



## Isikliku abistaja teenuse kvaliteedijuhis<sup>1</sup>

Alates 01.01.2018 hakkasid vastavalt Sotsiaalhoolekande seadusele § 3 lg 2 kehtima sotsiaalteenuse osutamisel kvaliteedipõhimõtted, millest tuleb teenuse osutamisel lähtuda.

Sotsiaalteenuse osutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest: isikukesksus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine lähenemine, terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötaja pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.

Sotsiaalkindlustusamet on koostanud teenusepõhised kvaliteedijuhised, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse sotsiaalteenuse pakkumisel teenuse rahastajatele, teenuste korraldajatele, teenuseosutajatele ning teenusel olevale inimesele.

Isikliku abistaja teenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kvaliteedi tagamise näitajad võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele.

Sotsiaalhoolekande seadus § 27. Isikliku abistaja teenuse eesmärk ja sisu

(1) Isikliku abistaja teenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on suurendada puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 lõike 1 tähenduses puude tõttu füüsilist kõrvalabi vajava täisealise isiku iseseisvat toimetulekut ja osalemist kõigis eluvaldkondades, vähendades teenust saava isiku seadusjärgsete hooldajate hoolduskoormust.

(2) Teenuse osutamisel abistatakse teenuse saajat tegevustes, mille sooritamiseks vajab isik puude tõttu füüsilist kõrvalabi. Isiklik abistaja aitab isikut tema igapäevaelu tegevustes, nagu liikumisel, söömisel, toidu valmistamisel, riietumisel, hügieenitoimingutes, majapidamistöodes ja muudes toimingutes, milles isik vajab juhendamist või kõrvalabi.

---

\*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.

\* Tekstis lahti seletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.

## KÄTTESAADAVUS, TASKUKOHAUS JA TEENUSE OSUTAMISE KESKKOND

Teenused on inimesele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased. Teenuseid osutatakse toetavas keskkonnas.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Kättesaadavus ja taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse sihtrühmale.</li> <li>• Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse inimesele arusaadaval viisil.</li> <li>• Inimest aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel.</li> <li>• Info inimese omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil.</li> <li>• Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse inimese maksevõimekusest, teda informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja kodulehel on olemas pakutavate teenuste nimekiri koos teenuste sisu ja sihtgruppide kirjeldusega. Välja on toodud teenuste taotlemise kord.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja kodulehel on pakutavate teenuste aja- ja asjakohane hinnakiri, milles on teenuste hinna komponendid lahti kirjutatud (sh toodud välja omaosaluse suurus).</li> <li>• KOV/teenuseosutaja omab informatsiooni erinevate teenuste kohta, tutvustab inimesele abi saamise võimalusi ning informeerib inimest vajalike ja alternatiivsete teenuste võimalusest ja rahastamise viisidest.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja aadress, kontaktandmed ja vastuvõtuajad on kättesaadavad tema kodulehel, olemas on juhised ligipääsetavuse ja ühistranspordivõimaluste kohta.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja kodulehekülg ühildub enamlevinud programmidega ja on loetav nägemispuudega inimesele.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja jagab teenust puudutavat infot sotsiaalmeedias, kohalikes ajalehtedes, teadetetahvlil jm.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on esmase hindamise käigus selgitanud välja inimese/lähedaste maksevõime.</li> <li>• KOV abistab teenuse eest tasumisel, kui inimese maksevõimekus pole piisav.</li> <li>• KOV haldusotsuses/halduslepingus kajastub teenuse tasumise maht ja kord, mida on inimesele selgitatud temale arusaadaval viisil.</li> </ul>

Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tagatud on füüsiline juurdepääs teenusele.</li> <li>• Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukohaga.</li> <li>• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste ja eesmärkide täitmisele ning inimese võimestamisele.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust osutatakse arvestades võimalusel inimese tavapärasest elukeskkonda (sh sotsiaalset keskkonda) ja loomulikku elukorraldust, mis aitab kaasa inimese iseseisvuse suurendamisele.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on vaatluse käigus ära hinnanud inimese tervikliku abivajaduse kodukeskkonnas ning esitanud soovitud keskkonna turvalisemaks muutmiseks (nt eluruumi kohandamine).</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on vaatluse käigus hinnanud (kaasab vajadusel abivahendite spetsialisti) võimalike abivahendite vajadusele teenuse osutamisel (inimese vajadustele vastav ratastool, rulaator, voodi jms).</li> <li>• Juhul, kui teenust pole võimalik osutada (nt keskkonnast tulenevad ohtlikud olukorrad) on KOV/teenuseosutaja seda inimesele selgitanud ning välja pakkunud võimalikud lahendused olukorrale.</li> </ul>
----------------------------	---	--

## ISIKUKESKNE, VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenused vastavad inimese individuaalsetele vajadustele, parendavad või säilitavad tema elukvaliteeti. Teenused katavad inimese vajadusi terviklikult, on suunatud erinevate valdkondade (näiteks haridus, töö, tervishoid jm) teenuste ja teenuse pakkujate vahelisele võrgustikutööle. Vajadusel tagatakse teenuste jätkuvus ja sujuv üleminek ühelt teenuselt teisele. Teenuse paremaks osutamiseks tehakse koostööd nii inimese, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
------------	------------------	-----------------------------

<p style="text-align: center;">Inimesekeskseid, eesmärgipäraseid ja vajaduspõhiseid teenuseid</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid eesmärke, vajadusi, tugevusi ja võimalusi.</li> <li>• Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos inimesega teenuse eesmärk, lepitakse kokku millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda.</li> <li>• Teenuse planeerimisel osutamisel lähtutakse ja arvestatakse inimese tegelikke ja muutuvaid vajadusi.</li> <li>• Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga.</li> <li>• Inimese vajadusi hinnatakse regulaarselt.</li> <li>• Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad aja- ja asjakohased meetodid.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust vajav inimene on esitanud taotluse KOVile teenuse saamiseks.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on hindamisküsimustiku alusel hinnanud inimese abivajaduse tervikuna, sh selgitanud välja teenuste vajaduse, mahu ja sageduse, on läbi viinud inimese nõustamise ja leppinud kokku sobivad teenused.</li> <li>• KOV on sisestanud hindamise tulemused STARi.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on arvestanud teenuse osutamisel inimese soovidega teenuse eesmärgi, tegevuste ja nende sageduse osas.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on määranud inimesele teenust vahetult osutava isiku, soovi korral võib inimene ise sobiva isiku välja pakkuda.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on kaardistanud koos inimesega ootused ja eesmärgid teenusele, mis on kooskõlastatud ka teenust vahetult osutavate isikutega.</li> <li>• KOV on koostanud koostöös inimesega ja teenuseosutajaga haldusotsuse/ halduslepingu teenuse osutamiseks, määrates selles mh kindlaks teenuse eesmärgi, mahu ja sageduse.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on viinud koos inimesega läbi regulaarsed abivajaduse vahehindamised (vähemalt kord aastas) ning muutnud vajadusel teenuse mahtu või määranud sobivama teenuse.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on arvestanud inimese jaoks juba välja kujunenud sotsiaalsete vajadustega ja inimese olemasolevaid oskusi teenuse osutamisel.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on küsinud inimeselt vajaduspõhiselt olulist infot teenuse osutamiseks (nt tervislik seisund).</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on vajadusel dokumenteerinud koos raske või sügava puudega inimese pereliikme/eestkostjaga erandkorras juhtumid käitumisjuhiseks, mida tutvustatakse teenust vahetult osutavale isikule (mida teha, kui inimese tervislik seisund halveneb, esineb agressiivsus või ennast kahjustav käitumine).</li> </ul>
---	---	--

