

1. WHO Quality Rights metoodikale tugineva kvaliteedi hindamine

Sotsiaalkindlustusamet on Maailma Terviseorganisatsiooni (WHO) hindamismetoodikast lähtuvalt välja töötanud kvaliteedi hindamise protsessi erihoolekande asutustes. Erihoolekandeteenuste kvaliteedi hindamise eesmärk on tagada, et inimesed saavad erihoolekande asutustes selliseid teenuseid, mis vastavad inimõigustele ning kehtivatele kvaliteedinõuetele.

Hindamisel asutuses selgitatakse esmalt välja, mis võiks asutuse töös olla korraldatud senisest veelgi paremini ning sellest tulenevalt planeeritakse koos töötajatega edasised parendustegevused. Eesmärgiks on võimalikult parim isikukeskne teenus teenusekasutajale ning selle saavutamiseks tuleb inimest ja/või tema lähedast pidevalt kaasata tema elu ja heaolu mõjutavatesse otsustesse.

2. Inimõigused

WHO QualityRightsi metoodika eesmärk on toetada riike inimõigustele ja kvaliteedinõuetele vastavuse hindamisel ja olukorra parendamisel nii vaimse tervise valdkonnas tervikuna kui ka eraldi hoolekandeaasutustes. Inimõiguste tagamisel on aluseks võetud ja lähtutakse järgmistest materjalidest: Puuetega Inimeste Õiguste Konventsioon, Euroopa Inimõiguste Konventsioon, Eesti erihoolekande kvaliteedijuhis ja Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks. Hindamise käigus vaadeldakse erihoolekande asutustes inimõiguste järgimist järgmiste teemade kaupa:

1. Õigus piisavale elustandardile
2. Õigus vaimsele ja füüsilisele tervisele
3. Õigus isiklikule vabadusele ja turvalisusele
4. Õigus vägivallatule elule
5. Õigus elada iseseisvalt ja kuuluda kogukonda

3. Teemade ülevaated

3.1. Elustandard – keskkond

Me kõik teame ja tunneme igapäevaselt, kuidas füüsiline keskkond meid mõjutab. Väga raske on end hästi tunda ja millelegi keskenduda ruumis, mis ei ole meie jaoks korras, puhas, meeldiv ja kodune. Meis tekitab ebakindlust privaatsuse ja turvalisuse puudumine. Keskkonna ebatervislikud tingimused, näiteks piisava soojuse või värske õhu puudumine ruumis, võivad tekitada lisaks ka füüsilise tervise probleeme.

Milline siis on üks hea füüsiline keskkond erihoolekande teenusel viibivate inimeste jaoks? Päril kindlasti tuleb teenuseosutajal ruumide füüsilised tingimused luua ja hoida inimese tervist toetavatena, ehk ruumid peavad olema puhtad, piisava valgustusega, soojad ning kõigi inimeste erivajadustest lähtuvalt ka füüsiliselt ligipääsetavad. Samuti peab silmas pidama, et inimestele on alati puhas joogivesi ning nende vajadustele ja eelistustele vastav toit kättesaadav ja seda kõike piisavas koguses – keegi ei tohi teenusel viibides kannatada janu või tunda nälga.

Ruumide asetus ja sisustuse paigutus peavad aitama kaasa teenusekasutajate tegutsemistahte suurenemisele – ühiskasutatavad ruumid peavad olema kõigile teenuse saajatele ligipääsetavad ja olema sisustatud nii, et neis on hea läbi viia ühistegevusi, kuid samas on olemas ka võimalus omaette tegutsemiseks või teistest eraldi olemiseks. Ühistegevuste ruum peab olema soe ja piisava, kuid hubase valgustusega ning lisaks sisustatud inimeste vaimsele tasemele ja võimekusele vastavate raamatute, mängude, töö- ja meisterdamise vahenditega, mis on avatud riulitel nähtaval ja kättesaadavad. Ühistegevuste ruumidesse tuleb kujundada ka vaiksemaid ja privaatsemaid raamatulugemise, teleri vaatamise või raadio kuulamise nurgakesi, kuna erihoolekandeteenustel viibivad inimesed armastavad sageli „olla üksinda, olles teistega koos“.

