

Eesti varjupaigateenuse 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.

Varjupaigateenuse 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) tööühikuga 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	Varjupaigateenuse 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">Teenuseosutaja on hinnanud inimese teenusele saabumisel teenuse osutamise vajadust.Teenuseosutaja on hindamisse kaasanud inimese.Teenuseosutaja on hinnanud võimalike teiste sobilikema teenuste vajadust.Teenuseosutaja viib läbi esmase nõustamise teenusele saabunud inimesega.Teenuseosutaja selgitab välja ja sõnastab koos inimesega teenuselt soovitud tulemuse saamise ning koostatakse plaan koos seatudeesmärgi saavutamiseks.Teenusekirjelduses on kehtestatud, millal juhtumiplaani koostama hakatakse.Teenuseosutaja kaasab inimese koostatud plaani täitmise hindamisse.Teenuseosutaja hindab regulaarselt koos teenusel oleva inimesega eesmärkide täitmist (juhul, kui inimene on teenusel pikemaajaliselt).Teenuseosutaja hindab regulaarselt, ja vastavalt vajadustele inimese muutuvaid vajadusi, kaasates hindamisse inimese.Teenuseosutaja abistab inimest isikut tõendavate dokumentide taotlemisel ja vajalike teenuste leidmisel.Teenuseosutaja on dokumenteerinud inimesega seotud protseduuride kirjeldused ja ajakava.
Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none">Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas.	<ul style="list-style-type: none">Teenuseosutajal on olemas vajalikud Päästeameti ja Terviseameti load.Teenuseosutajal on avaldatud nimekiri asjadest, mis on/ei ole lubatud teenusele tulles kaasa võtta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste täitmisele. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese võimendamisele. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukohaga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on fikseerinud ja teinud kättesaadavaks reeglid ja sisekorraeskirja, seda on kõikidele osapooltele arusaadaval viisil selgitatud. • Teenuseosutajal on õigus sisekorraeskirjale/kodukorrale mittevastava käitumise korral teenuse osutamine lõpetada ja vastavalt reageerida. • Teenuseosutaja on fikseerinud teenusel oleva inimese õigused ja kohustused, neid on talle arusaadaval viisil tutvustatud. • Teenuseosutaja on teenusel olevale inimesele selgitanud arusaadaval viisil kaebuste esitamise korra, kaebused on fikseeritud. • Teenuseosutaja suhtub teenusel olevatesse inimestesse lugupidamisega, suheldakse viisakalt. • Teenuseosutaja tagab lukustatava hoiuruumi,- või kapi olemasolu teenusel oleva inimese isiklike asjade hoidmiseks. • Teenuseosutajal on õigus keelatud asjad, mis on nimetatud kodukorras, teenusel oleku jooksul inimeselt hoiule võtta. • Teenuseosutaja tagab inimesele voodikoha ja voodipesu olemasolu. • Teenuseosutaja tagab võimaluse vajalike hügieenitoimingute teostamiseks. • Teenuseosutaja arvestab võimalusel teenusel olevate inimeste ruumidesse paigutamisel inimeste omavahelise sobilikkusega. • Teenuseosutaja võimaldab kööginurga olemasolu, inimestel on võimalus söögi valmistamiseks.
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"> • KOV on avaldanud oma koduleheküljel teenuse kirjelduse ja teenuse osutamise asukoha, mis on kättesaadavad kõikidele huvilistele. • Teenuseosutaja on avaldanud koduleheküljel teenuse osutamise kellaajad. • Teenuseosutaja teeb info võimalike vajalike teenuste kohta avalikult kättesaadavaks ning tutvustab neid teenusel olevale inimesele. • Teenuseosutaja koostöös KOViga vastutab, et teenust puudutav info on aja- ja asjakohane ning teada koostööpartneritele.

