

## Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuste kvaliteedijuhis<sup>1</sup>

2013. aastal läbiviidud laiaulatuslik sotsiaalvaldkonna analüüs<sup>2</sup> tõi välja vajaduse kirjeldada sotsiaalteenuste kvaliteedi ühtseid põhimõtteid. Ühtne arusaam kvaliteedist on aluseks teenuste arendamisel ja -pakkumisel, nii poliitika kujundajatele, valdkonna arendajatele, rahastajatele, teenuseosutajatele kui ka teenuse kasutajatele. Kvaliteedijuhises<sup>3</sup> on kirjeldatud kõigile sotsiaalteenustele laienevaid kvaliteedipõhimõtteid, kriteeriume, võimalikke kriteeriumite täitmise näitajaid ja teenusepõhiseid kontrollmehhanisme.

Kõige olulisemad kvaliteedipõhimõtted sotsiaalteenuste korraldamisel ja pakkumisel on:

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

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kontrollmehhanismid võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele.

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

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks“ analüüsi lõpparuanne, 2013.

<sup>3</sup> Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise loomisel on aluseks võetud Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik, Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistik (A Voluntary European Quality Framework for Social Services), Euroopa Liidu Nõukogu (Brüssel, 16.nov 2010) ja Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik (Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistik (Common Quality Framework for Social Services of General Interest), koostatud Euroopa Standardikomitee (CEN) töörühma kokkuleppena (Brüssel, 21. juuni 2010). Järgitud on Sotsiaalhoolekandeseaduses (jõustunud 01.01.2018.) toodud kvaliteedipõhimõtteid.

