



Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse 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 ja võimalikke kriteeriumite täitmise näitajaid (*ja kontrollmehhanisme*).

Kõige olulisemad kvaliteedipõhimõtted sotsiaalteenuste korraldamisel ja pakkumisel on:

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

Tekstis lahti seletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.

¹ Juhised 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	Kontrollmehhanism
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">• KOV üksus on koostanud koostöös inimese ja teenuseosutajaga haldusakti või halduslepingu, milles määratakse kindlaks kõrvalabi vajaduse määrast tulenevad toimingud, mis tagavad inimese tervishoiuteenuste vajaduse, turvalisuse ja toimetuleku hooldusteenuse kasutamise ajal.• KOV on inimese enne teenusele suunamist/ asumist ära hinnatud ning abivajadused on välja selgitatud.• Teenuseosutaja on koostanud koostöös inimese või teenuse rahastajaga 30 päeva jooksul teenuse osutamise alustamisest hooldusplaani.• KOV on hindamisel kaasanud inimese ja/ või tema eestkostja, KOV esindaja, inimese perearsti või eriarsti.• Hooldusplaani koostamisel on arvestatud tervishoiuteenuse vajadust.• Kasutatud on tõenduspõhist hindamismetoodikat, hinnatud on ka huvitegevust, sealhulgas liikumist värskes õhus inimese soovil.• Hindamisel on arvestatud inimese individuaalseid vajadusi, huvisid, harjumuspärasest päevakava ja võimalusi.• Hindamise tulemused on teenuseosutajale sisendiks hooldusplaani või tegevuskava koostamisel.• Teenuseosutaja on hooldusplaanis kirjeldanud hooldusteenuse osutamise eesmärgi, saavutamiseks vajalikud tegevused ja nende sageduse ning hinnangud tegevuste elluviimise kohta.• Hooldusplaanile on andnud hinnangu tervishoiutöötaja.

<p>Teenuse osutamise keskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas. • 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"> • Teenuseosutajal on olemas Päästeameti/ Terviseameti tõendid tervisekaitse- ja tuleohutusnõuetele vastavuse kohta. • Teenuseosutaja on töötajatele ja teenuse saajatele tutvustanud ajakohast evakuaatsiooniplaani, mille tegevuskava on kõigile kättesaadav ja skeem nähtav. • Teenuseosutaja on riskianalüüsis kirjeldanud töökorras häirenupu vajaduse ning paiknemise asukoha. • Tagavaraväljapääsu kasutamismõimalus on tagatud kõikidele inimestele (ka voodihaigetele), neist ollakse teadlikud. • Tagavaraväljapääsud on seestpoolt avatavad. • Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele (reguleeritava kõrgusega kraanikausid, invatualettruum jne). • Töötajaid ja inimesi on teavitatud ning nad on teadlikud oma tegevustest ja vastutusest evakuaatsiooni/ tulekahju puhul. • Teenuseosutaja on taganud inimesele turvalise ja ülerahvastamata keskkonna hoolekandeasutuses viibimise ajal. • Teenust osutatakse inimese abivajadusest tulenevalt sobivas keskkonnas. • Teenuseosutaja tagab teenuse osutamiseks inimesele vajalike abivahendite olemasolu. • Toad on sisustatud koduselt, inimese soovi arvestades. • Teenuseosutaja võimaldab inimesele soovi korral elada omaette toas või omaette toas paarina. • Inimesele on võimaldatud oma isiklike asjade ja riiete kasutamist ning hoidmist. • Inimese privaatsus on tagatud magamistoas, pesemisel ja tualettruumis. Magamisruumi ust on võimalik seestpoolt lukustada kliendi soovil, asutuse töötajatel on varuvõti ukse avamiseks väljastpoolt.
-----------------------------------	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on taganud inimesele ööpäevaringse teenuse puhul majutuse. • Päevaplaanis on arvestatud inimese soove ja võimaldatakse vajadusel plaani muutmist/paindlikkust.
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 teenuseosutaja veebilehel on aja- ja asjakohane. • Koostatud on teenust tutvustavad bukletid/ voldikud või muu sobiv infomaterjal. • Kodukord, ettepanekute ja kaebuste esitamise ning lahendamise kord on kõigile tutvustatud ja kättesaadav. • Info kogukonnas toimuva kohta on inimesele kättesaadav. • Inimesele antud kirjalik ja suuline info on selge, arusaadav ning esitamise vorm vastab sihtgrupi võimekusele. • Teenuseosutaja on inimesega sõlminud kliendilepingu, mida on võimalik inimese ja/või tema eestkostja soovil muuta • Inimese/ teenuse eest maksjaga sõlmitavas lepingus sätestatakse täpselt, kuidas on korraldatud tervishoiuteenuste kättesaadavus ja kes kättesaadavuse tagamise eest vastutab. Inimene ja/ või eestkostja on teadlik inimesele vajalikest (hooldus-, tervishoiu) teenusest. • Hooldusplaanis on märgitud muud toetavad ja toimetulekut tagavad toimingud ning teenused on inimesele tagatud. Vajaduspõhiselt on tagatud tervishoiuteenuse kättesaadavus.
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"> • Teenuseosutaja veebilehel on avaldatud juhised teenuseosutaja asukoha ja transpordivõimaluste kohta • Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadusele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, reguleeritava kõrgusega kraanikausid, invatualettruum jne) • Teenuseosutaja ruumides ja/ või hoones kasutatakse suunaviitasid ja juhiseid orienteerumise lihtsustamiseks.

