

## Eesti turvakoduteenuse 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, mille tagamise eest vastutavad teenuseosutajad koostöös KOViga.

Sotsiaalteenuse osutaja peab teenuse osutamisel lähtuma 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.

Turvakoduteenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kontrollmehhanismid võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele. Abivajaja võib olla täiskasvanu või laps.

**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 ISIKUKESKSUS

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel täiskasvanule	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel lapsele
Inimesekesksete 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 peab inimese iseseisval saabumisel teenusele välja selgitama saabumise põhjuse.</li> <li>• Teenuseosutaja peab põhjuse selgumisel ühendust võtma teenusel oleva inimese kohaliku omavalitsuse esinduse üksusega.</li> <li>• KOVil tuleb korraldada inimese abivajaduse ja maksevõimekuse hindamine.</li> <li>• Teenuseosutaja/KOV selgitab välja inimese tervisliku seisundi, vajadusel kaasab arsti või korraldab arstiabi osutamise.</li> <li>• Teenuseosutaja tutvustab inimesele teenuse sisu ja kodukorda, inimese õiguseid ja kohustusi teenusel olemise ajal.</li> <li>• Osutades teenust täiskasvanule sõlmib teenuseosutaja enne teenusega alustamist inimesega kliendilepingu.</li> <li>• Teenuseosutaja arutab inimesega läbi probleemi lahendamise võimalused.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja peab lapse teenusele saabumisel teavitama KOV lastekaitset ning vajadusel politseid.</li> <li>• KOV hindab lapse abivajaduse ja selgitab välja teenusele saabumise põhjuse.</li> <li>• KOV lastekaitse teavitab vajadusel lapsevanemat/eestkostjat.</li> <li>• KOV lastekaitsetöötaja koostab lapse juhtumiplaani.</li> <li>• Pikaajalises teenuse osutamisel lapsele (rohkem kui 72 tundi) sõlmib teenuseosutaja kolmepoolse lepingu, kaasates lapsevanema/eestkostja ja lapse, mis aitab kaasa isikukeskse teenuse osutamisele.</li> <li>• Teenuseosutaja tutvustab lapsele teenuse sisu ja kodukorda, lapse õiguseid ja kohustusi teenusel olemise ajal.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös lapse ja/või eestkostja/lähedastega panevad paika lähtuvalt juhtumiplaanis</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja ja inimene sõnastavad vastastikused ootused.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös inimesega paneb paika lähtuvalt juhtumiplaanis koostatud eesmärkidele tegevuskava koos tähtaegade ja vastutajatega.</li> <li>• Teenuseosutaja arvestab päevaplaani koostamisel inimese soovidega ja vajadusel võimaldatakse plaani (eesmärkide) muutmist/pandlikkust.</li> </ul>	<p>koostatud eesmärkidele tegevuskava koos tähtaegade ja vastutajatega.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja arutab lapsega läbi probleemi lahendamise võimalused. Teenuseosutaja arvestab päevaplaani koostamisel lapse soovidega ja vajadusel võimaldatakse plaani (eesmärkide) muutmist/pandlikkust</li> </ul>
Teenuse osutamise keskkond	<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 inimese elukohaga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutajal on olemas vajalikud Päästeameti ja Terviseameti tõendid.</li> <li>• Teenuseosutaja on avaldanud asjakohase evakuatsiooniplaani.</li> <li>• Töötajaid ja teenuse saajaid on koolitatud ning nad on teadlikud oma tegevustest ja vastutusest evakuatsiooni/tulekahju korral.</li> <li>• Tagavaraväljapääsu kasutamisevõimalus on kõikidele inimestele tagatud, neist ollakse teadlikud.</li> <li>• Päevaplaanis on arvestatud inimese soove ja võimaldatakse vajadusel plaani muutmist/pandlikkust.</li> <li>• Teenuseosutaja on toad sisustanud koduselt.</li> <li>• Teenuseosutaja võimaldab inimesele oma isiklike asjade kasutamist ja hoidmist vastavalt kodukorrale.</li> <li>• Inimesele on tagatud privaatsus hügieenitoimingutel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutajal on olemas vajalikud Päästeameti ja Terviseameti tõendid.</li> <li>• Teenuseosutaja on avaldanud asjakohase evakuatsiooniplaani.</li> <li>• Töötajaid ja teenuse saajaid on koolitatud ning nad on teadlikud oma tegevustest ja vastutusest evakuatsiooni/tulekahju korral.</li> <li>• Tagavaraväljapääsu kasutamisevõimalus on kõikidele inimestele tagatud, neist ollakse teadlikud.</li> <li>• Päevaplaanis on arvestatud lapse soove ja võimaldatakse vajadusel plaani muutmist/pandlikkust.