Ööpäevaringsetel erihoolekandeteenustel ja kogukonnas elamise teenusel on asutuse ruumid teenuse saajale koduks. Seda, kui kodune see keskkond on, saab teenuseosutaja „testida“, mõeldes sellele, et kui minu lähedane inimene oleks siin asutuses teenusel, kas mu süda oleks rahul? Kas ma muudaksin siin midagi, et minu kallil inimesel oleks siin parem ja kodusem olla?

Kindlasti on ühes heas kodus kõigile elanikele tagatud privaatsus nende magamistubades. Ja jälle saab keskkonda testida, mõeldes järgmistele asjadele: kas ühekohalistes magamistubades saab ukse seestpoolt lukku panna? Kas mitme inimesega magamistubades on voodid ruumis eraldatud näiteks voodite vahele tõmmatava sirmiga? Kas magamistoad on mugavad, hubased ja isikupärased ning kas inimene saab soovi korral oma isiklikke asju hoida oma toas ja enda juures?

3.2. Füüsiline ja vaimne tervis

Meil kõigil on teatav vaimse ja füüsilise tervise tase, mis mõjutab stressi hulka meie elus ja oskusi pingetega toime tulla. Raskuse, pinge, häirituse ja muude keeruliste tunnete kogemise korral on meil kõigil õigus ennast väljendada just nii nagu meie senine elukogemus ja oskused seda võimaldavad. Kui vaimne seisund põhjustab inimesel ärevust ja pingeid, peab tal olema ligipääs enesetunnet parandavale abile, mis arvestab just tema vajaduste ja soovidega. Lõõgastumiseks ning oma heaolu tõstmiseks võib inimene sellisel juhul vajada erinevaid toetavaid tegevusi, nagu näiteks jooga, hingamisharjutused, liikumine, hobidega tegelemine, sport, muusika kuulamine jm.

Toetus ja abi peavad olema kättesaadavad kõigile inimestele, hoolimata sellest, kuidas nad oma tundeid, soove või arvamusi ise mõistavad ja väljendada oskavad. Hoolitsuse, toetuse või abi saamise eeltingimus ei tohi olla diagnoosi olemasolu. Psüühiliste probleemidega inimestele vajalikku tuge saavad pakkuda erialaspetsialistid, kogemusnõustajad ja erihoolekandeteenust osutavad töötajad ning tugiisikud. Abi tulemustlikkust mõjutab väga palju see, kui toetavalt ja mõistvalt inimesega abi andmise ajal suheldakse ja kuidas temasse suhtutakse.

Kõigile inimestele tuleb tagada neile vajalik teave neile mõistetaval viisil (nt piktogramme vm alternatiivkommunikatsiooni meetodeid kasutades, lihtsustatud sõnastusega jne). Tuleb jälgida, kas teenuse saajatele pakutakse piisavalt abi ja toetust ning kas pakutav abi on just see, mida inimene päriselt vajab. Inimõigustele vastavat teenust pakkudes tasub mõelda, kas me teeme parima, et:

- ühtegi teenusekasutajat ei diskrimineeritaks;
- teenuseid pakkuv personal oleks pädev;
- iga inimese teenus kujundatakse ja temaga tegelemine planeeritakse just selle inimese vajadustest lähtuvalt, arvestades tema võimekust, elukogemust, eripära ja muutuvaid vajadusi;
- teenuse saajale olulised inimesed oleksid kaasatud teenuse planeerimisel ja osutamisel.

Teenuse pakkumise käigus tuleb tähele panna ka ravi ning ravimitega seonduvat, nt peab inimesel olema võimalus saada oma tervises seisundist tulenevat arsti poolt määratud ravi, ravimeid tuleb ohutult kasutada ja hoiustada, teenusekasutajale tuleb tema jaoks arusaadavalt selgitada ravimite kasutamise eesmärki ja kasutegurit ning vajadusel ka ravimite võimalikke kõrvaltoimeid. Inimese tervist tuleb igakülgset jälgida ja tema abivajadust tähele panna, füüsilise-, vaimse- ja seksuaaltervise küsimustes tuleb talle pakkuda vajalikku toetust.

