

Järelhooldusteenuse kvaliteedijuhis¹

Alates 01.01.2018.a hakkasid vastavalt sotsiaalhoolekande seadusele (edaspidi SHS) § 3 lg 2 kehtima sotsiaalteenuse osutamisel kvaliteedipõhimõtted, millest tuleb teenuse osutamisel lähtuda.

Sotsiaalteenuse osutaja peab 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.

Käesolev kvaliteedijuhis on koostatud soovitusliku juhendmaterjalina Sotsiaalkindlustusameti (edaspidi SKA) poolt kohalikele omavalitsustele ja teenuseosutajatele, kes pakuvad SHS § 45 alusel järelhooldusteenust, mille eesmärk on asendushoolduselt ja eestkostelt lahkuva isiku iseseisva toimetuleku ja õpingute jätkamise toetamine. Järelhooldusteenust osutatakse lähtuvalt juhtumiplaanist, mille alusel kohaliku omavalitsuse üksus tagab isikule eluaseme ning vajaduspõhised tugiteenused ja toetused.

Käesolev kvaliteedijuhis ei ole mõeldud teenuse kirjeldusena – põhjalikumalt on teenuse vajadus, seaduslik alus ning sihtrühma vajadused kirjeldatud järgnevas juhendis „Asendushooldusel täisealiseks saavate noorte iseseisvumise ja elluastumise toetamine ning järelhooldusteenuse planeerimine ja korraldamine. Soovituslik juhend kohalikele omavalitsusele“ https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Lastekaitse/Noustamisteenused/jarelhoolduse_sovituslik_juhend_kohalikele_omavalitsustele.pdf. Tegelik teenuse osutamine toimub isiku hinnatud vajadustest lähtuvalt.

Kvaliteedijuhis on mõeldud teenuseosutajatele, rahastajatele ja korraldajatele abistava materjalina, ühtse arusaamade kujundamiseks nimetades ära ühed võimalikud viisid, kuidas vastata teenuse osutamisel SHS nimetatud kvaliteedipõhimõtetele. Kvaliteedipõhimõtete vastamine on kõigile teenuseosutajatele kohustuslik.

Antud dokumendis on lisatud iga kvaliteedipõhimõtte juurde kriteeriumid, mis avavad põhimõtte sisu. Dokumendis kirjeldatud kvaliteedi tagamise näitajad võimaldavad jälgida, kas pakutav teenus vastab seaduses nimetatud kvaliteedipõhimõtetele.

Kvaliteedijuhises kasutatavad lühendid: SKA – Sotsiaalkindlustusamet; KOV – kohalik omavalitsus; TO – teenuse osutaja.

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.

KÄTTESAADAVUS, TASKUKOHASUS JA TEENUSE OSUTAMISE KESKKOND

Teenus on inimesele vajaduspõhiselt kättesaadav, juurdepääsetav. Teenuseid osutatakse toetavas keskkonnas.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Kättesaadavus ja taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus inimesele, KOVile, TO-le jt sihtrühmadele. • Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse inimesele arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV kodulehel on olemas pakutavate teenuste nimekiri koos teenuste sisu ja sihtgruppide kirjeldusega. Välja on toodud teenuste taotlemise kord. • KOV võtab omal initsiatiivil ühendust noortega, kel on õigus järelhooldusteenust saada ning selgitab noorele tema õiguseid ja kohustusi. Kui noor, kellel on õigus teenust saada, loobub teenusest või teenuse ühest osast, fikseeritakse see kirjalikult. • KOV on välja töötanud põhimõtted järelhooldusteenuse osutamise kohta noortele, kes kuuluvad § 45¹⁶ lg 2 sätestatud sihtgruppi, et teenuse osutamine toimuks läbipaistvalt, ühtlastel alustel ning hinnatud vajadustel põhinedes. • KOV aadress, kontaktandmed ja vastuvõtuajad on kättesaadavad tema kodulehel, olemas on juhised ligipääsetavuse ja ühistranspordivõimaluste kohta. • KOV kodulehekülg ühildub enamlevinud programmidega ja on loetav nägemispuudega inimesele. • KOV lähtub teenuse pakkumisel noore huvidest ja vajadustest, kaasab ja arvestab noore arvamusega. • KOV valmistab noort ette iseseisvaks toimetulekuks noorele sobival viisil, tema arengutaset arvestades. • Teenust rahastatakse KOV üksuse eelarve vahenditest, arvestades seejuures noore sissetulekuid. KOV koostöös noorega kaardistab noore sissetulekud ja vastavalt sellele otsustatakse, kas ja mis ulatuses kasutatakse teenuse rahastamiseks noore sissetulekuid (noore sissetulekute kasutamisel teenuse rahastamisel arvestatakse, et see ei tohiks pärssida noore initsiatiivi ja motivatsiooni oma elukvaliteeti tõsta). Teenuse tasumise maht ja kord fikseeritakse noorega sõlmitavas lepingus. • KOV võtab lepingu koostamisel (sh rahastamise kokkuleppimisel) aluseks noore individuaalsed vajadused, mis on hindamise käigus välja selgitatud ja juhtumiplaanis kirjeldatud. • KOV tagab teenusel viibivale noorele noore vajadustele vastava summa noore isiklike kulude katteks (SHS § 4517 lg 2 ja § 4511 lg 3). Isiklike kulutuste all