</li> <li>• Teenuseosutajal tuleb tagada teenuse osutamisel lapsele lapsepärase ja laste erivajadustega arvestatava mööbli olemasolu.</li> <li>• Teenuseosutaja on toad sisustanud koduselt.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja võimaldab ruumi olemasolu, kus saab olla vajadusel privaatselt.</li> <li>• Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele.</li> <li>• Teenuseosutaja on loonud toimiva koostöö ja infovahetuse kogukonnaga ning on olemas kogukonnateenuste kasutamise võimalus.</li> <li>• Inimesele on kättesaadav info kogukonnas läbiviidavate ürituste ja osutavate teenuste kohta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapsele võimaldatakse oma isiklike asjade kasutamist ja hoidmist vastavalt kodukorrale.</li> <li>• Lapsele on tagatud privaatsus hügieenitoimingutel.</li> <li>• Teenuseosutaja võimaldab ruumi olemasolu, kus saab olla vajadusel privaatselt.</li> <li>• Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt lapse erivajadusele.</li> <li>• Teenuseosutaja on loonud toimiva koostöö ja infovahetuse kogukonnaga ning on olemas kogukonnateenuste kasutamise võimalus.</li> <li>• Lapsele ja/või tema eestkostjale/lähedastele edastatakse infot kogukonnas läbiviidavate ürituste ja osutavate teenuste kohta. Lapsele edastatakse infot talle arusaadaval viisil arvestas lapse iga ja lähtudes tema parimast huvist.</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> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info teenuseosutaja veebilehel on aja- ja asjakohane.</li> <li>• Teenuseosutaja on koostanud teenust tutvustavad bukletid/voldikud või muu sobiv infomaterjal.</li> <li>• Teenuseosutaja on inimesele arusaadaval viisil tutvustanud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Info teenuseosutaja veebilehel on aja- ja asjakohane.</li> <li>• Teenuseosutaja on koostanud teenust tutvustavad bukletid/voldikud või muu sobiv infomaterjal.</li> <li>• Teenuseosutaja on lapsele arusaadaval viisil ja lähtudes lapse</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse potentsiaalsele sihtrühmale.</li> </ul>	<p>kodukorda, ettepanekute ja kaebuste esitamise ning lahendamise korda, see on kättesaadav kogu teenuse osutamise vältel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja tagab, et inimesele antud kirjalik ja suuline info on selge, arusaadav ning esitamise vorm vastab sihtgrupile.</li> </ul>	<p>parimast huvist tutvustanud kodukorda, ettepanekute ja kaebuste esitamise ning lahendamise korda, see on kättesaadav kogu teenuse osutamise vältel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja tagab, et lapsele antud kirjalik ja suuline info on selge, arusaadav ning lähtub lapse parimast huvist ja heaolust.</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 vajadusest tuleneva eripäraga.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja veebilehel on avaldatud juhised teenuse osutamise asukoha ja transpordivõimaluste kohta.</li> <li>• Teenuseosutaja ruumides ja/või hoones kasutatakse suunaviitasid ja juhiseid orienteerumise lihtsustamiseks.</li> <li>• Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele ja teenindatavale sihtrühmale.</li> <li>• Teenusel oleval inimesel on võimalik tutvuda oma isikutoimikuga.</li> <li>• Inimest on teavitatud võimalusest teenuselt lahkudes oma isikutoimiku koopias kaasa võtta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja veebilehel on avaldatud juhised teenuse osutamise asukoha ja transpordivõimaluste kohta.</li> <li>• Teenuseosutaja ruumides ja/või hoones kasutatakse suunaviitasid ja juhiseid orienteerumise lihtsustamiseks.</li> <li>• Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele ja teenindatavale sihtrühmale.</li> <li>• Lapsel ja/või tema eestkostjal/lähedasel on võimalus tutvuda oma isikutoimiku ja tegevuskavaga sotsiaaltöötaja juuresolekul, lähtudes lapse heaolust ja parimast huvist.</li> </ul>
Taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse inimese maksevõimekusest ja inimest informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on paika pannud teenuse hinna kujunemise, hinnakirjad on kättesaadavad.</li> <li>• KOV on hinnanud abivajava inimese maksevõimekuse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on paika pannud teenuse hinna kujunemise, hinnakirjad on kättesaadavad.</li> <li>• KOV korraldab tasumise turvakoduteenuse eest, kui abivajaja on alaealine.</li> </ul>