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Terviklik lähenemine, sujuv teenuste korraldus ja võrgustikutöö</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuste osutamisel tuginetakse terviklikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse inimese vajadusi, ootusi ja võimalusi tervikuna.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukeskkonna ja lähikondsetega.</li> <li>• Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga.</li> <li>• Inimesele pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega.</li> <li>• Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi</li> <li>• Inimest ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas.</li> <li>• Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine.</li> <li>• Inimese vajadusest lähtuvalt tehakse koostööd teiste teenuseosutajate, võrgustikupartnerite ja inimese lähikondsetega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja on arvestanud teenuste osutamisel inimese vajaduste ja elukeskkonnaga.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on kasutanud teenuste pakkumisel kogukonna võimalusi ja ressursse, et maksimaalselt toetada inimese kaasatust kohalikus kogukonnas.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on suunanud vajadusel teenusel oleva inimese teistele teenustele.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on ära kirjeldanud teenusele sisenemise ja väljumise protsessid.</li> <li>• KOV on taganud teenuste mittedubleerimise ning sujuva ülemineku ühelt teenuselt teisele või lahkumise teenuselt.</li> <li>• Tagatud on teenuse järjepidev osutamine ja sujuv teenuse korraldus (sh inimese elukoha muutumisel) kuni teenuse vajaduse ära langemiseni.</li> <li>• KOV on määratlenud oma võrgustikuliikmed ja koostööpartnerid ning teeb vajadusel nendega koostööd inimesele tervikliku abi tagamiseks.</li> <li>• KOV on jaganud teenust puudutavat infot koostööpartneritega.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on esmase nõustamise käigus välja selgitanud ja dokumenteerinud inimese kontaktisiku ja võrgustikuliikmed (nt teised teenuseosutajad).</li> <li>• KOV on viinud läbi regulaarselt küsitlusi koostööpartnerite seas oma teenuste arendamiseks.</li> <li>• KOV on osalenud ja korraldanud ise kohtumisi ja ümarlaudu koostööpartneritega teenuse parendamiseks.</li> </ul>
--	--	---

## TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM, KAASAMINE JA INIMESE ÕIGUSED

Teenuse osutamisel suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel kaasates ja toetades inimest oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel. Inimest, tema lähedasi ja teisi huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ja tulemuslikkuse hindamisse aktiivsete osalejatena. Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid lähtuvad oma töös rahvusvahelistest inimõigustest. Tagatud on inimese seadusest tulenevad õigused.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inimest informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel.</li> <li>Toetatakse inimese iseseisvuse arengut.</li> <li>Inimesele antakse tema arengute kohta motiveerivat tagasisidet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inimesele on selgitatud haldusotsuses/halduslepingus tulenevalt tema õiguseid ja kohustusi ning ta on nendest teadlik.</li> <li>KOV/teenuseosutaja on nõustanud ja julgustanud inimest igapäevaelus toime tulema.</li> <li>Teenuseosutaja on teavitanud KOVi juhul, kui on märganud inimese täiendavat abivajadust, uut riskiolukorda jms.</li> </ul>
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inimest kaasatakse oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel.</li> <li>Inimest kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li> <li>Inimese lähedasi ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>KOV/teenuseosutaja on jaganud arusaadavas vormis infot teenuste, nende eesmärkide ning teenuse kasutajate kaasamise ja osalemisvõimaluste kohta.</li> <li>KOV/teenuseosutaja on toetanud inimest oma arvamuste ja vaadete avaldamisel teenuste kujundamisel ja planeerimisel.</li> <li>KOV/teenuseosutaja on kaasanud inimest kõikidesse temaga seotud otsuste vastuvõtmisesse, sh inimest puudutavate dokumentide koostamisse.</li> <li>KOV/teenuseosutaja on kaasanud vastavalt vajadusele ja võimalusele inimese nõusolekul igapäevategevustesse vabatahtlikke, praktikante ja asendusteenistujaid.</li> </ul>

Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise.</li> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimese privaatsuse ja turvalisuse.</li> <li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (eraelulised ja eriliigilised isikuandmed).</li> <li>• Inimest koheldakse võrdväärse partnerina.</li> <li>• Inimesele tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud teda puudutavale infole.</li> <li>• Teenuseosutaja on loonud inimesele võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse.</li> <li>• Kaebustega tegelemise kord on selge ja lihtne ning tagab kaebuste registreerimise ja objektiivse kaebuste lahendamise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja on kirjeldanud konfidentsiaalsuse nõudeid ning töötajad on neist teadlikud.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on aktsepteerinud teenuste osutamisel inimese õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele.</li> <li>• Sõlmitud haldusotsuses/halduslepingus on kirjas inimese ja teenuseosutaja õigused, piirangud ja kohustused teenuse saamisel ning neid on inimesele arusaadaval viisil selgitatud.</li> <li>• Teenuseosutaja on välja töötanud kaebuste ja ettepanekute korra, mis on inimesele kättesaadav ja arusaadavas vormis ning tagab objektiivse kaebuste lahendamise.</li> <li>• Inimesele on tagatud juurdepääs teenuse osutamisega seotud infole lähtudes tema individuaalsetest vajadustest tuleneva eripäraga.</li> </ul>
-----------------	---	---

## TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese elukvaliteedi parendamiseks/säilitamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse osutamise vahetuid tulemusi ja mõju.</li> <li>• Inimene ja tema lähedased annavad teenusele tagasisidet ning neil on võimalus teha ettepanekuid teenuse parendamiseks.</li> <li>• Hindamistulemusi analüüsitakse koos inimesega ja vajadusel viiakse sisse muutusi ja parendusi teenuse tegevustesse ja teenuse osutamisse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOV/teenuseosutaja koostab küsimustiku teenusele seatud eesmärkide alusel inimese olukorra ja vajaduste hindamiseks.</li> <li>• Teenuseosutaja on kaasanud hindamisse teenusel oleva inimese.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja viib läbi regulaarselt (kord aastas) küsitlusi, analüüsib tulemusi, viib vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning avalikustab tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel.</li> </ul>

## TÖÖTAJATE PÄDEVUS JA EETIKA

Teenuseid osutavad kvalifitseeritud töötajad, kelle tööalasesse arengusse teenuseosutaja järjepidevalt panustab. Teenuseosutaja kirjeldab eetikanorme, millest töötajad teenuse osutamisel lähtuvad.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Töötajate pädevus	<ul style="list-style-type: none"> <li>Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi.</li> <li>Töötajaid teavitatakse ja nad teavad enda ja teiste töötajate rolli, ülesandeid ja vastutust ning töötajad teavad, millistes küsimustes kelle poole pöörduda.</li> <li>Luuakse tingimused töötajate pädevuse arenguks.</li> <li>Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt.</li> <li>Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides.</li> <li>Tagatakse töötajate teadlikkus seaduse nõuetest ja nende vastutusest.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Töötajad on teadlikud organisatsiooni väärtustest ja järgivad neid igapäevatoos.</li> <li>KOV/teenuseosutaja on teenust töötajatele tutvustanud, selgitanud töökorraldust ja seda reguleerivaid dokumente.</li> <li>Töötajaid on teavitatud ja nad on teadlikud töökorraldusega seotud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest.</li> <li>KOV/teenuseosutaja on väljatöötanud ametijuhendid, mida on</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>töötajatele tutvustatud ja selgitatud.</li> <li>Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele, need on üle vaadatud ning regulaarselt täiendatud.</li> <li>KOV/teenuseosutaja juures töötavad vastavate oskuste ja teadmistega töötajad.</li> <li>Teenuseosutaja on kaardistanud töötajate koolitusvajadused ning koostanud koolitusplaani.</li> <li>KOV/teenuseosutaja on korraldanud oma töötajatele vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile ja tekkinud vajadusele.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korraldatud on töötajate tööjuhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on töötajatega läbi viinud arenguvestluseid, toimub regulaarne tagasisidestamine.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on kaasanud töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on korraldanud regulaarseid koosolekuid töötajatele info ja kogemuste jagamiseks.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on välja töötanud praktikantide, asendusteenistujate ja vabatahtlike kaasamise korra, sh nende koolitamine, tunnustamine.</li> </ul>
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajate igapäevatööd reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TO/TK on järginud igapäevatoos eetikanorme, mis juhinduvad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist.</li> <li>• Töötajaid on teavitatud ja nad järgivad kokkulepituid eetikanorme.</li> <li>• Eetikanormides on välja toodud aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, vääriskus ja ka inimese õiguste austamine.</li> </ul>