		<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele ja/ või tema eestkostjale on tagatud juurdepääs tema kohta säilitavatele dokumentidele. • Inimest on teavitatud võimalusest teenuselt lahkudes oma dokumendid kaasa võtta.
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. • 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 kehtestanud sotsiaalhoolekandeline abi andmise korra, mis sisaldab vähemalt sotsiaalteenuste ja -toetuste kirjeldust ja rahastamist ning nende taotlemise tingimusi ja korda. • Teenuseosutaja on inimesele tutvustanud teenuse hinna kujunemist, hinnakirjad on kättesaadavad. • Inimese ja vajadusel ülalpidamiskohuslaste võimekus teenuse eest tasumisel on KOVi poolt hinnatud. • Inimese maksevõimekuse puudumisel tuleb teenuse eest tasuda ülalpidamiskohuslastel. • Teenuseosutajal koostöös KOViga tuleb leida sobivaim lahend teenuse eest tasumisel, kui inimesel või ülalpidamiskohuslastel on tekkinud finantsraskusi.

II kvaliteedipõhimõte TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none">• 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">• Teenuseosutaja kaasab inimest temaga seotud dokumentide (leping, hooldusplaan jne) koostamisse.• Inimesele on selgitatud kliendilepingust tulenevalt tema õiguseid ja kohustusi ning ta on nendest teadlik.• Hooldusplaan vaadatakse üle vähemalt üks kord poolaastas, vajadusel teenuseosutaja korrigeerib hooldusplaani, kaasates inimese ja/ või tema eestkostja.• Teenuseosutaja tagab inimesele info kättesaadavuse teenuste kohta.• Teenust viiakse läbi võimalikult inimese tavapärasest elukeskkonda (sh sotsiaalset keskkonda) ja loomulikku elukorraldust arvestades ning aitab kaasa inimese iseseisvuse suurendamisele.• Inimest toetatakse tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes inimese huvidest, vajadustest ja isiklikest arengu eesmärkidest.• Teenuseosutaja julgustab inimeset täitma tema võimetele vastavaid ja arengut soodustavaid igapäevaülesandeid ja saavutama oma eesmärgid.• Teenuseosutaja on loonud erinevad võimalused vaba aja sisustamiseks, töötegevusteks ning tervise edendamiseks, arvestades sihtgrupi vajadusi ja võimekust.• Inimesel on võimalik kasutada avalikke teenuseid ja huvialaringe kogukonnas.

III kvaliteedipõhimõte TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Eesmärkide seadmine	<ul style="list-style-type: none">• Teenuse kasutamise eesmärk sõnastatakse koos inimese ja/või eestkostjaga.• Lepitatakse kokku saavutatavad ja mõõdetavad eesmärgid.• Eesmärgi seadmisel lähtutakse teenuse osutamisel reaalselt kasutatavatest võimalustest.• Lepitakse kokku, millal ja kuidas soovitakse eesmärgini jõuda.• Teenuse osutamisel lähtutakse inimesega kokkulepitud eesmärkidest.	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja on kaasanud inimese ja/ või eestkostja, vajadusel KOV esindaja, inimese perearsti või eriarsti, hooldusplaani koostamisel ja eesmärkide seadmisel.• Hooldusplaani eesmärk tugineb inimese tegelikele vajadustele, huvidele ja teenuseosutaja võimalustele.• Hooldusplaanis on sätestatud tegevused teenuse eesmärgi saavutamiseks ja nende sagedus.• Läbiviidavad tegevused vastavad hooldusplaani eesmärkidele.
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 eesmärki ja/või tegevust.• Inimese ja tema lähedaste rahulolu teenusega hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt.	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja hindab hooldusplaanis märgitud tegevuste elluviimist.• Teenuseosutaja hindab ja analüüsib oma tegevuste tulemusi ja mõju.• Teenuseosutaja kaasab inimese ja/ või tema eestkostja teenuse tulemuslikkuse regulaarsesse hindamisse.• Hindamisel tehtud ettepanekud on arvestatud, vajadusel muudetud tegevuskava, -plaani.• Teenuseosutaja viib vastavalt vajadusele sisse muudatusi hooldusplaanis, muudatustest teavitatakse KOV-i.• Teenuseosutajal on välja töötatud ettepanekute/ kaebuste esitamise ja lahendamise kord.