## I kvaliteedipõhimõte INIMESEKESKSUS

Teenused vastavad teenuse kasutaja individuaalsetele ja tegelikele vajadustele. Teenused on inimesele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Inimesekesksed teenused	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid vajadusi ja võimalusi.</li><li>• Teenuse planeerimisel hinnatakse ja arvestatakse inimese muutuvaid vajadusi.</li><li>• Teenuse eesmärgistamisel ja planeerimisel kaasatakse inimene ja/või eestkostja.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja lähtub rehabilitatsiooniplaani, tegevuskava ja andmestiku koostamisel lisaks juhises kirjeldatule ka sotsiaalhoolekande seadusest, sotsiaalkaitseministri määrusest, teenuse rahastajaga sõlmitud lepingust ja sotsiaalse rehabilitatsiooni koostöö põhimõtetest.</li><li>• Teenuseosutaja on koondanud enne teenusega alustamist kogu temale esitatud ja kättesaadava inimest puudutava info (sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse korral rehabilitatsioonivajaduse hindamise tulemused, varasem rehabilitatsiooniplaan vm).</li><li>• Teenuseosutaja on dokumenteerinud inimese vajadustel põhinevad kokkulepitud mõõdetavad eesmärgid, tegevused seatud eesmärkide saavutamiseks ja oodatavad tulemused koos tegevuste ajakava ja vastutajatega.</li><li>• Rehabilitatsiooniteenus on kujundatud vastavalt inimese individuaalsetele vajadustele erinevates elukvaliteeti mõjutavates valdkondades (lasteaed, kool, kodu, töö vaba aeg, avalik ruum), mis on hinnatud ja tulemused on vormistatud kirjalikult.</li><li>• Rehabilitatsiooniplaani koostamisel ja eesmärgi sõnastamisel on kaasatud inimene ja/ või tema lähedased.</li><li>• Teenuseosutaja on regulaarselt jälginud ja vajadusel korrigeerinud eesmärkide ja sekkumiste täpsustamiseksrehabilitatsiooniplaani, -programmi või tegevuskava.</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sekkumiste kavandamisel arvestatakse inimese vajadusi tervikuna.</li> <li>• Teenuseosutaja korraldab vajadusel inimese eesmärkide saavutamiseks teenuse kättesaadavuse võrgustikutöö abiga.</li> <li>• Inimest on teavitatud teenuseosutaja kohustustest, inimene on informeeritud.</li> <li>• Inimese roll ja kohustused rehabilitatsiooniteenusel olles on arusaadavad ja läbiräägitud.</li> </ul>
<p>Teenuse osutamise keskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas.</li> <li>• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste täitmisele.</li> <li>• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese võimendamisele.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kliendi elukohaga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse osutamise keskkond on kohandatud inimese vajadusest lähtuvalt ja osutatakse inimesele sobivaimas asukohas, saavutamaks parimaid tulemusi ja eesmärke.</li> <li>• Teenuseosutajal on olemas Päästeameti/ Terviseameti tõendid.</li> <li>• Teenuseosutaja on töötajatele ja teenuse saajatele tutvustanud arusaadaval viisil ajakohast evakuaatsiooniplaani, mis on kõigile kättesaadav. Ollakse teadlikud tegevustest ja vastutusest evakuaatsiooni/ tulekahju puhul.</li> <li>• Hoonesse sissepääs ja ruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, reguleeritava kõrgusega kraanikausid, invatualettruum jne).</li> <li>• Teenuseid on osutatud kliendile vajalikus keskkonnas, mis on eesmärgipärane.</li> <li>• Teenuseosutaja hindab regulaarselt teenuse osutamise keskkonda ja sobivuse vastavust inimese vajadustele.</li> <li>• Teenuseosutaja korraldab vajadusel hindamisele järgneva teenuse osutamise keskkonna muutuse, mis on abiks inimesel eesmärkide saavutamisel.</li> <li>• Inimest on integreeritud vastavalt eesmärgile/ vahe-eesmärgile teenustele/ teenustelt välja.</li> <li>• Teenuseosutaja kohandab vajadusel koostöös inimese ja/ või eestkostja või inimese lähedastega rehabilitatsiooniplaani.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse osutamisel peavad olema tagatud vajalikud vahendid teenuse osutamiseks.</li> </ul>
Kättesaadavus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse igale teenuse kasutajale temale arusaadaval viisil.</li> <li>• Inimest aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel.</li> <li>• Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse potentsiaalsele sihtrühmale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info teenuseosutaja veebilehel on aja- ja asjakohane.</li> <li>• Koostatud on teenust tutvustavad bukletid/ voldikud või muu sobiv infomaterjal.</li> <li>• Teenuseosutaja on kõikidele osapooltele tutvustanud kodukorda, ettepanekute ja kaebuste esitamise ning lahendamise korda ning see on kättesaadav.</li> <li>• Teenuseosutaja tagab läbi nõustamise ja juhendamise kättesaadava info kogukonna teenuste kohta (KOV-i teenused, asutuste asukohad, nt Töötukassa jm).</li> <li>• Inimesele antav kirjalik ja suuline info on selge, kättesaadav ja vastab sihtgrupile (piktogrammide, pildide, vaegnägijatele, vaegkuuljatele jm).</li> <li>• Inimene ja/ või eestkostja või inimese lähedased on teadlikud inimesele sobivatest vajalikest teenustest.</li> <li>• Teenuseosutaja tagab inimest puudutava info liikuvuse koos inimesega teisele teenusele minekul/ teenustelt lahkumisel.</li> </ul>
Juurdepääsetavus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inimesele võimaldatakse juurdepääs teda puudutavale teabele.</li> <li>• Inimesele tagatakse füüsiline juurdepääs teenusele.</li> <li>• Juurdepääsu tagamisel arvestatakse inimese individuaalsetest vajadustest tuleneva eripäraga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja veebilehel on avaldatud juhised teenuseosutaja asukoha ja transpordivõimaluste kohta.</li> <li>• Hoonesse sissepääs ja ruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, reguleeritava kõrgusega kraanikausid, invatualetteruum jne).</li> <li>• Teenuseosutaja tagab korrektsed suunaviidad hoones/ ruumides</li> <li>• Inimese individuaalsed vajadused on hinnatud ja võimaldatakse vajaminevaid lahendusi (nt tugiisik).</li> <li>• Inimesele ja/ või tema eestkostja või inimese lähedastele on tagatud juurdepääs teda puudutavatele infole ja dokumentidele.</li> </ul>
Taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse inimese maksevõimekusest ja inimest</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV üksus on kehtestanud sotsiaalhoolekandeline abi andmise korra, mis sisaldab vähemalt sotsiaalteenuste ja -toetuste kirjeldust ja rahastamist ning nende taotlemise tingimusi ja korda.</li> </ul>

	informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inimest abistatakse vajalike finantseerimisvõimaluste leidmisel</li> <li>• Info inimese omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inimest nõustatakse vastavalt tema eelistustele ja valikutele teiste kogukonnas olemasolevatest teenustest või toetustest osas, mis aitavad tema toimetulekut toetada.</li> </ul>
--	--	--