<p>Juurdepääsetavus</p>	<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 on koostanud kontaktandmete ankeedi info põhjal, mida inimene ise jagab (nimi, aadress, KOV, kontaktisik). • Teenuseosutaja võimaldab inimesel oma toimikuga tutvuda. • Teenuseosutaja on välja töötanud korra, kuidas töödeldakse eriliigilisi andmeid. • Teenuseosutaja on määranud asutuses andmekaitse spetsialisti, kellest on teavitatud Andmekaitse Inspeksiooni. • Teenuseosutaja veebilehel on avaldatud juhised teenuseosutaja asukoha ja transpordivõimaluste kohta. • Teenuseosutaja ruumides ja/või hoones kasutatakse suunaviitasid ja juhiseid orienteerumise lihtsustamiseks. • Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on vajadusel kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt võimalikele erivajadusele (vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, reguleeritava kõrgusega kraanikausid, invatualettruum jne).
<p>Taskukohasus</p>	<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"> • Teenuseosutajal/KOVil on fikseeritud teenuse osutamise tasu, tingimused ja komponendid on leitavad kodulehelt. • Teenuseosutaja on hinnakomponente selgitanud teenusel olevale inimesele talle arusaadaval viisil. • Teenuseosutaja on läbi viinud inimese esmase nõustamise maksevõimaluste leidmiseks. • Teenuseosutaja on tutvustanud inimesele arusaadaval viisil maksmisviiside võimaluste kohta.

II kvaliteedipõhimõte TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Varjupaigateenuse kontrollmehhanismid
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none">• Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi.• Inimest julgustatakse tegema valikuid reaalseste 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 viib läbi esmase vestluse/nõustamise selgitamiseks välja inimese vajadused, ootused ja tahte.• Teenuseosutaja tutvustab inimesele abi saamise võimalusi ning suunab ta vajadusel KOVi.• Teenuseosutaja teavitab inimest kodukorrast ja maksimaalsest teenusel oleku ajast.• Teenuseosutaja algatab juhtumiplaani.• Teenuseosutaja võimestab ja nõustab inimest kogu teenusel oleku aja vältel, luuakse kliendisuhe.• Teenuseosutaja koos inimesega paneb eesmärgid, mida teenusel oleku ajal soovitakse saavutada.• Teenuseosutaja viib läbi vahehindamisi, kaasates teenusel oleva inimese.• Teenuseosutaja tutvustab hindamise tulemusi inimesele, vajadusel pannakse paika uus eesmärk või kohandatakse olemasolevat.• Teenuseosutaja paigutab võimalusel pered ühte ruumi (abielupaar, pere), et luua toetavat keskkonda.

III kvaliteedipõhimõte TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Varjupaigateenuse kontrollmehhanismid
Eesmärkide seadmine	<ul style="list-style-type: none">• Teenuse kasutamise eesmärk sõnastatakse koos inimese ja/või eeskostjaga.	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja selgitab inimesele talle arusaadaval viisil lahti teenuse olemuse.• Teenuseosutaja algatab juhtumikorraldamise.

	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Teenuseosutaja viib läbi inimesega esmase vestluse ja nõustamise. • Teenuseosutaja koostöös inimesega koostab juhtumiplaani, pannakse paika eesmärgid. • Teenuseosutaja laseb inimesel eesmärgid ise seada ning sõnastada. • Teenuseosutaja tagab, et juhtumiplaan on kahepoolsetl allkirjastatud. • Teenuseosutaja tagab isikuõiguste kaitse ja võtab teenust saavalt inimeselt nõusoleku (allkirja) andmete töötlemiseks.
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. • 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 koos inimesega on koostanud tegevuskava. • Inimene on ise seadnud ja sõnastanud saavutatavad, realistlikud eesmärgid. • Teenuseosutaja viib läbi regulaarsed vahehindamised lähtuvalt juhtumist kaasates teenusel oleva inimese. • Teenuseosutaja koostab lõpphindamine, inimesega koos analüüsitakse saavutatud tulemusi hindamissüsteemi alusel. • Allkirjastatud hinnang allkirjastatakse ja see jääb inimesele. • Teenuseosutaja on välja töötanud ja sisse viinud tagasiside hindamise süsteemi, mille tulemusena küsitakse inimeselt tagasisidet teenuse kohta. • Teenuseosutaja korraldab vastavalt kliendigrupile regulaarse tagasisidestamise. • Teenuseosutaja viib teenuse lõppedes läbi rahuolu uuringu ja tagasiside küsitlused, vajadusel viib teenuses sisse muudatused. • Teenuseosutaja teeb tagasiside tulemused kättesaadavaks ja tutvustab neid töötajatele ja teenuse saajatele. • Teenuseosutaja teeb tagasisideküsitluste ja rahulolu uuringute tulemused kättesaadavaks oma kodulehel.

