

Eluruumi tagamise teenuse kvaliteedijuhis¹

2013. aastal läbiviidud laiaulatuslik sotsiaalvaldkonna analüüs² 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. Kvaliteedijuhises³ on kirjeldatud kõigile sotsiaalteenustele laienevaid kvaliteedipõhimõtteid, kriteeriume, võimalikke kriteeriumite täitmise näitajaid ja teenusepõhiseid kontrollmehhanisme.

Sotsiaalteenuse osutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma SHS § 3 lg 2 üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest:

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

Eluruumi tagamise 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.

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

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

³ 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 ISIKUKESKSUS

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Eluruumi tagamise teenuse kontrollmehhanismid
Inimesekesksete teenused	<ul style="list-style-type: none"> • Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid vajadusi ja võimalusi. • Teenuse planeerimisel hinnatakse ja arvestatakse inimese muutuvaid vajadusi. • Teenuse eesmärgistamisel ja planeerimisel kaasatakse inimene ja/või eestkostja. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust vajav inimene on esitanud avalduse KOVile eluruumi tagamise teenuse saamiseks. • KOV on hinnanud inimese abivajaduse tervikuna, sh eluruumi tagamise teenuse vajaduse. • KOV on teinud 30 päeva jooksul otsuse, sh järjekorda/arvele võtmise. • KOV on viinud läbi inimese esmase nõustamise, mis on fikseeritud STARis. • KOV on abistanud inimest isikut tõendavate dokumentide taotlemisel ja vajalike teenuste leidmisel. • Teenuseosutaja on sõlminud teenust saava inimesega lepingu hiljemalt 10 tööpäeva pärast KOVilt positiivse otsuse saamist. • KOV on välja selgitanud ja sõnastanud koos inimesega teenuselt soovitud tulemuse ning vajadusel on koostatud tegevusplaan eesmärgi saavutamiseks. • KOV hindab regulaarselt koos teenusel oleva inimesega teenuse eesmärkide täitmist. • KOV hindab regulaarselt ja vastavalt vajadustele inimese muutuvaid vajadusi. • KOV on hindamisse kaasanud inimese, vajadusel eestkostja ja lähedased inimesed. • KOV üksus jälgib regulaarselt eluruumi eesmärgipärast kasutamist.
Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamise ruumidel on olemas kasutusluba, Päästeameti ja Terviseameti luba.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste täitmisele. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese võimestamisele. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukohaga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamise keskkond peab olema turvaline ja vastama sanitaartingimustele, tuleohutusnõuetele. • KOV võtab arvesse inimese soovi teenuse osutamise asukoha eelistuste osas, võimalusel arvestatakse sellega. • Teenust vajaval isikul on õigus eluruumist keelduda, kui eluruum ei vasta tema minimaalsetele vajadustele. Minimaalsed vajadused eluruumile on hinnatud KOV-i poolt isiku teenuse vajajana arvelevõtmisel.
Kättesaadavus	<ul style="list-style-type: none"> • Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse igale teenuse kasutajale temale arusaadaval viisil. • Inimest aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel. • Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse potentsiaalsele sihtrühmale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Info teenuse osutamise kohta on kättesaadav KOVi kodulehel. • KOV on koostanud teenust tutvustavad infovoldikud. • KOV edastab info teenuse kohta inimesele arusaadaval viisil, vajadusel korraldab tõlke • KOV sotsiaaltöötaja jagab infot ja nõustab vajadusel teiste sotsiaalteenuste kohta • KOV tagab koostöö võrgustiku ja võrgustikuliikmete vahel.
Juurdepääsetavus	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele võimaldatakse juurdepääs teda puudutavale teabele. • Inimesele tagatakse füüsiline juurdepääs teenusele. • Juurdepääsu tagamisel arvestatakse inimese individuaalsetest vajadusest tuleneva eripäraga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hoone ja eluruum peavad olema ligipääsetavad ja kohandatud vastavalt teenust saava inimese erivajadustele. • KOVi veebilehel on avaldatud info transpordivõimaluste kohta teenusele pääsemiseks. • Teenust saaval inimesel on õigus tutvuda enda teenuse saamise aluseks olevate andmete ja dokumentidega. • Inimesel on võimalik teenuse lõppedes saada endale isikutoimik (erinevad dokumendid, tõendid jm nt koopiana) ja olla unustatud.
Taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse inimese maksevõimekusest ja inimest informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV on kehtestanud sotsiaalhoolekandeline abi andmise korra, mis sisaldab vähemalt sotsiaalteenuste ja -toetuste kirjeldust ja rahastamist ning nende taotlemise tingimusi ja korda. • KOV on kehtestanud teenuse hinna. • KOV on inimesele arusaadaval viisil selgitanud teenuse hinna kujunemist, hinnakirjad on kättesaadavad. • KOV on hinnanud inimese maksevõimekust ja iseseisvat toimetulekut ning on nõustanud inimest vajalike sotsiaaltoetuste ja –teenuste osas