## II kvaliteedipõhimõte TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi.</li> <li>• Inimest julgustatakse tegema valikuid reaalsete võimaluste vahel.</li> <li>• Inimest informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel.</li> <li>• Toetatakse inimese iseseisvuse ja vastutusvõime arengut.</li> <li>• Eesmärgi püstitamisel arvestatakse inimese suutlikkuse ja võimekusega.</li> <li>• Inimese arengut hinnatakse regulaarselt</li> <li>• Inimesele (ja tema lähedastele) antakse arengute kohta motiveerivat tagasisidet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese iseseisvuse suurendamisele.</li> <li>• Teenust osutatakse võimalikult inimese tavapärasest elukeskkonda (sh sotsiaalset keskkonda) ja loomulikku elukorraldust arvestades.</li> <li>• Inimese vajadused on eelnevalt hinnatud ning need on kirjalikult fikseeritud.</li> <li>• Inimese õigused ja kohustused on läbi räägitud, kokkulepitud ning dokumenteeritud.</li> <li>• Inimene on kaasatud ja võimaluse korral on tema soovidega arvestatud.</li> <li>• Teenuse osutamisel peab inimene tundma ennast olulise ja väärtuslikuna, teenuseosutaja hoolib temast ja annab endast maksimumi.</li> <li>• Inimene omab enda võimetest realistlikku pilti.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja aitab kaasa inimese tahte püsimisele teenuse vältel ning teenuse lõppedes.</li> <li>• Inimene osaleb aktiivselt rehabilitatsiooniteenusel, rakendab saadud teadmisi igapäevases elus.</li> <li>• Teenuseosutaja kontrollib regulaarselt tegevuskava täitmist ja vajadusel kohandab seda.</li> <li>• Teenuseosutaja on korraldanud vahehindamised.</li> <li>• Infot inimese toimetuleku ja arengu kohta edastatakse arusaadaval viisil inimesele. Lähedasi teavitatakse inimese nõusoleku korral. Inimene on saavutanud võimekuse iseseivalt igapäevaেলuga toime tulla või on liikunud kergemale teenusele.</li> <li>• Inimeselt on kogutud tagasiside teenuse osutamise kohta.</li> </ul>
--	--	---