	<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"> • Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi rahulolu uuringuid/ küsitlusi teenuse saajate ja erinevate huvigruppide seas ning arvestab sellega teenuse osutamisel. • Teenuseosutaja teeb hindamise ja rahulolu-uuringute tulemused kättesaadavaks inimesele ja soovi korral tema eestkostjale neile arusaadaval viisil. • Teenuseosutaja analüüsib ja avalikustab küsitluste tulemusi. • Teenuseosutaja viib ellu parendustegevusi tulenevalt sisehindamise/tagasiside/analüüsi vm hindamistulemustest.
--	---	--

IV kvaliteedipõhimõte VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Vajaduspõhine teenus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese tegelike, individuaalsete vajadustega ja huvidega. • Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse arendamisel tehakse koostööd esindusasutuste ja erialaliitudega. • Teenuseosutaja on koostanud töögraafikud inimese hooldusplaanist tekkinud vajaduste katmiseks, tagatakse vastavate pädevustega töötajate olemasolu ja koosseis. • Teenuseosutaja tagab ööpäevaringse teenuse osutamisel vastava kvalifikatsiooniga personali olemasolu, teenuseosutaja on kehtestanud töötajate alammäära vastavalt hooldatava vajadustele. • Teenuseosutaja on taganud inimesele ööpäevaringse teenuse puhul majutuse ja toitlustamise.

	<ul style="list-style-type: none">• Teenuse osutamisel arvestatakse inimese tugevusi, eesmärke ja võimalusi.• Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad ajakohased meetodid.• Inimese eesmärkide ja tegevuste ajakohasust hinnatakse koostöös inimesega regulaarselt.	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutajal on ülevaade inimesele eelnevalt ja paralleelselt osutatavatest teenustest ning seda arvestatakse hooldusplaani koostamisel.• Teenuseosutaja hindab hooldusplaanis märgitud tegevuste elluviimist• Hindamisel ja tegevuste planeerimisel on kasutatud tõenduspõhist hindamismetoodikat.• Hooldusplaanis kirjeldatud eesmärgid ja tegevused lähtuvad inimese abivajaduse ja tervishoiuteenuse hindamisel selgunust, tegevusi rakendatakse vastavalt inimese reaalsele vajadusele. • Teenuseosutaja arvestab kogu teenuse ulatuses inimese põhivajaduste ja lisavajadustega (ravimid, abivahendid) ning lähtub inimese reaalsest vajadusest antud ajahetkel.• Raviskeemid ja andmed raviskeemide muudatuste kohta on teenuseosutaja juures olemas, arst on raviskeemid regulaarselt üle vaadanud ja kinnitanud.• Teenuseosutaja annab inimesele ainult arsti poolt konkreetset sellele inimesele määratud ravimeid, arsti määratud annuses ja annustamise sagedusega.• Teenuseosutaja annab arsti määramata üksnes käsimüügiravimeid (nt palaviku, valu vastu), lähtudes inimese reaalsest vajadusest antud ajahetkel ja ravimi annustamisel pakendi infolehest ning dokumenteerib ravimi kasutuse.• Teenuseosutaja on taganud inimesele isiklike hügieenivajaduste rahuldamise võimaluse vastavalt inimese vajadusele (mähkmete vahetuse sagedus vastavalt vajadusele).
--	--	---

V kvaliteedipõhimõte TERVIKLIK LÄHENEMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Terviklik lähenemine	<ul style="list-style-type: none">• 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">• Inimene ja/ või eestkostja on teavitatud kogukonnas pakutavatest teenustest.• Teenuste osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajaduste eripäraga.• Inimene seostatakse üld- ja eriarstiabi, KOV-, rehabilitatsiooni- jt avalike teenustega, mille kättesaadavus talle vajadusel võimaldatakse.• Teenuseosutajal on toimiv koostöö ja infovahetus perearsti/-arstidega, õendusteenuse osutajaga.
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.• Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist.	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja teeb koostööd teiste teenuste osutajatega vältimaks teenuste dubleerimist.• Teenuseosutaja on kirjeldanud ja selgitanud inimesele teenusele sisenemise ja väljumise protseduuri.• Teenuseosutaja on tutvustanud inimesele ja/või tema lähedasele teenuse osutamise protseduuri (sh teenuse kasutaja rolli teenusel); teenuse osutamiseks kuluvaid ressursse (meeskond, rahalised vahendid, majutus jm).