	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest abistatakse vajalike finantseerimisvõimaluste leidmisel. • Info inimese omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV on hinnanud toimetulekutoetuse vajadust vastavalt vajadusele ja tegevusplaanis kokkulepitule.
--	--	---

II kvaliteedipõhimõte TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Eluruumi tagamise teenuse kontrollmehhanismid
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi. • Inimest julgustatakse tegema valikuid reaalsete võimaluste vahel. • Inimest informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel. • Toetatakse inimese iseseisvuse ja vastutusvõime arengut. • Eesmärgi püstitamisel arvestatakse inimese suutlikkuse ja võimekusega. • Inimese arengut hinnatakse regulaarselt. • Inimesele (ja tema lähedastele) antakse arengute kohta motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV viib läbi esmase vestluse/nõustamise selgitamiseks välja inimese motivatsiooni, vajaduse, võimalused ja tahte. • KOV/teenuseosutaja tutvustab inimesele abi saamise võimalusi, sh tagab inimesele info kättesaadavuse erinevate teenuste kohta inimesele arusaadaval viisil. • KOV/teenuseosutaja kaasab inimest kõikidesse temaga seotud dokumentide koostamisse. • Inimesele on selgitatud teenuslepingust tulenevalt tema õiguseid ja kohustusi ning ta on nendest teadlik. • Teenust osutatakse arvestades võimalusel inimese tavapärasest elukeskkonda (sh sotsiaalset keskkonda) ja loomulikku elukorraldust, mis aitab kaasa inimese iseseisvuse suurendamisele. • Inimest nõustatakse tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes inimese huvidest, vajadustest ja isiklikest arengu eesmärkidest. • KOV/teenuseosutaja julgustab ja motiveerib inimest täitma tema võimetele vastavaid ja arengut soodustavaid igapäevaülesandeid ja saavutama oma eesmärgi. • KOV/teenuseosutaja annab inimesele tagasisidet tema igapäevaülesannete ja soovitud eesmärkide saavutamise kohta.

III kvaliteedipõhimõte TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Eluruumi tagamise teenuse kontrollmehhanismid
Eesmärkide seadmine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse kasutamise eesmärk sõnastatakse koos inimese ja/või eeskostjaga. • Lepitatakse kokku saavutatavad ja mõõdetavad eesmärgid. • Eesmärgi seadmisel lähtutakse teenuse osutamisel realselt kasutatavatest võimalustest. • Lepitakse kokku, millal ja kuidas soovitakse eesmärgini jõuda. • Teenuse osutamisel lähtutakse inimesega kokkulepitud eesmärkidest. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV on viinud läbi esmase vestluse inimesega. • KOV/teenuseosutaja on algatanud juhtumikorraldamise. • KOV/teenuseosutaja koostöös inimesega on koostanud vajadusel juhtumiplaani, kus on kirjas inimese poolt sõnastatud eesmärgid. • KOV/teenuseosutaja on selgitanud lahti teenuse olemuse teenusel olevale inimesele talle arusaadaval viisil. • KOV/teenuseosutaja tagab, et juhtumiplaan on kahepoolset allkirjastatud. • KOV/teenuseosutaja tagab isikuõiguste kaitse ja võtab teenust saavalt inimeselt nõusoleku (allkirja) andmete töötlemiseks. • KOV/teenuseosutaja selgitab inimesele, talle arusaadaval viisil, kuidas toimub isikuandmete töötlemine. • KOV/teenuseosutaja edastab inimesele, talle arusaadaval viisil, info teiste võimalike teenuste kohta.
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> • Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse tulemuslikkust. • Inimest ja/või eestkostjat kaasatakse hindamisele ja neid teavitatakse tulemustest. • Hindamisele järgnevalt muudetakse koostöös inimese ja/või eestkostjaga vajadusel eesmärgi ja/või tegevust. • Inimese ja tema lähedaste rahulolu teenusega hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja koos inimesega on koostanud tegevuskava ja inimesega koos sõnastanud saavutatavad, realistlikud eesmärgid. • KOV/teenuseosutaja viib läbi regulaarsed vahehindamised lähtuvalt juhtumist ning kaasab hindamisse teenusel oleva inimese. • KOV/teenuseosutaja viib lepingu uuendamise käigus läbi vestluse ja vahehindamise inimesega ja vaatab üle elamispinna. • KOV/teenuseosutaja koostab lõpphindamise, inimesega koos analüüsitakse saavutatud tulemusi hindamissüsteemi alusel. Lõplik hinnang allkirjastatakse kahepoolset ja see jääb inimesele. • KOV lisab allkirjastatud hinnangu inimese toimikusse, STARi.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste mõju hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt. • Hindamistulemuste põhjal planeeritakse ja viiakse ellu teenuse osutamisega seotud parendustegevusi. • Tagasiside küsitluste ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks teenuse kasutajatele, nende lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja on välja töötanud ja sisse viinud tagasiside hindamise süsteemi, mille tulemusena küsitakse inimeselt tagasisidet teenuse kohta. • KOV/teenuseosutaja viib teenuse lõppedes läbi rahulolu uuringud ja tagaside küsitlused, vajadusel viib teenuses sisse muudatused. • KOV/teenuseosutaja teeb tagasisideküsitluste ja rahulolu uuringute tulemused kättesaadavaks oma kodulehel. • KOV/teenuseosutaja teeb tagasiside tulemused kättesaadavaks ja tutvustab neid töötajatele ja teenuse saajatele.
--	---	---