	<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>• Täisealine teenust saav inimene tasub teenusel oleku eest ise, va kui on KOViga teisiti kokku lepitud.</li></ul>	
--	---	--	--

## II kvaliteedipõhimõte TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel täiskasvanule	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel lapsele
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, toimetuleku ja teadlikkuse suurendamisele.</li> <li>• Teenust viiakse läbi võimalikult inimese tavapärasest elukeskkonda ja loomulikku elukorraldust arvestades.</li> <li>• Inimest toetatakse tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes inimese vajadustest, isiklikest arengu eesmärkidest ja huvidest.</li> <li>• Teenuseosutaja on loonud erinevad võimalused vaba aja sisustamiseks, töötegevusteks ning tervise edendamiseks, arvestades sihtgrupi vajadusi ja võimekust.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOViga korraldab vajadusel inimese nõustamise (sotsiaalse, psühholoogilise või meditsiinilise), spetsialisti puudumisel teeb koostööd teiste teenuseosutajatega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa lapse iseseisvuse, toimetuleku ja teadlikkuse suurendamisele.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on lapse juhtumiplaani ja tegevuskava eesmärkide seadmisel arvestatud lapse individuaalseid vajadusi, hinnatud ja välja on toodud tema tugevused ja arengukohad.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on juhtumiplaani eesmärgid lapsega läbi arutanud, teenuseosutaja poolt koostatud tegevuskava on individuaalne ning võimestab last võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.</li> <li>• Teenust viiakse läbi võimalikult lapse tavapärasest elukeskkonda ja loomulikku elukorraldust arvestades.</li> <li>• Last toetatakse tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes lapse vajadustest, isiklikest arengu eesmärkidest ja huvidest.</li> <li>• Teenuseosutaja on loonud erinevad võimalused vaba aja sisustamiseks</li> </ul>

			<p>ning tervise edendamiseks, arvestades sihtgrupi vajadusi ja võimekust.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja julgustab/kaasab last täitma tema vajadustele ja võimetele vastavaid ülesandeid (nt oma toa/voodi koristamine, juhendab raha kasutamisel jne).</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOViga korraldab vajadusel lapse nõustamise (sotsiaalse, psühholoogilise või meditsiinilise), spetsialisti puudumisel teeb koostööd teiste teenuseosutajatega.</li> <li>• Teenuseosutaja julgustab last arutlema ja oma mõtteid väljendama.</li> <li>• KOV tagab lapse sidemete säilimise bioloogiliste vanemate jt lapse jaoks oluliste isikutega ja kodukohaga, ning loob lapsele tingimused sinna tagasiliikumise, lähtuvalt lapse huvidest ja vajadustest</li> <li>• Teenuseosutaja aitab kaasa lapse sotsiaalsete oskuste arendamisele ja võimaldab ning toetab lapse suhtlemist eakaaslaste ja teiste inimestega.</li> <li>• Teenuseosutaja võimaldab lapsele osalemise haridusasutuse töös, sh koolieelses asutuses.</li> </ul>
--	--	--	--



### III kvaliteedipõhimõte TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel täiskasvanule	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel lapsele
Eesmärkide seadmine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse kasutamise eesmärk sõnastatakse koos inimese ja/või eestkostjaga.</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> <li>• Teenuse osutamisel lähtutakse inimesega kokkulepitud eesmärkidest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja koostab inimese teenusele saabudes koos inimesega individuaalse tegevuskava.</li> <li>• Tegevuse aluseks on varem koostatud juhtumiplaan.</li> <li>• Teenuseosutaja märgib koos inimesega tegevuskavasse inimese poolt sõnastatud realistlikud, mõõdetavad eesmärgid.</li> <li>• Teenuseosutaja määrab koos inimesega esmased ülesanded ja tegevused eesmärgi saavutamiseks.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOViga kaasab inimese tugivõrgustiku ning korraldab regulaarseid kohtumisi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV lastekaitsetöötaja koostab perele juhtumiplaani, lisades ka lapsevanema/eestkostja kohustused või täiendab olemasolevat.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOViga kaasab lapse tugivõrgustiku ning korraldab vajadusel kohtumisi.</li> <li>• Teenuseosutaja koostab lapsele tegevuskava, mille eesmärgid on sõnastanud koos lapsega, eesmärgid ja tegevused on planeeritud lähtuvalt lapse individuaalsetest vajadustest, on realistlikud ja nende tulemusi on võimalik mõõta.</li> <li>• KOV korraldab juhtumiplaani hindamise ja täiendamise, milles osalevad laps ja eestkostja/lähedased.</li> <li>• Teenuseosutaja korraldab tegevuskava hindamise ja täiendamise, milles osalevad nii laps ja eestkostja/lähedased.</li> </ul>
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse tulemuslikkust.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja viib läbi sisehindamist.</li> <li>• Teenuseosutaja korraldab ja viib läbi regulaarselt vahehindamisi teenuse mõju kohta, inimesele arusaadaval viisil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV koos lapse ja lapse perega analüüsib juhtumiplaani vahehindamiste käigus hetkeseisu ja seatud eesmärkide tulemuslikkust.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 tema lähedaste rahulolu teenusega hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt.</li> <li>• Teenuste mõju hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt.</li> <li>• Hindamistulemuste põhjal planeeritakse ja viiakse ellu teenuse osutamise 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>• Teenuseosutaja koostöös KOViga korraldab inimese tugivõrgustiku kohtumisi.</li> <li>• Teenuseosutaja koostab ja viib läbi rahulolu- ja tagasiside küsimustikke teenusel olnud inimeste hulgas.</li> <li>• Teenuseosutaja võimaldab tagasiside andmise erinevate kanalite kaudu (paberkanal, kodulehel).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vahehindamiste käigus vaadatakse üle ja täiendatakse juhtumiplaani eesmärgi ja planeeritakse vajadusel uusi tegevusi.</li> <li>• Teenuseosutaja koos lapsega analüüsib tegevuskava vahehindamiste käigus hetkeseisu ja seatud eesmärkide tulemuslikkust, vaadatakse üle ja täiendatakse tegevuskava eesmärgi ja planeeritakse uusi tegevusi.</li> <li>• Teenuseosutajal on välja töötatud sisehindamise kord ja selle alusel viiakse regulaarselt, vähemalt üks kord kolme aasta jooksul, läbi sisehindamisi ja analüüsitakse tulemusi.</li> <li>• Teenuseosutaja korraldab ja viib läbi regulaarselt vahehindamisi teenuse mõju kohta, lapsele arusaadaval viisil, arvestades tema vanust ja lähtudes lapse parimast huvist. Lastepuhul peab olema hindamistesse kaasatud pädev spetsialist.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOViga korraldab lapse tugivõrgustiku kohtumisi.</li> <li>• Teenuseosutaja koostab ja viib läbi rahulolu- ja tagasiside küsimustikke teenusel olevate laste hulgas.</li> </ul>
--	--	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja võimaldab tagasiside andmise erinevate kanalite kaudu (paberkanal, kodulehel).</li> </ul>
--	--	--	---