3.3. Õigusvõime, isiklik vabadus ja turvalisus

Puuetega inimestel tuleb lubada oma õigusi kõigis eluvaldkondades teostada võrdsetel alustel teiste inimestega. Inimestele tuleb anda selget infot tema õigustest nii, et selgitus on talle arusaadav,

vajadusel selgitada ka kirjalikult. Inimeste kohta käivat infot tuleb kaitsta ja seda ei tohi ilma nõusolekuta kolmandatele osapooltele jagada.

Kõik inimesed, olenemata nende terviseseisundist, erivajadusest või puudest, peavad saama kõigis oma elu valdkondades ise enda eest otsuseid teha, sh isikliku elu, elukoha, ravi ja raha kasutuse otsuseid. Otsustusõigus tähendab ka õigust võtta riske ja teha vigu, sest kõik me eksime vahel. Kui otsustamine on parasjagu raske, tuleb inimest abistada toetatud otsustamise meetodil, st ta saab kaasata usaldusväärseid inimesi, kes on abiks teadliku valiku tegemisel ja oma valikust teada andmisel.

Toetust pakkuvate inimeste hulka võivad lisaks lähedastele ja eestkostjatele kuuluda näiteks tugiisikud, kogemusnõustajad, teenust osutavad töötajad, advokaadid jne. Tuleb kindlasti meeles pidada, et ka toetatud otsustamine on vabatahtlik ja seda ei tohi inimesele peale suruda. Toetuse pakkumisel tuleb tagada, et abistaja ei kuritarvita inimese usaldust ning austab ja arvestab alati inimese enda tahte ja eelistustega.

Mitmetes riikides jätavad vaimse tervisega seotud-, eestkoste- jt õigusaktid psüühilise erivajadusega inimesed ilma õigustest langetada erinevaid otsuseid nagu abiellumine, oma raha kasutamine, kinnisvaratehingud, tervishoiuteenuste ja ravi saamine või neist keeldumine. Sellistel puhkudel teevad inimese eest otsuseid kohtu poolt määratud eestkostjad, vaimse tervise valdkonna- ja muud spetsialistid või perekonnaliikmed. Mõnikord on inimesed ilma jäetud ka kõige igapäevasemate otsuste tegemise õigusest nagu näiteks mida süüa, mida selga panna, milline soeng teha, millal magama minna ja üles ärgata jne, kuid sellised piirangud ei ole inimõiguste vaates aktsepteeritavad. Enda eest otsustamist peetakse sageli enesestmõistetavaks, mistõttu nii võib jääda märkamata, et paljudel puudega inimestel see võimalus tegelikult puudub.

Tihti ei takista puuetega inimestel oma õigusi teostamast mitte nende terviseseisund, vaid erinevad piirangud ühiskonna korralduses. Ühiskond on valdavalt kujundatud erivajaduseta inimeste jaoks, arvestamata enamasti puudega inimeste vajadusi. Mis tunnet selline õiguste ja võimaluste piiramine puudega inimeses tekitab? Kui inimesel on keelatud oma elu puudutavate otsuste tegemine, võib see temas tekitada abitust, lootusetust, jõuetust, võimetust ning teinekord ka viha enda, ümbritsevate inimeste või keskkonna vastu. Kui võtta inimeselt ära õigus igapäevaelus otsustada, siis võetakse temalt ära kontroll oma elu üle ja ta jäetakse sisuliselt ilma oma identiteedist.