IV kvaliteedipõhimõtte VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Varjupaigateenuse 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.• Inimese eesmärkide ja tegevuste ajakohasust hinnatakse koostöös inimesega regulaarselt.	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja on algatanud juhtumikorralduse.• Teenuseosutaja on oma töötajatega kokku leppinud, kes on inimese juhtumikorraldaja.• Juhtumiplaani tegevuskavas on inimese poolt sõnastatud realistlik eesmärk, mille saavutamiseks korraldab teenuseosutaja vahehindamisi.• Teenuseosutaja koostöös inimesega muudab vajadusel eesmärki/ seatakse uued eesmärgid.• Teenuseosutaja teeb koostööd võrgustikuliikmetega.

V kvaliteedipõhimõte TERVIKLIK LÄHENEMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Varjupaigateenuse 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"> • Teenuseosutaja on teenusekirjelduses, mis on leitav kodulehelt, ära kirjeldanud, kellele on teenus suunatud. • Teenuseosutaja tagab inimesele juurdepääsu teenusele. • Teenusekirjelduses on välja toodud, millal hakatakse koostama juhtumiplaani. • Teenuseosutaja arvestab teenusel olevate inimeste turvalisuse tagamisega. • Teenuseosutaja teavitab KOVi, kui teenusel oleval inimesel puudub isikliku eluruumi kasutamise võimalus. • Teenuseosutaja tutvustab teenusel olevale inimesele KOV koostööpartnerite poolt pakutavaid teenuseid. • Teenuseosutaja teeb koostööd võrgustikuga ja huvigruppidega (KOV, politsei, kiirabi, tervisesektor).
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 on koostanud protsessikirjelduse teenusele sisenemiseks ja sealt väljumiseks, seda on inimesele talle arusaadaval viisil tutvustatud. • Teenuseosutaja edastab inimesele info teiste teenuste kohta, sh jagab infot teiste varjupaigateenuse osutajate kohta. • Teenuseosutaja kaardistab võimalusel inimesele varasemalt osutatud teenused. • Teenuseosutaja tagab teenuse osutamise lõppedes ja teisele teenusele üleminekul juhtumiplaani liikumise koos inimesega. • Teenuseosutaja teeb koostööd KOViga, et vältida teenuste dubleerimist.

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja koostöös KOViga korraldab võrgustikukohtumisi inimese parema elujärje tagamise saavutamiseks.
--	--	--

VI kvaliteedipõhimõtte ISIKU ÕIGUSTE KAITSE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Varjupaigateenuse kontrollmehhanismid
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväärikus, 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 ja teenusel olevad inimesed on neist teadlikud. • Teenuseosutaja on inimesele tutvustanud tema õigusi ja kohustusi. • Teenust puudutavat infot on inimesele selgitatud talle arusaadaval viisil ning see on inimesele kättesaadav kogu teenuse osutamise ajal. • Inimesele on tagatud juurdepääs temaga seotud infole. • Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega. • Teenuseosutaja on määranud andmekaitse spetsialisti, kellest on teavitatud Andmekaitse Inspektsiooni. • 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 välja töötatud ettepanekute ja kaebuste esitamise kord, avaldatud võimalikud kontaktid, kuhu on võimalik pöörduda (vastav postkast, kaebuste raamat, Terviseameti, Sotsiaalkindlustusameti ja õiguskantsleri kontaktandmed nähtavas kohas).