#### IV kvaliteedipõhimõte VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel täiskasvanule	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel lapsele
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>• KOV on hinnanud inimese abivajaduse.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOVi ja inimesega on koostanud individuaalse tegevuskava lähtudes KOVi juhtumiplaanist, inimese vajadustest ja eesmärkidest.</li> <li>• Teenuseosutaja on läbi viinud teenuse tulemuslikkuse regulaarse analüüsi ning teinud vajadusel muudatusi tegevuskavas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja peab lapse teenusele saabumisel teavitama KOV lastekaitset ning vajadusel politseid.</li> <li>• KOV on lapse ära hinnanud ja tema abivajaduse välja selgitanud hiljemalt 5 tööpäeva jooksul pärast lapse teenusele tulekut.</li> <li>• Teenusele tulles liigub lapsega seotud asjakohane ja lapse heaolust lähtuv info läbi lastekaitse uuele teenuseosutajale.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOVi ja lapsega on koostanud individuaalse tegevuskava lähtudes KOVi juhtumiplaanist, lapse vajadustest ja eesmärkidest.</li> <li>• Teenuseosutaja viib läbi vastavalt lapse muutuvatele vajadustele teenusel oleku ajal tegevuskava asjakohasuse hindamise.</li> <li>• KOV suunab vajadusel lapse teise teenuseosutaja juurde.</li> </ul>

## V kvaliteedipõhimõte TERVIKLIK LÄHENEMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel täiskasvanule	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel lapsele
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>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja korraldab kohtumisi inimese tugivõrgustikuga, kui seda näeb ette KOVi koostatud juhtumiplaani tegevus, mille eest teenuseosutaja on vastutav.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOViga korraldab tugivõrgustiku vahelise regulaarse infovahetuse.</li> <li>• KOV koostöös teenuseosutajaga tagab inimese jaoks vajalike teenuste kättesaadavuse (sh arstiabi, psühholoog).</li> <li>• KOV koostöös teenuseosutajaga on taganud, et teenust osutades on tehtud võimalikult vähe eelnevaid muudatusi võrgustikus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja korraldab vajaduspõhiseid koostöökohtumisi lapse tugivõrgustiku vahel, kui seda näeb ette KOVi koostatud juhtumiplaani tegevus, eesmärgiga teha koostööd lähtuvalt lapse heaolust.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOViga korraldab tugivõrgustiku vahelise regulaarse infovahetuse.</li> <li>• KOV koostöös teenuseosutajaga tagab lapse jaoks vajalike teenuste kättesaadavuse (sh arstiabi, psühholoog).</li> <li>• KOV koostöös teenuseosutajaga on taganud, et teenust osutades on tehtud võimalikult vähe eelnevaid muudatusi võrgustikus (lasteaed, kool, huvitegevus).</li> <li>• Teenuseosutaja lähtub lapsele teenust osutades lapse parimast huvist ja arvestab lapse arvamusega.</li> <li>• KOV määrab lapse suhtluse lähikondsetega, teenuseosutaja tagab/võimaldab suhtluse.</li> </ul>