IV kvaliteedipõhimõtte VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Eluuumi tagamise teenuse kontrollmehhanismid
Vajaduspõhine teenus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese tegelike, individuaalsete vajadustega. • Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • Teenuse osutamisel arvestatakse inimese tugevusi, eesmärke ja võimalusi. • Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad ajakohased meetodid. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja on algatanud vajadusel juhtumikorralduse ja on koos inimesega koostanud tegevuskava. • KOV/teenuseosutaja on määranud juhtumikorraldaja igale teenusesaajale. • Juhtumiplaani tegevuskavas on koostöös teenusel oleva inimesega sõnastatud teenusega inimesele seatud eesmärgid. • KOV hindab regulaarselt koos teenusel oleva inimesega teenuse eesmärkide täitmist. • KOV hindab regulaarselt ja vastavalt vajadustele inimese muutuvaid vajadusi. • KOV/teenuseosutaja koostöös teenusel oleva inimesega muudab vajadusel eesmärki/seatakse uus eesmärk. • KOV/teenuseosutaja teeb koostööd võrgustikuliikmetega.

	<ul style="list-style-type: none"> Inimese eesmärkide ja tegevuste ajakohasust hinnatakse koostöös inimesega regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> KOV/teenuseosutaja pakub välja täiendavaid võimalusi ja teenuseid eesmärgi saavutamiseks
--	---	--

V kvaliteedipõhimõtte TERVIKLIK LÄHENEMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Eluruumi tagamise teenuse kontrollmehhanismid
Terviklik lähenemine	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukeskkonna ning lähikondsetega. Tehakse koostööd inimese toimetulekuga seotud teiste valdkondade ja teenuste vahel. Inimesele pakutakse vajalikke integreeritud teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega. Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega. 	<ul style="list-style-type: none"> KOV/teenuseosutaja tagab juurdepääsu teenusele. KOV on teenusekirjelduses, mis on leitav kodulehelt, ära kirjeldanud, kellele on teenus suunatud. KOV on teenusekirjelduses välja toodud, millal hakatakse koostama juhtumiplaani. Inimene võib olla teenusel varem koostatud juhtumiplaaniga, sh väljaspool eluaseme tagamise teenust, kusjuures viimane võib olla juhtumiplaani üks osa. KOV/teenuseosutaja teeb koostööd võrgustikuga ja huvigruppidega. KOV/teenuseosutaja suunab vajadusel teenusel oleva inimese teistele vajalikele teenustele.
Sujuv teenuste korraldus	<ul style="list-style-type: none"> Inimest ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas. Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine. 	<ul style="list-style-type: none"> KOV/teenuseosutaja tutvustab inimesele abi saamise võimalusi, sh tagab inimesele info kättesaadavuse erinevate teenuste kohta inimesele arusaadaval viisil. KOV on koostanud üldise protsessikirjelduse teenusele sisenemiseks ja sealt väljumiseks, seda on teenusel olevale inimesele selgitanud talle arusaadaval viisil.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV/teenuseosutaja sisestab inimese andmed ja juhtumiplaani STARi. • KOV/teenuseosutajaga tagab teisele teenusele üleminekul juhtumiplaani liikumise koos inimesega. • KOV/teenuseosutaja annab inimese soovi korral teenuse osutamise lõppedes koopia tema juhtumiplaanist. • KOV/teenuseosutaja korraldab vajadusel võrgustikukohtumisi inimese elukvaliteedi parandamiseks.
--	---	---