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	Varjupaigateenuse 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"> • Teenuseosutaja kaasab teenusel olevad inimesed kliendinõukogusse, kus neil on võimalik ettepanekuid teha. • Teenuseosutaja korraldab kliendikoosolekuid. • Teenuseosutaja viib läbi rahulolu küsitlusi teenusel olevate inimeste ja koostööpartnerite seas. Teenuseosutaja võtab arvesse ka teenusel olevate inimeste suulisi ettepanekuid. • Teenuseosutaja annab tagasisidet teenuse osutamise keskkonna parendamise osas. • Teenuseosutaja teeb koostööd inimese võrgustikuliikmetega. • Teenuseosutaja selgitab välja teenusel oleva inimese kontaktisiku. • Teenuseosutaja korraldab vajadusel ümarlaudu, et jõuda inimese poolt seatud eesmärgini.
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 teeb tihedat koostööd võrgustikuliikmetega, sh politsei ja kiirabiga, KOVi ja teiste huvigruppidega • Teenuseosutaja on koostanud kliendi nõustamise kaardi. • Teenuseosutaja on dokumenteerinud inimese võrgustikuliikmed. • KOV ja teenuseosutaja koostöös on hinnanud teenuse osutamise vajaduse inimesele ja teenuse osutamisel arvestatakse inimese soovide ja vajadustega. • Teenuseosutaja koostöös KOViga korraldab vahehindamisi seatud eesmärkide saavutamisel. • Teenuseosutaja ja KOV jagavad 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	Varjupaigateenuse 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.• Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides.	<ul style="list-style-type: none">• Teenuseosutaja on välja töötanud missiooni, visiooni ja väärtused ja neid on töötajatele selgitatud.• Töötajaid on teavitatud asutuse põhiväärtustest, neid mõistetakse ja järgitakse oma igapäevatoos.• Teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra.• Töötajad on teadlikud töötajate tunnustamissüsteemist organisatsioonis.• Teenuseosutaja juures töötavad vastava kvalifikatsiooniga inimesed, vajadusel tagab teenuseosutaja täiendkoolitused.• Teenuseosutaja hindab regulaarselt oma töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani.• Teenuseosutaja korraldab vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile.• Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele ja need on üle vaadatud ning regulaarselt täiendatud.• Töötajad on teadlikud oma tööülesannetest ja vastutusest.• Korraldatud on oma töötajate tööjuhendamine ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt.• Teenuseosutaja viib läbi arenguvestlusi, toimub regulaarne tagasisidestamine.• Teenuseosutaja viib läbi koosolekuid kogemuste jagamiseks.• Organisatsioonis on välja töötatud vabatahtlike kaasamise kord, sh nende koolitamine, tunnustamine.

		<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad teevad omavahel koostööd ja toimuvad meeskonnatöö koosolekud. • Teenuseosutaja on tutvustanud ja selgitanud töötajatele töökorralduslikke dokumente, töötajad annab allkirja, et on nendega tutvunud. • Välja on töötatud probleemide ja raskete kliendijuhtumite lahendamise kord. • Töötajat on teavitatud kriisiolukorras käitumisest • Teenuseosutaja tagab töötajatele turvalise töökeskkonna (isikukaitse ja esmaabi koolitus, paanikanupp). • Teenuseosutaja on kirjeldanud käitumise riskiolukorras/juhtumipõhiselt lahti kirjeldatud. • Teenuseosutaja on võimaldanud, sh vajadusel suunanud või korraldanud oma töötajate osalemise supervisioonil. • Teenuseosutaja võimaldab vajadusel kovichiooni, supervisiooni, kaasatakse piirkonnas psühholoogist nõustamist.
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme. • Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumishormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutajal on välja töötatud ja kasutusele võetud eetikanormid, millest lähtutakse töö tegemisel. Neid on tutvustatud töötajatele arusaadaval viisil. • Töötajad lähtuvad oma töös kokkulepitud eetikanormidest, nt Sotsiaaltöö eetikakoodeksist,

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	Varjupaigategenuse 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. • 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"> • Teenuseosutaja on välja töötanud missiooni, visiooni ja väärtused ja neid on töötajatele selgitatud. • Töötajaid on teavitatud asutuse põhiväärtustest, neid mõistetakse ja järgitakse oma igapäevatoos. • 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. • Teenuseosutaja teeb koostööd teiste teenuseosutajatega jagamaks häid praktikaid. • 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.

		<ul style="list-style-type: none"> • KOV koostöös teenuseosutajaga teeb teavitustööd teenuse olemasolust ja võimalustest kogukonnas. • Teenuseosutaja on koostanud teenust tutvustavad infovoldikud ja need on inimestele kättesaadavas kohas.
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 on kirjeldatud ja järgnevad tegevused • Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise regulatsioon. • Töötajaid on teavitatud ja teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras. • Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi töökeskkonna sisehindamist. • Teenuseosutaja tagab oma töötajatele vajalikud koolitused. • Teenuseosutaja tagab oma töötajatele isikukaitse vahendid ja vajadusel võimaldab 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 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.