3.4. Vägivallatu elu

Vägivallaks nimetatakse igasugust teise inimese julma kohtlemist, piinamist või häbistavat ja alandavat kohtlemist – nii sõnas kui tegudes. Vägivaldada liigitatakse emotsionaalseks, füüsiliseks, seksuaalseks ja majanduslikuks. Samuti loetakse vägivallaks teise inimese hooletusse jätmist. Vägivallaks loetakse muuhulgas ka tahtlikku füüsilise jõu ja/või mõjuvõimu kasutamist või sellega ähvardamist. Halvemal juhul võib vägivalla kasutamine lisaks psühholoogilisele kahjule kaasa tuua häired ohvri arengus, tema füüsilise tervise tõsise kahjustamise või isegi surma. Sageli tekib vägivald konfliktidest ja puudulikest oskustest probleeme lahendada, mida mõjutavad ärevus ja vihad, kuhjunud probleemid, pinged saavutamata eesmärkidest. Soov säilitada olemasolevat võimu võib viia selleni, et teenuse saajaid kasutatakse ära (nt töötamine ilma palgata), kuritarvitatakse, koheldakse julmalt või alandatakse.

Kõik inimesed vajavad oma ellu turvalisust, hoolimist ja heatahtlikkust ning igal inimesel peab olema õigus ja võimalus jääda vägivallast puutumata. Just sellises turvalises keskkonnas saab teenusekasutajatel tekkida heaolu- ja kindlustunne, julgus ja soov rohkem iseseisvuda, motivatsioon seada oma eesmärged ja teha töötajatega koostööd eesmärkide saavutamiseks. Tuleb silmas pidada, et kui inimene on asunud teenusele võõrasse keskkonda, tema jaoks tundmatute inimeste keskele, siis peab tal teenust saades olema mugav, meeldiv ja turvaline olla, töötajad peavad olema tema suhtes sõbralikult ja toetavalt meelestatud. Teenuseid korraldades tuleb arvestada, et töötajatel on alati rohkem võimu kui teenuse saajatel ning et vaimsest tervisest tulevalt on teenust kasutavad inimesed alati nõrgemaks pooleks. Teenuse saajatel võivad puududa teadmised ja kogemused, et ise enda eest seista ja kaitsta end vägivalla eest. Ebakindluse ja „allajäämise“ põhjuseks võivad olla ka varasemaast

elukogemusest tekkinud hirmud ja/või väärarusaamad. Seetõttu on tähtis, et teenuseosutaja teeb kõigi oma teenusekasutajate jaoks enda juures olemise võimalikult meeldivaks ja mugavaks ning et hirm oleks viimane asi, mida teenuse saajad erihoolekandeteenusel tundma peaks.

Vaimse tervise spetsialistid võivad uskuda, et neil on vähe mõju pakutava teenuse üle ja nad ei saa kuidagi mõjutada inimeste elu paremuse suunas. Sageli jääb spetsialistidele ka mulje, et nende teadmised ja oskused annavad neile õiguse teha inimese eest otsuseid ja temaga üleolevalt käituda. Tavaliselt paistab selline käitumine välja igapäevaselt töötaja lugupidamatus sõnakasutuses või siis selles, et käitutakse teenuse saajaga jõuliselt käskivas kõneviisis, alandatakse ega arvestata tema soovidega, kasutatakse piisava põhjusega inimese eraldamist ning füüsilist ohjeldamist, ilma et oleks proovitud muid rahustamise võimalusi. Usutakse, et kui inimese suhtlemis- ja toimetulekuoskused on vähesed, siis „teavad“ töötajad kõige paremini mida ta vajab, soovib või tahab. Selline suhtumine ning sunni ja väärkohtlemise kasutamine on lubamatu. Igal on inimesel õigus korraldada oma elu enda äranägemise järgi ja nii tuleb ka sotsiaalteenuste osutamisel arvestada inimese tahtet ja soove ning käituda teenuse saajaga viisakalt ja lugupidavalt – nagu käitume oma pereliikmete ja sõpradega.

