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos lapsega teenuse eesmärk, lepitakse kokku millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse ja arvestatakse lapse tegelikke ja muutuvaid vajadusi. • Lapse vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • Lapse vajadusi hinnatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on teavitanud lapse teenusele saabumisest hiljemalt järgmisel tööpäeval tegevuskohajärgset KOVi. • KOV on teavitanud lapse teenusele saabumisest lapsevanemat/eestkostjat. • KOV on hiljemalt 72 tunni jooksul peale lapse teenusele saabumist hindamisküsimustiku alusel ära hinnanud lapse abivajaduse tervikuna ja selgitanud välja teenusele saabumise põhjuse ning määranud teenusel või asendushooldusteenusel viibimise aja. • KOV on tutvustanud lapsele arusaadaval viisil temale sobivaimat teenust ja teenuseosutajaid. • KOV on sisestanud teenuse taotlemise, otsuse ja teenuse

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamiseks valitakse lapse vajadustest lähtuvad aja- ja asjakohased meetodid. 	<ul style="list-style-type: none"> • osutamisega seotud andmed STARi. • Teenusele tulles on KOV edastanud lapsega seotud asjakohase info teenuseosutajale. • KOV on koostanud lapsele juhtumiplaani, lisades ka lapsevanema/eestkostja kohustused või täiendab olemasolevat. • Kui laps on suunatud asendushooldusteenuale on KOV koostanud tegevuskava, mille eesmärgid on sõnastanud koos lapsega, need on planeeritud lähtuvalt lapse individuaalsetest vajadustest, koos tähtaegade ja vastutajatega. • KOV koos lapse ja lapse eestkostja/lähedastega on analüüsinud juhtumiplaani vahehindamiste käigus hetkeseisu ja seatud eesmärkide tulemuslikkust. Vajadusel on täiendatud juhtumiplaani eesmäärke ja planeeritud uusi tegevusi. • Teenuseosutaja koos lapsega on analüüsinud tegevuskava vahehindamiste käigus hetkeseisu ja seatud eesmärkide tulemuslikkust. Vajadusel on täiendatud tegevuskava eesmäärke ja planeeritud uusi tegevusi. • Teenuseosutaja on korraldunud ja viinud regulaarselt läbi vahehindamisi teenuse mõju kohta, lapsele arusaadaval viisil, arvestades tema vanust ja lähtudes lapse parimast huvist. • KOV/teenuseosutaja on arvestanud lapse jaoks juba välja kujunenud sotsiaalsete vajadustega ja lapse olemasolevate võimete ja oskustega teenuse osutamisel. • Teenuseosutaja on taganud, et lapsele antud kirjalik ja suuline info on selge, arusaadav ning lähtub lapse parimast huvist ja heaolust.
--	--	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Terviklik lähenemine, sujuv teenuste korraldus ja võrgustikutöö</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osutamisel 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. • Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • Lapsele pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega. • Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi. • Last ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas. • Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine. • Lapse vajadusest lähtuvalt tehakse koostööd teiste teenuseosutajate, võrgustikupartnerite ja lapse lähikondsetega. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja on arvestanud teenuste osutamisel lapse vajaduste, elukeskkonna ja lähedastega. • KOV/teenuseosutaja on kasutanud teenuste pakkumisel kogukonna võimalusi ja ressursse, et maksimaalselt toetada lapse kaasatust kohalikus kogukonnas. • KOV/teenuseosutaja on ära kirjeldanud teenusele sisenemise ja väljumise protsessid. • KOV on taganud teenuste mittedubleerimise ning sujuva korralduse (sh ülemineku ühelt teenuselt teisele või lahkumise teenuselt) kuni teenuse vajaduse ära langemiseni. • KOV/teenuseosutaja on määratlenud oma võrgustikuliikmed ja koostööpartnerid ning teeb vajadusel nendega koostööd lapsele tervikliku abi tagamiseks. • Teenuseosutaja koostöös KOViga on korraldanud vajaduspõhiseid koostöökohtumisi lapse tugivõrgustiku vahel, kui seda näeb ette KOVi koostatud juhtumiplaani tegevus, eesmärgiga teha koostööd lähtuvalt lapse heaolust. • KOV koostöös teenuseosutajaga on taganud lapse jaoks vajalike teenuste kättesaadavuse (sh arstiabi, psühholoog). • KOV koostöös teenuseosutajaga on taganud, et teenust osutades on tehtud võimalikult vähe eelnevaid muudatusi võrgustikus (lasteaed, kool, huvitegevus). • Teenuseosutaja on lähtunud lapsele teenust osutades lapse parimast huvist ja arvestab lapse arvamusega. • KOV on määranud lapse suhtluse lähikondsetega, teenuseosutaja tagab/võimaldab suhtluse. • Teenuseosutaja koostöös KOViga on taganud vajaliku info olemasolu teiste teenuse kohta ja vajadusel korraldab ligipääsu teise teenuse/spetsialisti juurde. • KOV/teenuseosutaja on teinud koostööd ja viinud koostööpartnerite seas regulaarselt läbi küsitlusi oma teenuste arendamiseks.
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja on osalenud ja korraldanud ise kohtumisi ja ümarlaudu koostööpartneritega teenuste parendamiseks. • Raskete juhtumite arutelule on kaasatud erinevad erialaspetsialistid.
--	--	---