		<p>peetakse silmas näiteks toidu, riiete, hügieenitarvete, hariduse, vabaaja, huvitegevuse, tervise ja ravikuludid (loetelu ei ole ammendav - nende vahendite arvelt on võimalik toetada ka nt iseseisvasse ellu minekuks vajalike esemete soetamist vms).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenuse rahastamise planeerimisel arvestab KOV, et toetuse maksmise tingimused toetaksid noore iseseivat toimetulekut ning initsiatiivi ja motivatsiooni oma sissetuleku suurendamisel (nt ei vähendata toetuse suurust kui noor saab stipendiumi). • KOV korraldab vajadusel noore parema toimetuleku tagamiseks täiendavaid sotsiaalteenuseid ja maksab ühekordseid lisatoetusi KOV üksuse eelarvest KOV üksuse kehtestatud tingimustel ja korras (SHS §14 lg2). • Sõlmitud teenuse osutamise lepingus on välja toodud teenus(t)e ja toetus(t)e osutamise ja rahastamise tingimused. Lepingut on selgitatud noorele arusaadaval viisil.
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Teenuse osutamise keskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatud on füüsiline juurdepääs teenusele. • Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukohaga. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste ja eesmärkide täitmisele ning inimese võimestamisele. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV aitab vajadusel leida noorel eluruumi, kus on olemas noore vajadustele (sh võimalikele erivajadustele) vastav ja turvaline keskkond. • Eluruumi valikul arvestatakse noore soovil ka väljaspool KOV territooriumit asuvat eluruumi, mis paikneb noorele sobivate ja meelepäraste haridus- ja töövõimalustele lähemal. • Eluruumi valikul arvestatakse ka psühhosotsiaalset keskkonda (sh naabreid ja nende eluviise) ning selle võimalikku mõju noorele.

ISIKSUSEKESKNE, VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenus vastab inimese individuaalsetele vajadustele, parendavad või säilitavad tema elukvaliteeti. Teenus katab inimese vajadusi terviklikult, tugineb erinevate valdkondade (näiteks sotsiaal, haridus, 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, tema seadusliku esindaja, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimesekeskne, eesmärgipärane ja vajaduspõhine teenus	<ul style="list-style-type: none"> Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid eesmärgi, vajadusi, tugevusi ja võimalusi. Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos inimesega teenuse eesmärk, lepatakse kokku millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda. Teenuse planeerimisel lähtutakse ja arvestatakse inimese tegelikke, ajas muutuvaid vajadusi. Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. Inimese vajadusi ja vajaduste muutusi hinnatakse regulaarselt. Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad aja- ja asjakohased meetodid. 	<ul style="list-style-type: none"> KOV viib enne noore teenusele suunamist läbi põhjaliku noore abivajaduse hindamise ja koostab juhtumiplaani, milles on kindlad tegevused, tähtsajad ja vastutajad ning tegevuste tulemusi on võimalik mõõta. KOV pöörab noore vajaduste hindamisel ja tegevuskava planeerimisel tähelepanu kaheksale heaolu valdkonnale: tervis ja heaolu, isiklik areng, pere ja sõbrad, õppimine ja töö, tulevane elukoht, praktilised oskused, raha (sissetulekud), õigused ja juriidilised asjaolud (tuginedes soovituslikule juhendile kohalikule omavalitsusele „Asendushooldusel täisealiseks saavate noorte iseseisvumise ja elluastumise toetamine ning järelhoolduste planeerimine ja korraldamine“ https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Lastekaitse/Noustamisteenused/jarelhoolduse_sovituslik_juhend_kohalik_ele_omavalitsustele.pdf KOV tagab teenuse raames noorele ka muud vajaduspõhised tugiteenused (nt tugiisikuteenus) ja toetused, mis aitavad kaasa noore iseseisvale toimetulekule ning toetavad õpingute jätkamist. KOV arvestab juhtumiplaani tegevuskava koostamisel noore arvamuse, eelistuste ja huvidega ning kaasab kava koostamisse, hindamisse ja täiendamisse noort ja tema lähedasi. KOV sisestab teenuse taotlemise, otsuse ja teenuse osutamise (sh rahastamisega) seotud andmed STARi. KOV vaatab üle, hindab ja vajadusel täiendab juhtumiplaani tegevuskava koostöös noorega vähemalt üks kord aastas. KOV kohtub noorega (võimalusel noore kodus) noore iseseisva toimetuleku hindamise ja edasise teenuse planeerimise eesmärgil vastavalt vajadusele ja kokkulepetele.