Võib juhtuda, et inimesele teenust pakkudes on teatud juhtudel vajalik rakendada ohjeldamist. Ohjeldamine on sekkumine, millega ennetatakse isiku enda, teiste või ümbritseva keskkonna kahjustamist. Ohjeldamine tervishoiu- ja hooldusasutustes on töötajate tegevus, millega piiratakse või võetakse inimeselt tema tahtest olenemata ära liigutuste või liikumisvabadus. Ohjeldamine on viimane meede, et saada ohtlikku ja vägivaldset käitumist kontrolli alla. Ohjeldamine ei ole raskesti mõistetava või probleemse käitumise ravimise viis ega esmane „rahustamise“ meetod. Ohjeldamist võib teenuse osutamisel kasutada üksnes juhul, kui psüühikahäirest tulenevalt on inimesel otsene oht enese vigastamiseks või vägivaldaks teiste isikute suhtes ja muud vahendid ohu kõrvaldamiseks, sealhulgas vestlus, veenmine ja suuline rahustamine ei ole osutunud küllaldaseks.

Ohjeldusmeetmeid tuleb kohaldada ainult viimase abinõuna, et ennetada kohest kahju teenuse saajale endale või teistele tema ümber ning neid meetmeid tuleb alati kasutada nii lühikese aja jooksul kui võimalik. Kui kaalutakse ohjeldamist, siis tuleb eelistada kõige vähem piiravat ja kõige vähem ohtlikku meetet. Ohjeldusmeetmeid tuleb alati rakendada oskuste ja hoolega, et oht inimest kahjustada või talle valu tekitada oleks minimaalne. Tähtis on säilitada teenuse saaja inimväarikus nii palju kui see antud olukorras võimalik on. Töötajaid tuleb korralikult koolitada enne, kui nad hakkavad oma töös ohjeldusmeetmeid kasutama. Ohjeldusmeetmeid ei tohi kasutada teiste teenuse saajate nähes.

Enne, kui hakatakse piirama inimese vabadusi, tuleb tema rahustamiseks ja tema enda ning teiste heaolu ning turvalisuse tagamiseks proovida kasutada leebemaid võimalusi. Tähtis on ka olukord kaardistada ja leppida töötajatega ühiselt kokku, kuidas käitume olukorras, kus inimene ise ei tule enam hästi toime (nt oma emotsioonidega). Raskesti mõistetava vm probleemse käitumise korral on abiks, kui teenuse saajale on koostatud ohumärkide plaan. Ohumärkide plaani eesmärk on õppida järjest paremini ennetama probleemolukordi, konflikte ning tagasilangusi ja aidata ka inimesel endal mõista oma käitumist ning ennetada probleeme. Ohumärkide plaanis kirja pandu aitab kõigil töötajatel teenuse saajaid paremini toetada, nende käitumise eripäradega arvestada ja ühtsetel alustel juhendada.

Teenuseosutaja kohustus on tagada, et kõigil – nii teenuse saajatel kui töötajatel – oleks teadlikkus, võimalus ja julgus ükskõik kelle ebasobivast käitumisest märku anda. Ebasobivast käitumisest teavitada peab saama oma nimega või anonüümselt, otse suheldes või kirjalikult, ilma karistust kartmata. Teenuseosutaja peab kaebustele reageerima ning nendega tegelema, et tagada kõigile oma inimestele turvatunne. Oluline on anda kõigile asjaga seotutele probleemide lahendamisel õigus oma seisukohti selgitada, samuti peab probleemiga tegelev isik olema erapooletu ja lähtuma õiglusest. Seega on oluline, et teenust osutades käitume inimestega lugupidavalt ja austusega, nii nagu me tahame, et meiega käitutaks. Me kõik oleme inimesed ja soovime elada inimväärset ja turvalist elukeskkonda.

3.5. Iseseisvus ja kogukonda kaasatus

Oluline on aegajalt mõtiskleda selle üle, kas hoolekandeesutuses tegelevad kõik teenuse saajad sarnaste huvitegevustega ja näevad ühtemoodi välja või on iga inimese eripärased soovid ja unistused töötajate erilise tähelepanu all? Iga inimene vajab, et tema unistused, soovid ja eluplaanid oleksid tema igapäeva elu planeerimise lähtepunktiks. Boonusena mõjub, kui teenuse saaja saab olla ka oluline kogukonna liige – tunda end vajalikuna ja anda oma panus millessegi nagu kõik teisedki seda teevad.