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"> • 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 ning teda toetatakse nende elluviimisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lapsele on selgitatud teenuse osutamisega kaasnevat õiguseid ja kohustusi talle arusaadaval viisil ning ta on nendest teadlik. • KOV/teenuseosutaja on lapse juhtumiplaani ja tegevuskava eesmärkide seadmisel arvestanud lapse individuaalseid vajadusi, on hinnatud ja välja toodud tema tugevused ja arengukohad. • KOV/teenuseosutaja on juhtumiplaani eesmärgid lapsega läbi arutanud, tegevuskava on individuaalne ning võimestab last võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena. • Teenust viiakse läbi võimalikult lapse tavapärasest elukeskkonda ja

	<ul style="list-style-type: none"> Lapsele antakse tema arengu kohta motiveerivat tagasisidet. 	<p>loomulikku elukorraldust arvestades.</p> <ul style="list-style-type: none"> Last on toetatud tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes lapse vajadustest, isiklikest arengu eesmärkidest ja huvidest. Teenuseosutaja on loonud erinevad võimalused vaba aja sisustamiseks ning tervise edendamiseks, arvestades sihtgrupi vajadusi ja võimekust. Teenuseosutaja on arutanud lapsega läbi probleemi lahendamise võimalused. Teenuseosutaja on arvestanud päevaplaani koostamisel lapse soovidega ja vajadusel võimaldatakse plaani (eesmärkide) muutmist/pandlikkust Teenuseosutaja on julgustanud/kaasanud last täitma tema vajadustele ja võimetele vastavaid ülesandeid (nt oma toa/voodi koristamine, juhendab raha kasutamisel jne). Teenuseosutaja koostöös KOViga on korraldanud vajadusel lapse nõustamise (sotsiaalse, psühholoogilise või meditsiinilise), spetsialisti puudumisel teeb koostööd teiste teenuseosutajatega. Teenuseosutaja on julgustanud last arutlema ja oma mõtteid väljendama. Teenuseosutaja on aidanud kaasa lapse sotsiaalsete oskuste arendamisele ja võimaldab ning toetab lapse suhtlemist eakaaslaste ja teiste inimestega. Teenuseosutaja on võimaldanud lapsele osalemise haridusasutuse töös, sh koolieelses asutuses. Teenuseosutaja on teavitanud koheselt KOVi juhul, kui on märganud lapse täiendavat abivajadust, uut riskiolukorda jms.
--	---	--