VI kvaliteedipõhimõtte ISIKU ÕIGUSTE KAITSE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none">• 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 teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (sh eraelulised ja delikaatsed isikuandmed).• Teenuse kasutajale antakse võimalus anda teenusele tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse parendamiseks.• Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja on välja töötanud konfidentsiaalsuse nõuded ning töötajad on neist teadlikud.• Teenuseosutaja juures töötab andmekaitse spetsialist, kellest on teavitatud Andmekaitse Inspeksiooni.• Teenuseosutaja on avaldanud andmekaitse spetsialisti kontaktandmed kodulehel.• Kirjeldatud on inimese õigused ja piirangud teenuse saamisel ning inimesed on oma õigustest, piirangutest ja kohustustest teadlikud.• Teenuseosutajal on valmisolek inimese ja/ või tema eestkostja pöördumisel ettepanekute ja kaebuste osas (olemas on vastav postkast, kaebuste raamat, Terviseameti, Sotsiaalkindlustusameti ja õiguskantsleri kontaktandmed nähtavas kohas).• Teenust puudutavat infot on inimesele ja/ või tema eestkostjale tutvustatud ja selgitatud ning see on inimesele kättesaadav kogu teenuse osutamise ajal.• Inimesele ja/ või tema eestkostjale on tagatud juurdepääs temaga seotud infole.• Inimese toimikud sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega.• Teenuseosutaja selgitab, kuidas inimesel on võimalik kasutada oma hääleõigust ja aitab igati kaasa tema valimisõiguse kasutamisele.• Inimese privaatsus ja väarikus on tagatud.• Inimesele on tagatud isiklike riiete ja jalanõude kättesaadavus ja kasutamine kõigi nelja aastaaja puhul.

		<ul style="list-style-type: none"> • Inimese toitlustamine on korraldatud sobivas keskkonnas ja lauakombeid, inimese tervises seisundit ning hügieeni arvestades. • Voodihaiget abistatakse söömisel, vajadusel söödetakse. • Teenuseosutaja on taganud inimesele privaatselt ja väärikalt isiklike hügieenivajaduste rahuldamise võimaluse vastavalt inimese vajadusele (mähkmete vahetuse sagedus vastavalt vajadusele). • Suhtlusel ollakse viisakad, sõbralikud ja teiste väärikust austavad. • Arvestatakse inimese soovi oma toa kujundamisel ning sisustamisel isiklike asjadega ja enda riietamisel. • Inimesel on võimalus kohtuda ja vestelda privaatselt oma eestkostjaga jt külalistega.
--	--	--

VII kvaliteedipõhimõtte 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	Kontrollmehhanism
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"> • Teenuseosutaja kaasab võimalusel igapäevategevustesse vabatahtlikke, praktikante ja asendusteenistujaid. • Teenuseosutaja on kaasanud inimese ja/ või eestkostja, vajadusel KOV esindaja, inimese perearsti või eriarsti, hooldusplaani koostamisel ja eesmärkide seadmisel. • Inimene ja/ või tema eestkostja on kaasatud kõikidesse teda puudutavate otsuste tegemisse. Inimese arvamuse ja sooviga arvestatakse. • Teenuseosutaja annab regulaarselt inimese lähikondsetele ja/ või eestkostjale tagasisidet inimesele osutatava teenuse tulemuslikkusest.

Võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> • Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd erinevate sotsiaalsete ja muude partneritega. • 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 on enda jaoks defineerinud teenuse osutamise seotud huvigrupid ja koostööpartnerid. Ta teeb koostööd huvigruppidega ja koostööpartneritega, informeerib neid regulaarselt teenuse osutamise tulemustest. • Loodud on toimiv koostöö ja infovahetus kogukonnaga ning kogukonnateenuste kasutamise võimalus. • Teenuseosutaja korraldab ja/ või osaleb regulaarselt koostöökohtumistel erinevate partneritega. • Teenuseosutaja teeb koostööd erinevate spetsialistidega inimese heaolu tagamiseks. • Teenuseosutaja kaasab teenuse osutamisel inimese ja tema eestkostja. • Teenuste osutamisel lähtutakse inimese vajadustest. • Inimesele on kättesaadav info kogukonnas läbiviidavate ürituste ja osutatavate teenuste kohta.
---------------	--	--