<p>Sujuv teenuste korraldus</p>	<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>• KOV on tutvustanud inimesele arusaadaval viisil temale sobivaimat teenust ja teenuseosutajaid.</li> <li>• KOV ja teenuseosutajate vahel toimub pidev koostöö ja infovahetus, vajadusel korraldatakse ümarlaudu.</li> <li>• KOV, teenuseosutaja ja inimene on kokkulepped kirjalikult vormistanud.</li> <li>• Teenuseosutaja on ära kirjeldanud teenusele sisenemise ning teenuselt väljumise protsessi.</li> <li>• KOVi ja teenuseosutaja vahel toimub pidev infovahetus, et vältida teenuste dubleerimist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV ja teenuseosutajate vahel toimub pidev koostöö ja infovahetus, vajadusel korraldatakse ümarlaudu.</li> <li>• KOV on tutvustanud lapsele arusaadaval viisil temale sobivaimat teenust ja teenuseosutajaid.</li> <li>• KOV, teenuseosutaja, laps ja tema eestkostja/lähedased on omavahelised kokkulepped kirjalikult vormistanud.</li> <li>• Teenuseosutaja on ära kirjeldanud teenusele sisenemise ning teenuselt väljumise protsessi.</li> <li>• Pikemaajalisel teenuse osutamisel on teenuseosutaja ära kirjeldanud üleminekuperioodi tööprotsessina, arvestades lapse eripärasid ja psühholoogilist seisundit.</li> <li>• KOVi ja teenuseosutaja vahel toimub pidev infovahetus, et vältida teenuste dubleerimist.</li> </ul>
---------------------------------	--	---	---

## VI kvaliteedipõhimõte ISIKU ÕIGUSTE KAITSE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel täiskasvanule	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel lapsele
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväärikus, 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> <li>• Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud konfidentsiaalsuse nõuded ning töötajad on neist teadlikud ja järgivad seda.</li> <li>• Teenuseosutaja on määranud andmekaitse spetsialisti, kellest on teavitatud Andmekaitse Inspeksiooni.</li> <li>• Teenuseosutaja on avaldanud andmekaitse spetsialisti kontaktandmed kodulehel.</li> <li>• Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega.</li> <li>• Teenuseosutaja on kirjeldatud inimese õigused, piirangud ja kohustused teenuse saamisel ning inimene on oma õigustest, piirangutest ja kohustustest teadlik, kinnitades seda allkirjaga.</li> <li>• Teenuseosutaja selgitab teenusel olevale inimesele tema õiguseid ja kohustusi talle arusaadaval viisil</li> <li>• Teenuseosutajal on välja töötatud ettepanekute ja kaebuste esitamise kord ja esitletud võimalikud kontaktid, kuhu poole on inimesel võimalik pöörduda on(olemas on vastav</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on määranud andmekaitse spetsialisti, kellest on teavitatud Andmekaitse Inspeksiooni.</li> <li>• Teenuseosutaja on avaldanud andmekaitse spetsialisti kontaktandmed kodulehel.</li> <li>• Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega.</li> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud konfidentsiaalsuse nõuded ning töötajad on neist teadlikud ja järgivad neid.</li> <li>• Teenuseosutaja on kirjeldanud lapse õigused, piirangud ja kohustused teenuse saamisel, laps on oma õigustest, piirangutest ja kohustustest teadlik.</li> <li>• Teenuseosutaja selgitab teenusel olevale lapsele tema õiguseid ja kohustusi talle arusaadaval viisil ja lähtudes lapse parimast huvist.</li> <li>• Teenuseosutajal on välja töötatud ettepanekute ja kaebuste esitamise kord (olemas on vastav postkast, kaebuste raamat).</li> </ul>