Kuidas siis osutada teenuseid nii, et inimese erilised unistused oleks hoiatud ja toetatud? Inimese iseseisvuse toetamiseks ja valikuvõimaluste pakkumiseks tuleb koos inimesega välja selgitada tema võimed ning toetada teda võimetekohasel töötamisel, õppimisel, suhtlemisel, avalikus elus- ja kultuuritegevustes osalemisel. Kui inimese huvid ja vajadused on välja selgitatud, siis tuleks esmalt pakkuda talle tuge üldiste avalike teenustega ning vajadusel toetada ja juhendada nende teenuste kasutamisel. Teadlike valikute tegemiseks võib inimene vajada tuge info mõistmisel, oma tegude võimalike tagajärgede mõistmisel, erinevate võimaluste kaalumisel ja oma otsuse teistele teatavaks tegemisel. Igal teenuse saajal on oma unistused, lemmiktegevused, eluplaanid, unistused ja ta peab olema kõigis teda puudutavates otsustes kaasatud kui võrdväärne partner – suhtlemine peab olema sõbralik ja austav, pakutavad vabaaja- jm tegevused ea- ja võimetekohased ning huvipakkuvad. Teenust osutavad inimesed on suur ressurss, kes tunnevad ja teavad, milliseid võimalusi nende asutuse/kodu inimesed vajavad ja millised oskused inimestel on – just nemad saavad seda kõike oma kogukonnas kajastada, et luua paremat koostööd kogukonnaga ja anda oma teenuse saajatele seeläbi paremaid võimalusi.

Iga inimene vajab oma kohta ja rolli kogukonnas ning tunnet, et ta on omaks võetud ja väärtustatud. Teenuse saaja, nagu iga teinegi ühiskonnaliige, võib teha otsuseid, milliseid riideid kanda ja kellega suhelda - tema enda tehtud valikud muudavad tema elu tähendusrikkaks. Inimest tuleb toetada, kuid seda tehes tuleb arvestada tema enda eelistustega – mida ta soovib süüa, millistes tegevustes ja mil viisil osaleda, keda külastada, kellega koos elada jne. Olulisel kohal iseseisvuse ja eneseväärikuse suurendamisel on rahalise toimetuleku tagamine, lisaks on siin oluline jõukohane õppimine ja töötamine. Samuti on nii valimistel osalemine kui ka kandideerimine iga inimese õigus ja igaühel peab olema võimalus osaleda oma lähikonnas toimuvatel avalikel sündmustel.

Teenuseosutamise pikaajalisem eesmärk peab alati olema teenuse saaja toetamine tema jaoks jõukohase ja võimalikult iseseisva toimetuleku saavutamiseks ning siinkohal on meil võimalik pakkuda erinevaid teenuste komponente iga inimese vajadusest lähtuvalt – sotsiaalteenused, kriisitoetus, tugiisiku tugi, kogemusrõustamine, töövõimetoetused, eluasemeteenused, info jagamine (vajadusel lihtsustatud keeles) jne. Kui soovitakse vahetada teenuseosutajat või lõpetada teenuse saamine, siis tuleb teenuseosutajal see suur elumuutus teenuse saaja ja tema lähedaste või eestkostjaga koos piisavalt ja põhjalikult läbi mõelda ning inimene õigeaegselt teenuselt välja liikumiseks ette valmistada. Väga jõustav on julgustada teenusekasutajaid koonduma, osalema organisatsioonides ja omavahel tuge pakkuma, sest just nii leitakse endale oluline roll ja oma tegevustele tähendus.