### III kvaliteedipõhimõte TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Eesmärkide seadmine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse kasutamise eesmärk sõnastatakse koos inimese ja/või eeskostjaga.</li> <li>• Lepitatakse kokku saavutatavad ja mõõdetavad eesmärgid.</li> <li>• Eesmärgi seadmisel lähtutakse teenuse osutamisel reaalselt kasutatavatest võimalustest.</li> <li>• Lepitakse kokku, millal ja kuidas soovitakse eesmärgini jõuda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rehabilitatsiooniprotsess on kirjeldatud inimesele arusaadaval viisil.</li> <li>• Teenuseosutaja on kaasanud inimese ja/ või eestkostja teenuse realistliku ja mõõdetava eesmärgi sõnastamisel, mis lähtub SMART eesmärkidest ja mida hinnatakse teenuse lõppedes.</li> <li>• Läbiviidavad tegevused vastavad tegevuskava eesmärkidele,</li> <li>• Teenuseosutaja on inimesega kokku leppinud eesmärkide vaatamise sageduse, mida järgitakse.</li> <li>• Inimese poolt püstitatud eesmärgid muudetakse vajadusel.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse osutamisel lähtutakse inimesega kokkulepitud eesmärkidest.</li> </ul>	
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse tulemuslikkust.</li> <li>• Inimest ja/või eestkostjat kaasatakse hindamisele ja neid teavitatakse tulemustest.</li> <li>• Hindamisele järgnevalt muudetakse koostöös inimese ja/või eestkostjaga vajadusel eesmärki ja/või tegevust.</li> <li>• Inimese ja inimese lähedaste rahulolu teenusega hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt.</li> <li>• Teenuste mõju hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt.</li> <li>• Hindamistulemuste põhjal planeeritakse ja viiakse ellu teenuse osutamisega seotud parendustegevusi.</li> <li>• Tagasiside küsitluste ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks teenuse kasutajatele, nende lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutajal on kindlaks määratud ja inimesele tutvustatud kasutatavad hindamisvahendid ja indikaatorid, info nende kohta on leitav kodulehel.</li> <li>• Teenuseosutaja hindab ja analüüsib oma tegevuste tulemusi/mõju.</li> <li>• Teenuseosutaja teavitab Sotsiaalkindlustusametit juhul, kui tema hinnangul osutatav teenus ei vasta inimese vajadustele.</li> <li>• Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi rahulolu uuringuid/ küsitlusi teenuse saajate ja erinevate huvigruppide seas ning arvestab sellega teenuse osutamisel.</li> <li>• Teenuseosutajal on välja töötatud ettepanekute/ kaebuste esitamise ja lahendamise kord ning on seda selgitanud inimesele arusaadaval viisil.</li> <li>• Teenuseosutaja analüüsib ja avalikustab küsitluste tulemusi.</li> <li>• Teenuseosutaja viib läbi regulaarseid vahehindamisi, kui tegemist on pikaajalise teenuse osutamisega inimesele.</li> <li>• Teenuseosutaja viib ellu parendustegevusi tulenevalt sisehindamise/tagasiside/analüüsi vm hindamistulemustest.</li> <li>• Teenuseosutaja kaasab inimese ja/ või tema eestkostja või lähedased teenuse tulemuslikkuse regulaarsesse hindamisse.</li> <li>• Hindamisel tehtud ettepanekuid on arvestatud, vajadusel muudetud tegevuskava, -plaani.</li> <li>• Teenuseosutaja koostab teenuse lõppedes hinnangu, inimesega koos analüüsitakse saavutatud tulemusi tulemushindamissüsteemi alusel. Allkirjastatud hinnang jääb inimesele ja teenuseosutajale.</li> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud ja sisse viinud tagasiside hindamise süsteemi, mille tulemusena küsitakse inimeselt tagasisidet teenuse kohta teenuse lõppedes.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagaside küsimustik peab hõlmama muudatusi, mis on toimunud inimese toimetulekus teenusel oleku jooksul.</li> </ul>
--	--	--

#### IV kvaliteedipõhimõte VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Vajaduspõhine teenus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese tegelike, individuaalsete vajadustega.</li> <li>• Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga.</li> <li>• Teenuse osutamisel arvestatakse inimese tugevusi, eesmärke ja võimalusi.</li> <li>• Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad ajakohased meetodid.</li> <li>• Inimese eesmärkide ja tegevuste ajakohasust hinnatakse koostöös inimesega regulaarselt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutajal on ülevaade inimesele eelnevalt, viimase kahe aasta jooksul, osutatavatest teenustest ning seda arvestatakse rehabilitatsiooniplaani koostamisel.</li> <li>• Hindamisel ja tegevuste planeerimisel on kasutatud tõenduspõhist hindamismetoodikat.</li> <li>• Rehabilitatsiooniplaanis kirjeldatud eesmärgid ja tegevused vastavad inimese tegelikele, individuaalsetele vajadustele.</li> <li>• Teenuseosutaja suunab inimese vajadusel teise teenuseosutaja/ spetsialisti juurde.</li> </ul>