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Tervikliik lähenemine, sujuv teenuse korraldus ja võrgustikutöö</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse pakkumisel tuginetakse tervikliikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse inimese vajadusi, ootusi ja võimalusi tervikuna. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukeskkonna ja lähikondsetega. • Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • Inimesele pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega. • Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV alustab järelhooldusteenuse ja iseseisva elu alustamise planeerimist aegsasti enne noore eeskostelt lahkumist või asendushooldusteenuse lõppemist, planeerides KOVi, noore ja pere-/asenduskodu/hoolduspere/eestkostepere koostööna noore edasisi eluplaane ning vajadusi järelhoolduse ajal. • Võimalusel toetab KOV noore sidemete säilimist seniste lähedaste isikutega, kaasates neid nt tugiisikuna vm moel. • KOV informeerib noort tugiteenuste võimalustest ja toetab teda teenuste kasutamisel. • KOV arvestab teenuste pakkumisel noore vajaduste ja elukorraldusega. • KOV tagab noorele vajadusel tugiisiku, kes aitab sujuvalt üle minna asendushoolduselt või eeskostelt iseseisvasse ellu, juhendab suhtlemisel ametiasutustega, aitab planeerida ja toime tulla igapäevaeluga (sh eelarve planeerimisega), leida sobivaid võimalusi õppimiseks ja töötamiseks, hoida suhteid tugivõrgustikuga jms lähtuvalt noore individuaalsetest vajadustest. Tugiisikule ei saa KOV siiski üle anda juhtumikorraldaja rolli. • KOV kasutab teenuste pakkumisel kogukonna võimalusi ja ressursse, et maksimaalselt toetada noore kaasatust kogukonna ellu. • KOV on ära kirjeldanud teenusele sisenemise ja väljumise protsessid. Seejuures on KOV lähtunud seaduse eesmärgist ja mõttest ning võimaldab paindlikku lähenemist, et tagada teenuse korraldus iga noore individuaalsetest vajadustest lähtuvalt. • KOV tagab teenuste sujuva korralduse kuni teenuse lõppemiseni või vajaduse ära langemiseni. • KOVil on soovituslik hoida noorega kontakti vähemalt kaks aastat pärast järelhooldusteenuse lõppu, et jälgida, kas noor suudab saavutatud edu hoida. • KOV määratleb võrgustikuliikmed ja koostööpartnerid ning teeb nendega koostööd noorele tervikliku abi tagamiseks. • KOV jagab teenust puudutavat infot koostööpartneritega.
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas. • Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine. • Inimese vajadusest lähtuvalt tehakse koostööd teiste teenuseosutajate, võrgustikupartnerite ja inimese lähikondsetega. 	
--	---	--

TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM, KAASAMINE JA INIMESE ÕIGUSED

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

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

<p style="text-align: center;">Inimese võimestamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel. • Toetatakse inimese iseseisvuse ja vastutusvõime arengut. • Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi ning teda toetatakse nende elluviimisel. • Inimesele antakse tema arengu kohta motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV aitab luua noore iseseisvaks toimetulekuks tingimused ning toetab noort õpingute jätkamisel. • KOV toetab noort oma arvamuste ja vaadete avaldamisel teenuste kujundamisel ja planeerimisel. • Noorele on selgitatud teenuse osutamise lepingust tulenevaid õiguseid ja kohustusi ning ta on nendest teadlik.
<p style="text-align: center;">Kaasamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inimene osaleb oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel. • Inimene eestkostja osaleb teenuse planeerimisel, arendamisel ning teenuse tulemuslikkuse hindamisel. • Inimese lähedasi ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV kaasab noort kõikide tegevuste/teenuste planeerimisel, väljatöötamisel, elluviimisel ja hindamisel. • KOV kaasab noort kõikidesse noorega seotud otsuste vastuvõtmisesse, sh noort puudutavate dokumentide koostamisse. • KOV jagab noorele arusaadavas vormis infot teenuste, nende eesmärkide ja osalemisvõimaluste kohta.