VI kvaliteedipõhimõtte ISIKU ÕIGUSTE KAITSE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Eluruumi tagamise teenuse kontrollmehhanismid
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväarikus, inimese omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö). • Teenust osutatakse viisil, mis toetab teenuse kasutajate inimõigusi. • Tagatakse teenuse kasutaja privaatsus ja turvalisus. • Tagatakse teenuseosutamise seotud isikuandmete kaitse (sh eraelulised ja delikaatsed isikuandmed). • Teenuse kasutajale antakse võimalus anda teenusele tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse parendamiseks. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on määranud andmekaitse spetsialisti eest vastutava isiku, kellest on teavitatud Andmekaitse Inspeksiooni. • Teenuseosutaja on avaldanud andmekaitse spetsialisti kontaktandmed kodulehel. • Teenuseosutaja on välja töötanud konfidentsiaalsuse nõuded ning töötajad on neist teadlikud. • Kirjeldatud on inimese õigused, piirangud ja kohustused teenuse saamisel ning inimesed on oma õigustest, piirangutest ja kohustustest teadlikud. • Teenusel olevale inimesel peab olema kättesaadav teenuseosutaja poolt välja töötatud kaebuste ja ettepanekute kord. • Teenust puudutavat infot on inimesele tutvustatud ja selgitatud talle arusaadaval viisil ning see on inimesele kättesaadav kogu teenuse osutamise aja. • Inimesele on tagatud juurdepääs temaga seotud infole.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega. • Teenuseosutaja viib läbi teenusel olevale inimesele regulaarse õiguste ja kohustuste tutvustuse. • Teenuseosutaja tutvustab töötajatele ja teenusel olevatele inimestele regulaarselt nõudeid/õigusi konfidentsiaalsusele. • KOV/teenuseosutaja pakub võimalusel peredele majutust ühes eluruumis, et luua toetavat keskkonda.
--	---	--

VII kvaliteedipõhimõte KAASAMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Eluruumi tagamise teenuse kontrollmehhanismid
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Inimese lähikondseid kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusel olev inimene saab teha ettepanekuid teenuse kohta, kogu teenuse osutamise vältel on inimesele kättesaadav kaebuste ja ettepanekute kord. • Teenuseosutaja viib läbi tagasiside küsitlusi teenusel olevate inimeste seas. • Teenuseosutaja teeb tagasiside küsitluste tulemused kättesaadavaks personalile, teenuse saajatele ja oma kodulehel. • KOV koostöös teenuseosutajaga teeb vajadusel koostööd inimese võrgustikuliikmetega. • KOV/teenuseosutaja viib läbi regulaarselt küsitlusi koostööpartnerite seas, vajadusel korraldab ümarlaudu.
Võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> • Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd erinevate sotsiaalsete ja muude partneritega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on dokumenteerinud inimese võrgustikuliikmed (kliendi nõustamise kaart, suhtlemine lähikondsetega on dokumenteeritud).

<ul style="list-style-type: none"> • Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd teiste teenuseosutajate ja inimese lähikondsetega. • Osutatakse isikukeskseid ja integreeritud teenuseid. • Inimese vajadused seostatakse muude teenuste vajadustega. • Inimest abistatakse sobiva teenuseosutaja leidmisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja selgitab välja inimese kontaktisiku, kellega on võimalik vajadusel ühendust võtta. • KOV/teenuseosutaja on inimese teenuse vajaduse hinnanud, kaasanud hindamisse inimese, ning arvestab teenuse osutamisel inimese soovide ja vajadustega. • KOV/teenuseosutaja jagab infot ka teiste teenuste kohta, vajadusel suunatakse teise teenuseosutaja juurde.
--	---