		<p>postkast, kaebuste raamat, Terviseameti, Sotsiaalkindlustusameti ja õiguskantsleri kontaktandmed nähtavas kohas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust puudutavat infot on inimesele tutvustatud ja selgitatud ning see on inimesele kättesaadav kogu teenuse osutamise ajal.</li> <li>• Inimesele on tagatud juurdepääs temaga seotud infole sotsiaaltöötaja juuresolekul.</li> <li>• Teenuseosutaja edastab vajadusel info, kuidas inimesel on võimalik kasutada oma hääleõigust.</li> <li>• Inimese privaatsus ja väärikus on teenuse osutamise ajal tagatud.</li> <li>• Inimesele on tagatud isiklike riiete ja jalanõude kättesaadavus ja kasutamine kõigi nelja aastaaja puhul.</li> <li>• Inimese toitlustamine on korraldatud sobivas keskkonnas, lauakombeid, inimese terviseseisundit ning hügieeni arvestades.</li> <li>• Erivajadustega või vanusest tulenevate eripärade puhul abistatakse inimest söömisel/hügieenitoimingutel, vajadusel söödetakse.</li> <li>• Teenuseosutaja on taganud inimesele privaatselt ja väärikalt isiklike hügieenivajaduste rahuldamise võimaluse vastavalt inimese vajadusele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laps teab, kuhu pöörduda, kui vajab abi (KOV lastekaitsetöötaja, lasteabi telefon, lasteombudsman, hädaabi telefon). Laps tunneb oma lastekaitsetöötajat ning tema kontaktandmeid, vajadusel oskab ja suudab temaga ühendust võtta.</li> <li>• Teenust puudutavat infot on lapsele ja/või tema eestkostjale tutvustatud ja selgitatud ning see on lapsele kättesaadav kogu teenuse osutamise ajal.</li> <li>• Lapsele ja/või tema eestkostjale on tagatud juurdepääs temaga seotud infole sotsiaaltöötaja juuresolekul.</li> <li>• Lapse privaatsus ja väärikus on teenuse osutamise ajal tagatud.</li> <li>• Lapsele on tagatud isiklike riiete ja jalanõude kättesaadavus ja kasutamine kõigi nelja aastaaja puhul.</li> <li>• Lapse toitlustamine on korraldatud sobivas keskkonnas ja lauakombeid, inimese terviseseisundit ning hügieeni arvestades.</li> <li>• Erivajadustega või vanusest tulenevate eripärade puhul abistatakse last söömisel/hügieenitoimingutel, vajadusel söödetakse.</li> <li>• Teenuseosutaja on taganud lapsele privaatselt ja väärikalt isiklike hügieenivajaduste rahuldamise võimaluse vastavalt lapse vajadustele.</li> </ul>
--	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja tagab inimesele teenusele saabudes esmase toidu-, hügieenivahendid.</li> <li>• Suhtlusel ollakse viisakad, sõbralikud ja teiste väarikust austavad.</li> <li>• Kodukorras on kehtestatud hügieenivahendite jm isiklike asjade hoiustamine.</li> <li>• Toa kujundamisel arvestatakse inimese soovidega ja võimaluse korral kohandatakse neid vastavalt kodukorrale.</li> <li>• Inimesel on võimalus kohtuda ja vestelda privaatset oma eestkostjaga jt külalistega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja tagab lapsele teenusele saabudes esmase toidu, hügieenivahendid.</li> <li>• Suhtlusel ollakse viisakad, sõbralikud ja teiste väarikust austavad.</li> <li>• Kodukorras on kehtestatud hügieenivahendite jm isiklike asjade hoiustamine.</li> <li>• Toa kujundamisel arvestatakse lapse soovidega ja võimaluse korral kohandatakse neid vastavalt kodukorrale</li> <li>• Teenuseosutaja tagab võimaluse lapsel kohtuda ja vestelda oma eestkostja/lähedastega vastavalt KOVi poolt määratud korrale.</li> </ul>
--	--	---	--