<p style="text-align: center;">Kaasamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Laps osaleb oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel. • Laps osaleb teenuse planeerimisel, arendamisel ning teenuse tulemuslikkuse hindamisel. • Lapse lähedasi ja teisi seotud huvigruppe, sh sõltumatuid organisatsioone kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja on jaganud lapsele arusaadavas vormis infot teenuste, nende eesmärkide ning teenuse kasutajate kaasamise ja osalemisvõimaluste kohta. • KOV/teenuseosutaja on toetanud last oma arvamuste ja vaadete avaldamisel teenuste kujundamisel ja planeerimisel. • KOV/teenuseosutaja on kaasanud last kõikidesse temaga seotud otsuste tegemisse, sh last puudutavate dokumentide koostamisse vastavalt vanusele ja arengutasemele. • Lapsele ja/või tema eestkostjale/lähedastele on edastatud infot kogukonnas osutavate teenuste kohta. Lapsele on edastatud infot talle arusaadaval viisil arvestas lapse iga ja lähtudes tema parimast huvist. • KOV/teenuseosutaja on kaasanud vastavalt vajadusele ja võimalusele lapse nõusolekul igapäevategevustesse vabatahtlikke, praktikante ja asendusteenistujaid. • Teenuseosutaja on kaasanud last kõikide tegevuste/teenuste planeerimisel, väljatöötamisel, hindamisel ja elluviimisel. • KOV on kaasanud last ja tema peret juhtumiplaani koostamisel, hindamisel ja eesmärkide seadmisel. • Teenuseosutaja on kaasanud KOVi, last ja/või tema peret tegevuskava koostamisel, hindamisel ja eesmärkide seadmisel. • Teenuseosutaja koostöös KOVi, lapse ja/või tema eestkostja/lähedastega on hinnanud teenuse tulemuslikkust regulaarselt. • Teenuseosutaja on viinud läbi algatustegevusi teenuse kujundamise ja arendamise eesmärgil, kaasates teenusel olevaid lapsi. • Teenuseosutaja on korraldanud vajadusel õpiabi. • Teenuseosutaja on kaasanud teenusel olevat last osalema elamisega seotud igapäeva toimingutes. • Teenuseosutaja on viinud läbi teenusel viibimise ajal ja teenuselt lahkudes rahulolu küsitlusi.
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on kaasanud sõltumatu organisatsiooni teenuse arendamise, sh väärkohtlemise ja kuritarvitamise ilmingute ennetamiseks ja vähendamiseks.
Lapse õigused	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise. • Teenust osutatakse viisil, mis tagab lapse privaatsuse ja turvalisuse. • Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (eraelulised ja eriliigilised isikuandmed). • Last koheldakse võrdväärse partnerina. • Lapsele tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud teda puudutavale infole. • Teenuseosutaja on loonud lapsele 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"> • KOV/teenuseosutaja on kehtestanud konfidentsiaalsuse nõuded ning töötajad on neist teadlikud. • KOV/teenuseosutaja on kirjeldanud põhimõtted verbaalse, füüsilise, seksuaalse ja vaimse väärkohtlemise vältimiseks ja tegutsemisjuhised väärkohtlemise ilmingute esinemisel (nii töötajate kui teenusekasutajate vahelistes suhetes). • KOV/teenuseosutaja on aktsepteerinud teenuste osutamisel lapse õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele. • Lapse privaatsus ja väärikus on tagatud. • Suhtlusel ollakse viisakad, sõbralikud ja teiste väärikut austavad. • Sõlmitud haldusotsuses/halduslepingus on kirjas lapse ja teenuseosutaja õigused, piirangud ja kohustused teenuse saamisel ning neid on lapsele arusaadaval viisil selgitatud. • Teenuseosutaja on välja töötanud kaebuste ja ettepanekute korra, mis on lapsele kättesaadav ja arusaadavas vormis ning tagab objektiivse kaebuste lahendamise. • Laps teab, kuhu pöörduda, kui vajab abi (KOV lastekaitsetöötaja, lasteabi telefon, lasteombudsman, hädaabi telefon). Laps tunneb oma lastekaitsetöötajat ning tema kontaktandmeid, vajadusel oskab ja suudab temaga ühendust võtta. • Lapsele ja/või tema eestkostjale on tagatud juurdepääs teenuse osutamisega seotud infole temale arusaadaval viisil. • Teenuseosutaja on taganud võimaluse lapsel kohtuda ja vestelda oma eestkostja/lähedastega vastavalt KOVi poolt määratud korrale.

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">• Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse osutamise vahetuid tulemusi ja mõju.• Laps ja tema lähedased annavad teenusele tagasisidet ning neil on võimalus 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/teenuseosutaja on koostanud tagasiside küsimustiku teenusele seatud eesmärkide alusel lapse olukorra ja vajaduste hindamiseks.• KOV/teenuseosutaja on kaasanud hindamise teenusel oleva lapse, vajadusel tema lähedase.• 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.