4. Taastumisel põhinev lähenemine

Taastumine on teekond, mille käigus elult tagasilööke saanud inimene hakkab oma elu uuesti üles ehitama ja kõigele läbielatud ning ka eesootavale tähendust andma. Suur osa taastumisest toimub inimese sisemaailmas – toimub areng ja hakkavad muutuma tema hoiakud, väärtused, tunded, eesmärgid, oskused ja rollid. Taastumise protsessi läbi teinud inimene leiab tasakaalu ja võtab oma elu enda kontrolli alla, tal tekib usk tulevikku, sest ta saab aru, millist elu ta soovib elada ja millised sammud tuleb astuda, et sellesse soovitud tulevikku jõuda. Taastumisprotsess kulgeb igal inimesel just tema enda moodi, nõuab igaühelt erinevalt aega: ette tuleb nii tõuse, edasiminekuid kui ka tagasilangusi ja

see kõik ongi täiesti normaalne, sest igal inimesel on õigus liikuda oma taastumise teekonnal omas tempos ja valida ise, kui pikkade sammudega ta soovib ja suudab edasi minna.

Kuidas saavad kaasteelised inimest sellel väljakutsuval teekonnal toetada? Taastumise toetamisel on esimeseks väljakutseks luua inimesele turvaline keskkond ja saavutada hea kontakt, sest alles siis saab inimene rääkida oma lugu, kui tal on tekkinud usaldus. Taastumise toetaja ülesanne on panna seda lugu tähele (see on taastuja elu lugu), küsida küsimusi, olla empaatiline ning austada taastumise teel olija valikuid ja soove. Samuti saab toetaja teha inimese nõusolekul tööd ka teda ümbritsevate inimestega, et vältida ja ennetada võimalikke hilisemaid vastandumisi ja tagasilööke.

Taastumisel aidatakse inimesel seada endale eesmärgid ja planeerida samme nende eesmärkide saavutamiseks. Koostatakse plaan, kuhu kirjutatakse inimese elu eesmärgid. Näiteks võib plaanis olla soov taastada suhted sõpradega, minna tagasi õppima või tulla paremini toime raskete olukordadega jne. Plaan kirjeldab ka seda, kuidas inimene nende sihtide nimel töötab (nt kuidas just temal oleks mõistlik pingetega tegeleda või milliseid rahunemisvõtteid kasutada), et ennetada olukorra halvenemist. Plaani võib teha ka märkeid selle kohta, näiteks millist ravi või hoolitsust inimene on valmis vastu võtma ja millist kindlasti mitte.

Kuidas saab teenust osutav töötaja aidata inimesel leida oma kohta kogukonnas ja ühiskonnas? Kõigepealt tuleb usaldada, et just taastuja ise on parim ekspert oma taastumise teel, tema ideed, soovid, hoiakud, suhtumised ja arvamused näitavad kätte sihi, kuhu poole püüelda. Hoolekandetasutuse töötajate tööks on luua pingevaba õhkkond ning usalduslik suhe inimesega, et oleks võimalik välja selgitada ka seda, millised võivad olla takistused tema taastumise teel ja milliseid lahendusi neile takistustele leida. Muredest rääkimisel ja oma arvamuse väljendamisel tuleb inimest järjepidevalt julgustada, siinkohal on sobiv välja näidata kaastunnet ja lahkust. Tuleb igati püüda vältida sotsiaalset eraldumist ja aidata kujundada tugivõrgustikke. Soovi korral tuleb võimaldada ligipääsu usulistele ja kultuurilistele tegevustele. Meelepäraste tegevuste valimisel tuleb arvestada inimese eelistustega ja pakkuda talle välja ning leida erinevaid võimalusi tegelemiseks spordiga, kunstiga, fotograafiaga, muusikaga, eneseabi tehnikatega vms – vastavalt sellele, mida inimene ise soovib. Tuleb pidada meeles, et tihti on psüühilise erivajadusega inimesed oma elus kogenud erinevaid traumasid, mistõttu traumateadlik lähenemine taastumise teekonnal toetamisel on väga asjakohane.

Tehes tööd haavatavate ja tihti halvustamist kogenud inimestega, on töötajate kohustus pidada iga inimest nii oluliseks, et tema kogemusest õppida ja tema taastumise teekonda uskuda.