## 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	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel täiskasvanule	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel lapsele
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 kaasab inimest koos tema tugivõrgustikuga teenuste planeerimisel, väljatöötamisel, hindamisel ja elluviimisel.</li> <li>• Teenuseosutaja on kaasanud inimest oma tegevuskava koostamisel, hindamisel ja eesmärkide seadmisel.</li> <li>• Teenuseosutaja viib läbi algatustegevusi teenuse kujundamise ja arendamise eesmärgil, kaasates teenusel olevaid inimesi.</li> <li>• Teenuseosutaja kaasab teenusel olevat inimest osalema elamisega seotud igapäeva toimingutes.</li> <li>• Teenuseosutaja viib läbi teenusel viibimise ajal ja teenuselt lahkudes rahulolu küsitlusi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja kaasab last kõikide tegevuste/teenuste planeerimisel, väljatöötamisel, hindamisel ja elluviimisel.</li> <li>• KOV on kaasanud last ja tema peret juhtumiplaani koostamisel, hindamisel ja eesmärkide seadmisel.</li> <li>• Teenuseosutaja on kaasanud KOVi, last ja/või tema peret tegevuskava koostamisel, hindamisel ja eesmärkide seadmisel.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOVi, lapse ja/või tema eestkostja/lähedastega hindab teenuse tulemuslikkust regulaarselt.</li> <li>• Teenuseosutaja viib läbi algatustegevusi teenuse kujundamise ja arendamise eesmärgil, kaasates teenusel olevaid lapsi.</li> <li>• Teenuseosutaja korraldab vajadusel õpiabi.</li> <li>• Teenuseosutaja kaasab teenusel olevat last osalema elamisega seotud igapäeva toimingutes.</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja viib läbi teenusel viibimise ajal ja teenuselt lahkudes rahulolu küsitlusi</li> <li>• Teenuseosutaja on kaasanud last temaga seonduvate otsuste tegemisel vastavalt vanusele ja arengutasemele.</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> <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 teeb koostööd teiste võrgustikuliikmetega, et tagada teenuste mittedubleerimist.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOViga tagab vajaliku info olemasolu teiste teenuse kohta ja vajadusel juhatab õige teenuse/spetsialisti juurde.</li> <li>• Vajadusel tehakse koostööd teiste teenuseosutajatega, toimuvad juhtumipõhised koostöökohtumised erinevate osapoolte vahel.</li> <li>• KOV toetab vajadusel tugiisiku ja/või eestkostja leidmisel.</li> <li>• Teenuseosutaja soodustab inimesel kogukondlikel üritustel osalemist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV kaardistab lapse tugivõrgustiku, teeb nendega igapäevaselt koostööd.</li> <li>• Teenuseosutaja teeb koostööd teiste võrgustikuliikmetega, et tagada teenuste mittedubleerimist.</li> <li>• Teenuseosutaja koostöös KOViga tagab vajaliku info olemasolu teiste teenuse kohta ja vajadusel korraldab ligipääsu teise teenuse/spetsialisti juurde.</li> <li>• Vajadusel tehakse koostööd teiste teenuseosutajatega, toimuvad juhtumipõhised koostöökohtumised erinevate osapoolte vahel.</li> <li>• Teenuseosutaja võtab ühendust KOVi lastekaitsetöötajaga, tehes nendega igapäevaselt koostööd ja vajadusel korraldab ümarlaudu.</li> <li>• KOV toetab vajadusel tugiisiku leidmisel.</li> <li>• Teenuseosutaja soodustab lapsel kogukondlikel üritustel osalemist.</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 sisu	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel täiskasvanule	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel lapsele
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 ilmnmisel 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>• Töötajaid on teavitatud asutuse missioonist, visioonist ja põhiväärtustest, neid mõistetakse ja järgitakse oma igapäevatoos.</li> <li>• Töötajatel on vastav kvalifikatsioon ja nõuded teenuse osutamiseks.</li> <li>• Töötajad on teadlikud oma tööülesannetest ja vastutusest.</li> <li>• Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele ja need on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel täiendatud.</li> <li>• Töötajad osutavad teenuseid ametijuhendi piires.</li> <li>• Tööandja peab olema oma töötajatel taganud tervisekontrolli nakkushaiguste suhtes vastavalt nakkushaiguste ennetamise ja tõrje seaduse § 13 lg 6-le.</li> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra.</li> <li>• Töötajad on teadlikud töötajate tunnustamissüsteemist organisatsioonis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajaid on teavitatud asutuse missioonist, visioonist ja põhiväärtustest, neid mõistetakse ja järgitakse oma igapäevatoos.</li> <li>• Töötajatel on vastav kvalifikatsioon ja nõuded teenuse osutamiseks.</li> <li>• Töötajad on teadlikud oma tööülesannetest ja vastutusest.</li> <li>• Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele ja need on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel täiendatud.</li> <li>• Töötajad osutavad teenuseid ametijuhendi piires.</li> <li>• Tööandja peab olema oma töötajatel taganud tervisekontrolli nakkushaiguste suhtes vastavalt nakkushaiguste ennetamise ja tõrje seaduse § 13 lg 6-le.</li> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra.</li> <li>• Töötajad on teadlikud töötajate tunnustamissüsteemist organisatsioonis.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja hindab regulaarselt töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani.</li> <li>• Teenuseosutaja suunab töötajaid koolitusele või korraldab vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile.</li> <li>• Teenuseosutaja on võimaldanud, vajadusel suunanud või korraldanud oma töötajate osalemise supervisioonil.</li> <li>• Teenuseosutajal on välja töötatud vabatahtlike kaasamise kord, sh nende koolitamine, tunnustamine.</li> <li>• Teenuseosutaja on korraldanud töötajate juhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel ja nende järgselt.</li> <li>• Teenuseosutaja on koostanud ja järgib teenuse osutamise protsesside kirjelduse, töökorralduse reeglid.</li> <li>• Teenuse osutamise protsess on reguleeritud ja igal meeskonna liikmel on kindel roll.</li> <li>• Teenuseosutaja tagab ööpäevaringse teenuse osutamisel vastava kvalifikatsiooniga personali olemasolu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja hindab regulaarselt töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani.</li> <li>• Teenuseosutaja suunab töötajaid koolitusele või korraldab vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile.</li> <li>• Teenuseosutaja on võimaldanud, vajadusel suunanud või korraldanud oma töötajate osalemise supervisioonil.</li> <li>• Teenuseosutajal on välja töötatud vabatahtlike kaasamise kord, sh nende koolitamine, tunnustamine.</li> <li>• Teenuseosutaja on korraldanud töötajate juhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel ja nende järgselt.</li> <li>• Teenuseosutaja on koostanud ja järgib teenuse osutamise protsesside kirjelduse, töökorralduse reeglid.</li> <li>• Teenuse osutamise protsess on reguleeritud ja igal meeskonna liikmel on kindel roll.</li> <li>• Teenuseosutaja tagab ööpäevaringse teenuse osutamisel vastava kvalifikatsiooniga personali olemasolu.</li> </ul>
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme.</li> <li>• Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumisnormid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asutuses on kokku lepitud käitumisnormid ja väärtused, mida järgitakse.</li> <li>• Töötajad on teadlikud sotsiaalala töötaja eetikanormidest ning on</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asutuses on kokku lepitud käitumisnormid ja väärtused, mida järgitakse.</li> <li>• Töötajad on teadlikud sotsiaalala töötaja eetikanormidest ning on</li> </ul>

	ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine.	tutvunud kehtivate eetilist käitumist reguleerivate juhenditega.	tutvunud kehtivate eetilist käitumist reguleerivate juhenditega.
--	---	--	--

## IX kvaliteedipõhimõtte 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	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel täiskasvanule	Turvakoduteenuse kontrollmehhanismid teenuse osutamisel lapsele
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>Välja on töötatud organisatsiooni arengukava, -plaan või –strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad.</li> <li>Teenuseosutaja rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri.</li> <li>Töötajad on teadlikud asutuse missioonist, visioonist ja väärtustest ning oskavad oma tööst lähtuvalt neid selgitada.</li> <li>Viiakse läbi sisehindamisi ja analüüsitakse tulemusi.</li> <li>Teenuseosutaja on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/või algatab neid ise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Välja on töötatud organisatsiooni arengukava, -plaan või –strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad.</li> <li>Teenuseosutaja rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri.</li> <li>Töötajad on teadlikud asutuse missioonist, visioonist ja väärtustest ning oskavad oma tööst lähtuvalt neid selgitada.</li> <li>Teenuseosutaja on välja töötanud sisehindamise korra ja selle alusel viiakse regulaarselt, vähemalt üks kord kolme aasta jooksul, läbi sisehindamisi ja analüüsitakse tulemusi.</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 lepatakse 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 ellu viinud parendustegevusi tulenevalt analüüsi tulemustest.</li> <li>• Töökorralduslikud dokumendid on selgitatud ja töötajatele kättesaadavad</li> <li>• Ametijuhendid on selgitatud ja töötajatele avalikuks tehtud.</li> <li>• Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse.</li> <li>• Töötajad on teavitatud ja teadlikud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuseosutaja on ellu viinud parendustegevusi tulenevalt analüüsi tulemustest.</li> <li>• Töökorralduslikud dokumendid on selgitatud ja töötajatele kättesaadavad</li> <li>• Ametijuhendid on selgitatud ja töötajatele avalikuks tehtud.</li> <li>• Töötajad on teavitatud ja teadlikud õigusaktides kehtestatud nõuetest 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>• Tööandja on koostanud kirjaliku töökeskkonna riskianalüüsi ja selle alusel koostanud kirjaliku tegevuskava.</li> <li>• Teenuse saajate seotud riskid on kirjeldatud ja järgnevad tegevused</li> <li>• Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise regulatsioon.</li> <li>• Töötajaid on teavitatud ja teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras.</li> <li>• Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi töökeskkonna sisehindamist.</li> <li>• Teenuseosutaja tagab oma töötajatele esmaabi ja enesekaitse koolituse.</li> <li>• Teenuseosutaja tagab töötajatele ja teenusel viibivatele inimestele tervisekaitse nõuetele vastavad tingimused.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tööandja on koostanud kirjaliku töökeskkonna riskianalüüsi ja selle alusel koostanud kirjaliku tegevuskava.</li> <li>• Teenuse saajate seotud riskid on kirjeldatud ja järgnevad tegevused</li> <li>• Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise regulatsioon.</li> <li>• Töötajaid on teavitatud ja teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras.</li> <li>• Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi töökeskkonna sisehindamist.</li> <li>• Teenuseosutaja tagab oma töötajatele esmaabi ja enesekaitse koolituse.</li> <li>• Teenuseosutaja tagab töötajatele ja teenusel viibivatele inimestele tervisekaitse nõuetele vastavad tingimused.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja tagab oma töötajatele isikukaitse vahendid ja vajadusel vaksineerimise nakkushaiguste vastu.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuseosutaja tagab oma töötajatele isikukaitse vahendid ja vajadusel vaksineerimise nakkushaiguste vastu.</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 teenuseosutaja on defineerinud enda jaoks vajalikud 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 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 otsust<sup>6</sup>.

**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, kaasamõtlemist, 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 vallandavad/ 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.

**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.

---

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

**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.