## V kvaliteedipõhimõte TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenused katavad inimese tervikvajadusi. Vajadusel tagatakse teenuste jätkuvus ja sujuv üleminek ühelt teenuselt teisele.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Terviklik lähenemine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega.</li><li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukeskkonna ning lähikondsetega.</li><li>• Tehakse koostööd inimese toimetulekuga seotud teiste valdkondade ja teenuste vahel.</li><li>• Inimesele pakutakse vajalikke integreeritud teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega.</li><li>• Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja veebilehel on avaldatud juhised teenuseosutaja asukoha ja transpordivõimaluste kohta.</li><li>• Teenuseosutaja lähtub teenuse pakkumisel inimesega koos seatud eesmärkidest.</li><li>• Inimest käsitletakse kui tervikut, lähtudes neljast rehabilitatsioonivaldkonnas seatud eesmärgist (õpetada ja arendada igapäeva elu oskusi, suurendada võimalusi ühiskonnaelus osaleda, toetada õppimist ja töötamise eelduste ettevalmistamist).</li><li>• Teenuseosutaja osutab teenust inimesele sobilikus keskkonnas (kool, kodu, töökeskkond), tagamaks sellega inimese parema toimetuleku.</li><li>• Teenuse osutamisel tagatakse inimesele vajalikud abivahendid.</li><li>• Vajadusel osutatakse teenust kodus, kohandades sealset keskkonda.</li><li>• Inimene ja/ või eestkostja või inimese lähedased on teavitatud kogukonnas pakutavatest teenustest.</li></ul>
Sujuv teenuste korraldus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inimest ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas.</li><li>• Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine.</li><li>• Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja kaardistab inimese teenusele tulekul eelnevad saadud teenused.</li><li>• Teenuseosutaja abistab inimest talle sobivaima rehabilitatsiooniteenuse leidmisel ning vajadusel suunatakse inimene edasi sobivamale teenusele.</li><li>• Teenuseosutaja teeb teenuse osutamise ajal koostööd inimese oluliste võrgustikuliikmetega ja teiste vajalike teenusteosutajatega vältimaks teenuste dubleerimist.</li><li>• Teenuseosutaja edastab inimesele asjakohase info, kuidas vahetada teenuseosutajat.</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teisele teenusele üleminekul liigub inimest puudutav info koos temaga.</li> <li>• Teenuseosutaja valmistab inimese ette nii teenuselt väljumiseks, teise teenuse saamiseks kui iseseisvaks eluks.</li> <li>• Teenuseosutaja soovib inimesele teisi vajalikke tegevusi ja teenuseid peale teenuselt väljumist.</li> <li>• Teenuse lõppemisel teeb teenuseosutaja koostööd teiste asutustega tagamaks vajadusel jätkuteenuste kättesaadavus.</li> </ul>
--	--	--

## VI kvaliteedipõhimõtte INIMESE ÕIGUSTE KAITSE

Tagatud on inimese seadusest tulenevad õigused ning õigus saada infot pakutavate teenuste kohta.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväarikus, inimese omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö).</li> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis toetab teenuse kasutajate inimõigusi.</li> <li>• Tagatakse teenuse kasutaja privaatsus ja turvalisus.</li> <li>• Tagatakse teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (sh eraelulised ja delikaatsed isikuandmed).</li> <li>• Teenuse kasutajale antakse võimalus anda teenusele tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse parendamiseks.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on inimesele tutvustanud ja selgitanud teenust puudutavat infot ning see on kättesaadav kogu teenuse osutamise ajal</li> <li>• Teenuseosutaja kaasab inimeste õiguste ja kohustuste välja töötamise rehabilitatsioonimeeskonna spetsialiste.</li> <li>• Lastele teenust pakkuval teenuseosutajal tuleb kirjalikult fikseerida oma kohustus ilma vanema nõusolekuta teavitada hädaohus olevast lapsest.</li> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud protsessi ja selgitanud meeskonnaliikmetele, kuidas käituda hädasoleva lapse korral ning keda teavitada.</li> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud inimese õigused tuginedes rahvusvahelistele inimõiguste konventsioonidele ja siseriiklikule seadusandlusele.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja on inimesele arusaadaval viisil kirjeldanud ja dokumenteerinud tema õigused, piirangud ja kohustused teenuse saamisel ning inimesed on oma õigustest, piirangutest ja kohustustest teadlikud.</li><li>• Õiguste, piirangute ja kohustuste dokument on kahepoolselt allkirjastatud ning inimesele üleantud.</li><li>• Teenuseosutaja tagab, et konfidentsiaalset infot sisaldavat teenust osutatakse privaatseks. Erisus grupi- ja pereteenuste puhul, milles osalejaid rohkem, ning inimestel on kohustus tagada konfidentsiaalsuse nõude täitmine.</li><li>• Teenuseosutaja kodulehelt on leitav teenuste rahulolu tagasisidevorm, mida tutvustakse inimesele teenusele tulles.</li><li>• Teenuseosutaja kogub inimeselt tagasisidet teenusega rahulolu kohta.</li><li>• Inimesel, eeskostjal ja lähedastel on õigus teha ettepanekuid ja esitada kaebusi teenuse osutamise kohta.</li><li>• Inimesele tagatakse juurdepääs teenust puudutavale infole, sh kaebuse esitamise võimalustele, temale arusaadaval viisil lähtuvalt vanusest ja võimetest.</li><li>• Suhtlusel ollakse viisakad, sõbralikud ja teiste väärkust austavad.</li></ul>
--	--	---