VIII kvaliteedipõhimõtte 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	Kontrollmehhanism
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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajaid on teavitatud asutuse põhiväärtustest, neid mõistetakse ja järgitakse oma igapäevatoos. • Töötajatel on vastav kvalifikatsioon teenuse osutamiseks. • Töötajad on teadlikud oma tööülesannetest ja vastutusest. • Töötajad osutavad teenuseid ainult ametijuhendi piires.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele ja need on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel täiendatud. • Töötajad on kriminaalselt karistamata, neil on tervisetõend vastavalt nakkushaiguste ennetamise ja tõrje seaduse § 13-le. • Teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra. • Töötajad on teadlikud töötajate tunnustamissüsteemist organisatsioonis. • Teenuseosutaja hindab regulaarselt töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani. • Teenuseosutaja suunab töötajaid koolitusele või korraldab vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile. • Teenuseosutaja on võimaldanud, vajadusel suunanud või korraldanud oma töötajate osalemise supervisioonil. • Teenuseosutajal on välja töötatud vabatahtlike kaasamise kord, sh nende koolitamine, tunnustamine. • Töötajate koormus on optimaalne hooldusplaani täitmiseks, töötajate alammäär sõltub hooldatavate arvust. • Teenuseosutaja on korraldanud töötajate juhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel ja nende järgselt. • Teenuseosutaja on koostanud teenuse osutamise protsesside kirjelduse, töökorralduse reeglid. • Teenuse osutamise protsess on reguleeritud ja igal meeskonna liikmel on kindel roll. • Teenuseosutaja tagab ööpäevaringse teenuse osutamisel vastava kvalifikatsiooniga personali olemasolu.
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme. • Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumisnormid ja 	<ul style="list-style-type: none"> • Asutuses on kokku lepitud käitumisnormid ja väärtused, mida järgitakse. • Töötajad on teadlikud sotsiaalala töötaja eetikanormidest ning on tutvunud kehtivate eetilist käitumist reguleerivate juhenditega.

	väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine.	
--	--	--

IX kvaliteedipõhimõte ORGANISATSIIONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kontrollmehhanism
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. 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. 	<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 ja selle alusel viiakse regulaarselt läbi sisehindamisi ja analüüsitakse tulemusi. 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.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse töötajate teadlikkus õigusaktides kehtestatud nõuetest ja nende vastutusest. • Regulaarselt viiakse läbi sisehindamisi. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Koostatud on kirjalik töökeskkonna riskianalüüs ja selle alusel kirjalik tegevuskava. • 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 koolituse. • Teenuseosutaja tagab vajadusel oma töötajatele vaksineerimise 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 asutus on enda jaoks defineerinud enda huvigrupid.

Huvigruppide kaasamine – kaasamine tähendab tööprotsessis huvigruppide informeerimist, nendega konsulteerimist, arvamuste ära kuulamist, tagasiside andmist jm. Kaasamine otsuste tegemisse loob võimaluse saada paremaid tulemusi ja vältida vigu. Parem võib siin tähendada erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust⁶.

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.

Teenust kasutav inimene - isik, kes vahetult kasutab pakutavat teenust.

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

Teenuseosutaja - inimesele vahetult teenuseid osutav juriidiline või füüsiline isik.

Teenuse rahastaja - teenuseosutaja tegevust rahastav või inimesele teenuse maksumust hüvitav juriidiline isik. Riiklike sotsiaalteenuste puhul on selleks Sotsiaalkindlustusamet, kohaliku omavalitsuse teenuste puhul on selleks kohaliku omavalitsuse üksus. Teenuse rahastajateks võivad olla ka nt kindlustusseltsid, tööandjad, Töötukassa jms.

Teenuste tulemuslikkus - teenuse osutamise vahetud tulemused ja mõju inimese elukvaliteedile. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks inimese eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine. Mõju elukvaliteedile on inimese poolt hinnatud teenuse kasutamise tulemusel saavutatud muutus mõnes elukvaliteedi valdkonnas/valdkondades. Kollektiivsed tulemused on erinevate teenuse kasutajate poolt saadud tulemusi ja elukvaliteedi mõju iseloomustavad statistilised koondnäitajad.

Tegevused - eesmärkide saavutamiseks läbiviidavad sekkumised (nt kunstiteraapia, vajaduste hindamine, CV koostamine vms).

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

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.