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 sisu	Eluruumi tagamise teenuse kontrollmehhanismid
Töötaja pädevus	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse töötajate tööks vajaminevad pädevused ning oskused. • Töötajaid teavitatakse ja nad teavad oma rolli, ülesandeid ja vastutust. • Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt. • Töötajate teadmisi ja oskusi arendatakse. • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi. • Töötajaid teavitatakse, kelle poole probleemide ilmnemisel pöörduda. • Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse kõigile arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on välja töötanud missiooni, visiooni ja väärtused ning neid selgitatakse töötajatele. • Teenuseosutaja juures töötavad vastava kvalifikatsiooniga inimesed, vajadusel tagatakse töötajatele täiendkoolitused. • Teenuseosutaja on kaardistanud töötajate koolitusvajadused ning koostanud koolitusplaani. • Teenuseosutaja viib läbi arenguveestluseid, toimub regulaarne tagasisidestamine. • Teenuseosutaja on selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja tökohustused, töökorraldus on kõigile osapooltele üheselt arusaadav. • Teenuseosutaja on väljatöötanud ametijuhendid, mida on töötajatele tutvustatud ja selgitatud. • Teenuseosutaja on kirjeldanud käitumise riskiolukorras/juhtumipõhiselt.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja tagab töötajatele turvalise töökeskkonna (isikukaitse ja esmaabi koolitus, paanikanupu olemasolu). • Teenuseosutaja on teavitud töötajaid kriisilukorras käitumisest. • Teenuseosutaja on töötajatele tutvustanud ja selgitanud töökorralduslikke dokumente, töötaja kinnitab allkirjaga, et on dokumentidega tutvunud. • Teenuseosutaja kaasab töötajaid teenuse planeerimisse ja osutamisse. • Teenuseosutaja korraldab regulaarseid koosolekuid töötajatele kogemuste jagamiseks. • Teenuseosutaja korraldab vajadusel kovichiooni, supervisiooni.
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme. • Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on välja töötanud ja kasutusele on võetud eetikanormid, millest lähtutakse töö tegemisel. Neid on tutvustatud töötajatele arusaadaval viisil. • Teenuseosutaja koostöös töötajatega on välja töötanud töötaja käsiraamatu (sisaldab ennetamist, märkamist).

IX kvaliteedipõhimõte ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

Organisatsioon planeerib oma tegevusi, hindab ja analüüsib tegevuste tulemusi ning parendab oma tegevust. Kokkulepitud on töötajate vastutused, kohustused ja rollid. Teenuseosutaja tagab töötajatele sobivad töötingimused.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Eluruumi tagamise teenuse kontrollmehhanismid
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> • Lepitakse kokku selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks. • Organisatsiooni tegevused eesmärgistatakse ja tegevusi planeeritakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad on teadlikud asutuse missioonist, visioonist ja väärtustest ning oskavad oma tööst lähtuvalt neid selgitada. • Välja on töötatud sisehindamise kord, mille alusel viiakse regulaarselt läbi sisehindamisi ja analüüsitakse tulemusi.

	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatsiooni tegevuse tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt ning lähtuvalt sellest parendatakse oma tegevust. • Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist. • Rakendatakse parimaid praktikaid ning kasutatakse uusi lähenemisi. • Tehakse koostööd kogukonnaga. • Organisatsiooni siseselt lepitakse kokku, kirjeldatakse ja kuvatakse kõikide töötajate vastutused, kohustused ja rollid. • Tagatakse töötajate teadlikkus seadusenõuetest ja nende vastutusest. • Regulaarselt viiakse läbi sisehindamisi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Välja on töötatud arengukava, -plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad. • Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused • Teenuseosutaja rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri. • Teenuseosutaja on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/ või algatab neid ise. • Töökorralduslikud dokumendid on selgitatud ja töötajatele kättesaadavad. • Ametijuhendid on selgitatud ja töötajatele avalikuks tehtud. • Teenuseosutaja on ellu viinud parendustegevusi tulenevalt analüüsi tulemustest. • Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse. • Töötajad on teavitatud ja teadlikud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest.
Töötingimused ja -keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse keskkonna vastavus töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile. • Tagatakse töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtudes. • Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks. • Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tööandja on koostanud kirjaliku töökeskkonna riskianalüüsi ja selle alusel koostanud kirjaliku tegevuskava. • Teenuse saajatega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused on kirjeldatud. • Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise regulatsioon. • Töötajaid on teavitatud ja teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras. • Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi töökeskkonna sisehindamist. • Teenuseosutaja tagab oma töötajatele esmaabi ja enesekaitse ja tuleohutusalase koolituse. • Teenuseosutaja tagab oma töötajatele isikukaitse vahendid ja vajadusel vaktsineerimise nakkushaiguste vastu.

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 mõttes⁴. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO⁵ 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.

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

⁵ WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

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 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 otsust⁶.

Hääleõigus – hääleõigus hõlmab endas hääletamis- ja kandideerimisõigust.

Isikuprofiil – ülevaatlik dokument inimest puudutavast infost, mis saadakse valdkondliku hindamise, vaatluse ning vestluse tulemusena. Isikuprofiilile tuginedes toimub tegevusplaani koostamine.

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

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

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

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

Teenuseosutaja - inimesele vahetult teenuseid osutav juriidiline või füüsiline isik.

⁶ Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabavõimele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. www.osale.ee

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).

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

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.