## VII kvaliteedipõhimõtte KAASAMINE

Inimest ja teisi huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ja tulemuslikkuse hindamisse. Teenuse paremaks osutamiseks tehakse koostööd nii inimese, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inimest kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li><li>• Seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li><li>• Inimese lähikondseid kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja jagab inimesele ja/ või tema eestkostajale või lähedasele arusaadaval viisil enda poolt osutatava teenuse kohta vajalikku informatsiooni: tutvustab teenuse osutamise protseduuri (sh teenuse kasutaja rolli teenusel); teenuse osutamiseks kulusid ressursse (sh meeskond, rahalised vahendid, majutus jm).</li><li>• Teenuseosutaja on enda jaoks defineerinud teenuse osutamise seotud huvigrupid ja koostööpartnerid.</li><li>• Teenuseosutaja teeb koostööd huvigruppide ja koostööpartneritega, informeerib neid regulaarselt teenuse osutamise tulemustest.</li><li>• Teenuseosutaja selgitab, millised dokumendid teenuse käigus koostatakse; tutvustab isikule tema õiguseid ja kohustusi ning kaebuste ja ettepanekute esitamise korda.</li><li>• Teenuseosutaja kaasab rehabilitatsiooniplaani koostamise ja eesmärkide seadmise protsessi inimese ja/ või tema eestkostja või lähedase.</li><li>• Inimene ja/ või tema lähedane on kaasatud kõikidesse teda puudutavate otsuste tegemisse.</li></ul>
Võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd erinevate sotsiaalsete ja muude partneritega.</li><li>• Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd teiste teenuseosutajate ja inimese lähikondsetega.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja teeb koostööd teiste teenuseosutajatega, tugiteenustega, KOViga ja panustab erinevatesse projektidesse.</li><li>• Teenuseosutaja korraldab ja/ või osaleb regulaarselt koostöökohtumistel erinevate partneritega.</li><li>• Teenuseosutaja osaleb koolitusel jm teabeüritustel jagamaks parimaid praktikaid ning parendamaks teenuste kvaliteeti.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osutatakse isikukeskseid ja integreeritud teenuseid.</li> <li>• Inimese vajadused seostatakse muude teenuste vajadustega.</li> <li>• Inimest abistatakse sobiva teenuseosutaja leidmisel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja kaasab teenuse osutamisel inimese ja tema eestkostja ning lähedased.</li> <li>• Inimest juhendatakse teiste sobivate teenuste saamisel.</li> </ul>
--	---	--