## 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 ja –keskkonna.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisatsioonil on sõnastatud selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks.</li> <li>• Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava/plaan, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid.</li> <li>• Organisatsiooni tegevused lähtuvad seatud eesmärkidest.</li> <li>• Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist.</li> <li>• Organisatsiooni tegevuste tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt (sisehindamine) ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused.</li> <li>• Tagasiside kokkuvõtted ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks inimesele, tema lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele.</li> <li>• Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamisega ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega.</li> <li>• Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega.</li> <li>• Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse töötajatele arusaadaval viisil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KOVil/teenuseosutajal on välja töötatud organisatsiooni arengukava/-plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad.</li> <li>• Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused.</li> <li>• Teenuseosutaja on rakendanud juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri.</li> <li>• Teenuseosutaja on arvestanud tööd planeerides kuluefektiivsuse põhimõtetega arvestades piirkondlike eripärasid.</li> <li>• Teenuseosutaja on hinnanud regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsinud hindamise tulemusi.</li> <li>• Teenuseosutaja on regulaarselt läbi viinud (kord aastas) küsitlusi, analüüsinud tulemusi, viinud vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning avalikustanud tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on kursis oma valdkonna muutustega ning arvestab teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/ või algatab neid ise.</li> <li>• Töötajad on teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja töökohustused.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on ära kirjeldanud tööprotsessid, neid on töötajatele selgitatud.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on taganud õiguspärase andmete töötlemise.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on määranud andmekaitse eest vastutava isiku, kes on registreeritud Ettevõtjaportaalis ja avaldanud tema kontaktandmed oma kodulehel.</li> <li>• Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või kaitstud paroolidega arvutis.</li> <li>• KOV/teenuseosutaja on teinud töötajate kohta päringu karistusregistrisse ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas.</li> <li>• Teenuseosutaja on teavitanud inimest ja KOVi, kui teenuse osutamises toimuvad olulised muudatused.</li> </ul>
Töötingimused ja organisatsiooni töökeskkond	<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>• Teenusel olevate inimestega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused on kirjeldatud.</li> <li>• Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise kava ning töötajad on teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras.</li> <li>• Teenuseosutaja on taganud töötajatele turvalise töökeskkonna (tuleohutusalane, isikukaitse ja esmaabi koolitus, paanikanupu olemasolu).</li> <li>• Teenuseosutaja on taganud oma töötajatele isikukaitse vahendid ja vajadusel vaksineerimise nakkushaiguste vastu.</li> <li>• Teenuseosutaja on hinnanud regulaarselt töötajate töötingimusi.</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>2</sup>. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO<sup>3</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 määratlemisel 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 teenust kasutavad inimesed. 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 otsust<sup>4</sup>.

<sup>2</sup> OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

<sup>3</sup> WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

<sup>4</sup> Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. [www.osale.ee](http://www.osale.ee)

**Inimene** – teenuse kasutaja, kes vahetult kasutab pakutavat teenust.

**Kaasamine** – otsuste tegemine nendega, keda need otsused mõjutavad ning neid arvestades.

**Kogukonnapõhisus** – Põhineb ühtse geograafilise asukoha, ühise mõtteviisi või sarnaste huvidega inimeste tegutsemisel.

**Kuluefektiivsus** – kulude juhtimine kulude minimeerimise viisil.

**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.

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

**Tulemuslikkuse näitajad** - indikaatorid, mida kasutatakse, et tulemustest või teenuse mõjust elukvaliteedile, aru saada - spetsiifilised, jälgitavad, mõõdetavad omadused, tegevused või seisundid, mis näitavad kas oodatud muutus on toimunud

**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 arvamus avaldamine, teadlikkus õigustest jms). Suureneb inimese sõltumatus teenustest ja abist.

**Võrgustikutöö** – inimese jaoks oluliste huvigruppide kaasamine erinevate olukordade lahendamiseks. Olemasoleva võrgustiku mobiliseerimine, rikastamine ja kontaktide tugevdamine.