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. • KOV/teenuseosutaja on töötajatele tutvustanud ja selgitanud töökorraldust ning seda reguleerivaid dokumente. • Töötajad on teavitatud ja teadlikud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest. • KOV/teenuseosutaja on töötajate tööülesanded ära kirjeldanud ametijuhendis, töölepingus vm dokumendis ja seda on töötajatele tutvustatud ja selgitatud. • Töötajate tööülesannete kirjeldused vastavad tegelikele tööülesannetele, need on üle vaadatud ning regulaarselt täiendatud. • KOV/teenuseosutaja juures töötavad nõutava kvalifikatsiooniga inimesed. • Teenuseosutaja on kaardistanud töötajate koolitusvajadused ning koostanud koolitusplaani. • KOV/teenuseosutaja on korraldanud oma töötajatele vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile ja tekkinud vajadusele, et tagada ajakohaste meetodite kasutamine teenuse osutamisel. • Teenuseosutaja on korraldanud vajadusel kovichiooni, supervisiooni. • KOV/teenuseosutaja on korraldanud töötajate tööjuhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt. • KOV/teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra. • KOV/teenuseosutaja on viinud töötajatega regulaarselt läbi arenguvestluseid ning tagasisidestanud töötajate tööd.

		<ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja on kaasanud töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse. • KOV/teenuseosutaja on korraldanud regulaarseid koosolekuid töötajatele info ja kogemuste jagamiseks. • KOV/teenuseosutaja on välja töötanud praktikantide, asendusteenistujate ja vabatahtlike kaasamise korra, sh nende koolitamine, tunnustamine.
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"> • Teenuseosutaja on järginud igapäevatöös eetikanorme, mis juhinduvad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. • Töötajaid on teavitatud ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme. • Eetikanormides on välja toodud aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, vääriskus ja ka inimese õiguste austamine.

ORGANISATSIIONI 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 seatud eesmärkidest. • Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püstitatud eesmärkide saavutamist. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOVil/teenuseosutajal on välja töötatud organisatsiooni arengukava/-plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad. • Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused. • Teenuseosutaja on rakendanud juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri. • TO on arvestanud tööd planeerides kuluefektiivsuse põhimõtetega arvestades piirkondlike eripärasid.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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 edendamisega ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega. • Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega. • Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse töötajatele arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on hinnanud regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsinud hindamise tulemusi. • TO on regulaarselt läbi viinud (kord aastas) küsitlusi, analüüsinud tulemusi, viinud vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning avalikustanud tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel. • KOV/teenuseosutaja on kursis oma valdkonna muutustega ning arvestab teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega. • KOV/teenuseosutaja on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/ või algatab neid ise. • Töötajad on teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest. • KOV/teenuseosutaja on selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja töökohustused. • KOV/teenuseosutaja on ära kirjeldanud tööprotsessid, neid on töötajatele selgitatud. • Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse. • KOV/teenuseosutaja on taganud õiguspärase andmete töötlemise. • KOV/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 kaitstud paroolidega arvutis. • KOV/teenuseosutaja on teinud töötajate kohta päringu karistusregistrisse ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas. • Teenuseosutaja on teavitanud inimest ka KOVi, kui teenuse osutamises toimuvad olulised muudatused.
--	---	---

<p>Töötajad ja organisatsioonid</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 tagatakse 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. • Teenusel olevate inimestega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused on kirjeldatud. • Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise kava ning töötajad on teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras. • Teenuseosutaja on vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks kavandanud tegevused, nt supervisiooni kasutamine. • Teenuseosutaja on taganud töötajatele turvalise töökeskkonna (tuleohutusala, isikukaitse ja esmaabi koolitus, paanikanupu olemasolu). • Teenuseosutaja on taganud oma töötajatele töövahendid, isikukaitse vahendid ja vajadusel vaktsineerimise nakkushaiguste vastu. • Teenuseosutaja on hinnanud regulaarselt töötajate töötingimusi.
-------------------------------------	---	---

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.