## VIII kvaliteedipõhimõte TÖÖTAJA PÄDEVUS JA EETIKA

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisud	Kontrollmehhanism
Töötaja pädevus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagatakse töötajate tööks vajaminevad pädevused ning oskused.</li> <li>• Töötajaid teavitatakse ja nad teavad oma rolli, ülesandeid ja vastutust.</li> <li>• Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt.</li> <li>• Töötajate teadmisi ja oskusi arendatakse.</li> <li>• Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi.</li> <li>• Töötajaid teavitatakse, kelle poole probleemide ilmnemisel pöörduda.</li> <li>• Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse kõigile arusaadaval viisil.</li> <li>• Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele ja need on üle vaadatud ning regulaarselt täiendatud.</li> <li>• Töötajatel on vastav kvalifikatsioon teenuse osutamiseks.</li> <li>• Teenuseosutaja hindab regulaarselt oma töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani.</li> <li>• Teenuseosutaja korraldab vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile.</li> <li>• Töötajaid on teavitatud asutuse põhiväärtustest, neid mõistetakse ja järgitakse oma igapäevatöös.</li> <li>• Töötajad on teadlikud oma tööülesannetest ja vastutusest.</li> <li>• Töötajad teevad omavahel koostööd ja toimuvad meeskonnatöö koosolekud.</li> <li>• Teave inimesele erinevate teenuste osutamise kohta on teada kõikidel temaga töötavatel töötajatel.</li> </ul>
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepituid eetikanorme.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja ja töötajad juhivad oma töös vastava eriala eetikakoodeksist, lisaks on teenuseosutaja välja töötanud</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine.</li> </ul>	<p>asutusesisese eetikakoodeksi, millest kõik osapooled teadlikud on ning kinni peavad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Eetikakoodeks on kooskõlas sotsiaalala töötaja eetikakoodeksiga hõlmates muuhulgas järgmisi aspekte: konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka teenuse kasutajate õiguste austamine.</li> <li>Töötajad on teadlikud sotsiaalala töötaja eetikanormidest ning on tutvunud kehtivate eetilist käitumist reguleerivate juhenditega.</li> <li>Teenuseosutaja on välja töötanud käitumisnormid ja väärtused ning töötajad järgivad neid.</li> </ul>
--	--	---

## IX kvaliteedipõhimõtte ORGANISATSIOONI TÖÖKORRALDUS JA JUHTIMISE KVALITEET

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.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lepitakse kokku selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks.</li> <li>Organisatsiooni tegevused eesmärgistatakse ja tegevusi planeeritakse regulaarselt.</li> <li>Organisatsiooni tegevuse tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt ning lähtuvalt sellest parendatakse oma tegevust.</li> <li>Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teenuseosutaja on välja töötanud arengukava, -plaani või –strateegia, seatud on eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad.</li> <li>Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused.</li> <li>Teenuseosutaja on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/ või algatab neid ise.</li> <li>Teenuseosutaja on andnud panuse kogukonna teavitamisel ja motiveerimisel aktiivse rolli võtmiseks lähtuvalt sihtgrupi vajadustest.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rakendatakse parimaid praktikaid ning kasutatakse uusi lähenemisi</li> <li>• Tehakse koostööd kogukonnaga</li> <li>• Organisatsiooni siseselt lepitakse kokku, kirjeldatakse ja kuvatakse kõikide töötajate vastutused, kohustused ja rollid</li> <li>• Tagatakse töötajate teadlikkus seadusenõuetest ja nende vastutusest.</li> <li>• Regulaarselt viiakse läbi sisehindamisi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud töökorralduslikud dokumendid - käsiraamat, tööplaani, kodukord, ametijuhendid jm, mis on töötajatele selgitatud ja avaldatud</li> <li>• Teenuseosutajal on välja on töötanud sisehindamiste kord ja selle alusel viiakse regulaarselt läbi sisehindamisi</li> <li>• Teenuseosutaja viib ellu parendustegevusi tulenevalt sisehindamise tulemuste analüüsi tulemustest.</li> <li>• Töötajad on teadlikud asutuse missioonist, visioonist ja väärtustest ning oskavad selgitada neid lähtuvalt oma tööst.</li> <li>• Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse.</li> <li>• Töötajad on teadlikud seadusenõuetest ja oma vastutusest.</li> </ul>
Töötingimused ja -keskkond	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagatakse keskkonna vastavus töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile.</li> <li>• Tagatakse töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtudes.</li> <li>• Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks.</li> <li>• Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on koostanud on kirjaliku töökeskkonna riskianalüüsi ja selle alusel kirjalik tegevuskava.</li> <li>• Teenuseosutaja on välja on töötanud kriisiolukorras käitumise regulatsioon.</li> <li>• Töötajad on teavitatud ja teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras.</li> <li>• Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi töökeskkonna sisehindamist.</li> <li>• Teenuseosutaja on koostöös töötajatega läbi mõelnud, millised on tema teenuse/ sihtgrupi spetsiifilised ohukohad, kus võib tekkida teenuse kasutajate füüsiline, vaimne ja majanduslik väärkohtlemine ning kuidas antud olukorras käituda, kõik töötajad viivad vastavaid meetmeid ellu</li> <li>• Teenuseosutaja tagab vajadusel oma töötajatele vaksineerimise nakkushaiguste vastu</li> <li>• Teenuseosutaja tagab vajadusel oma töötajatele esmaabi ja enesekaitse koolituse</li> <li>• Teenuseosutaja tagab oma töötajatele võimaluse osaleda supervisioonil</li> </ul>

## Mõisted

**Eesmärk** - tulevikuseisund, mida soovitakse saavutada. Hea eesmärk on sõnastatud positiivselt ja tulemus on inimese enda jaoks piisavalt motiveeriv, et ta tahaks selle nimel pingutada. Mõõdetavat eesmärki sõnastades on abiks SMART eesmärgi reeglid:

**Spetsiifiline** – eesmärk on otseselt seotud olukorraga, mida soovitakse muuta ja tulemusele suunatud

**Mõõdetav** – eesmärgi saavutamist kirjeldab konkreetne indikaator

**Ajastatud** – eesmärgi saavutamiseks on seatud kindel tähtaeg

**Realistlik** – eesmärk on olukorda arvestades saavutatav

**Täpne** – eesmärk on täpselt sõnastatud.

**Elukvaliteet** - heaolu tähendab inimeste jaoks nende olukorda sotsiaalses, majanduslikus, psühholoogilises, vaimses, tervislikus ja ühiskondlikus mõttes<sup>4</sup>. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO<sup>5</sup> antud määratluses 1993 on elukvaliteet inimese subjektiivne hinnang oma positsioonile elus, inimese väärtussüsteemi ja kultuurikeskkonna kontekstis, kus hinnangud on seotud inimese eesmärkide, ootuste, elustandardite ja tajutud probleemidega. WHO elukvaliteedi mudel koosneb näitajatest, mis koonduvad selliste valdkondade alla nagu tervis, rahanduslik seisund, haridus, perekond, osavõtt ühiskonnaelust, elamistingimused, ümbritsev keskkond, turvalisus ja kindlustunne, vaba aja sisustamine jne. Ka Eestis käsitletakse inimese elukvaliteedi määramisel üldistatuna järgmisi aspekte:

- füüsiline ja vaimne heaolu (tervis, iseseisvus);
- eneseteadlikkus/enesemääratlus ja õigused;
- sotsiaalne kaasatus;
- emotsionaalne heaolu ja inimeste vahelised suhted;
- isiklik areng;
- materiaalne heaolu.

Kõik Eestis pakutavad sotsiaalteenused on lähtuvalt oma eesmärgist ja sisust alati suunatud inimese elukvaliteedi tõstmisele/säilitamisele mõnes nimetatud valdkonnas.

**Huvigrupid** – inimeste/organisatsioonide ring, kellest sõltub organisatsiooni või inimese eesmärkide saavutamine. Sisemised huvigrupid on nt personal ja 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 asutus on enda jaoks defineerinud enda huvigrupid.

---

<sup>4</sup> OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

<sup>5</sup> WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon



**Huvigruppide kaasamine** – kaasamine tähendab tööprotsessis 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 otsust<sup>6</sup>.

**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.

**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 on selleks 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 inimese elukvaliteedile. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks inimese eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine. Mõju elukvaliteedile on inimese poolt hinnatud teenuse kasutamise tulemusel saavutatud muutus mõnes elukvaliteedi valdkonnas/valdkondades. 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).

**Tulemuslikkuse näitajad** - indikaatorid, mida kasutatakse, et tulemustest või teenuse mõjust elukvaliteedile, aru saada.

**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.

---

<sup>6</sup> Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabatahendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. [www.osale.ee](http://www.osale.ee)