<p>Inimese õigused</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise. • Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimese privaatsuse ja turvalisuse. • Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (eraelulised ja eriliigilised isikuandmed). • Inimest koheldakse võrdväärse partnerina. • Inimesele tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud teda puudutavale infole. • Teenuseosutaja on loonud inimesele võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse. • Kaebustega tegelemise kord on selge ja lihtne ning tagab kaebuste registreerimise ja objektiivse kaebuste lahendamise. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV tagab noorele võimaluse kaasa rääkida kõikides tema elu puudutavates küsimustes. • Sõlmitud teenuse osutamise lepingus on kirjas õigused, piirangud ja kohustused teenuse saamisel ning neid on noorele arusaadaval viisil selgitatud. • Noorele on tagatud juurdepääs teenuse osutamisega seotud infole temale arusaadaval viisil. • KOV aktsepteerib teenuste osutamisel noore õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele. • KOV on välja töötanud kaebuste ja ettepanekute korra, mis on noorele kättesaadav ja arusaadavas vormis ning tagab objektiivse kaebuste lahendamise.
------------------------	---	---

TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Tulemustele orienteeritus	<ul style="list-style-type: none">• Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse osutamise vahetuid tulemusi ja mõju.• Inimene ja tema lähedased annavad teenusele tagasisidet ning neil on võimalus teha ettepanekuid teenuse parendamiseks.• Hindamistulemusi ja tagasisidet analüüsitakse koos inimesega ja vajadusel viiakse sisse muutusi ja parendusi teenuse tegevustesse ja teenuse osutamisse.	<ul style="list-style-type: none">• KOV kohtub teenusel oleva noorega (võimalusel noore kodus) ning hindab noore iseseisvat toimetulekut ja heaolu, sh juhtumiplaani tegevuskava eesmärkide täitmist.• KOV koos noore ja tema lähedastega analüüsib vahehindamise käigus tegevuskava hetkeseisu ja tegevuste tulemuslikkust, vaatab üle ja täiendab tegevuskava eesmäärke ning planeerib uusi tegevusi.

TÖÖTAJA PÄDEVUS JA EETIKA*

* Vastavalt SHS § 45 alusel on järelehooldusteenuse korraldajaks KOV. KOV võib osutada teenust ise või sõlmida lepingu järelehooldusteenuse osutajaga. Allolevad kvaliteedi põhimõtted laienevad nii teenuse korraldajale kui ka teenuse osutajale.

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"> Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi. Töötajaid teavitatakse ja nad teavad enda ja teiste töötajate rolli, ülesandeid ja vastutust ning töötajad teavad, millistes küsimustes kelle poole pöörduda. Luuakse tingimused töötajate pädevuse arenguks. Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt. Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. Tagatakse töötajate teadlikkus seaduse nõuetest ja nende vastutusest. 	<ul style="list-style-type: none"> TO tagab, et töötajad on teadlikud asutuse põhiväärtustest ja järgivad neid oma igapäevatöös. TO on töötajatele tutvustanud asutuse töökorraldust ja reguleerivaid dokumente. Töötajaid on teadlikud töökorraldusega seotud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest. TO on väljatöötanud töötajate tegelikele tööülesannetele vastavad ametijuhendid, mida on töötajatele tutvustatud ja selgitatud. Ametijuhendid on regulaarselt üle vaadatud ja vajadusel täiendatud. Töötajad täidavad tööülesandeid oma ametijuhendi piires. TO värbab õigussaktidest tulenevatele nõuetele ja oskustele vastavaid töötajaid. TO hindab regulaarselt töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani ning suunab töötajaid koolitustele või korraldab vajalikke täiendkoolitusi. TO korraldab töötajate tööjuhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt. TO viib töötajatega läbi arenguestluseid, toimub regulaarne tagasisidestamine. TO on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra ning on seda töötajatele tutvustanud. TO korraldab töötajatele regulaarseid koosolekuid ja supervisioone. TO kaasab töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse.

Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> Töötajate igapäevatööd reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. 	<ul style="list-style-type: none"> TO/TK on järginud igapäevatöös eetikanorme, mis juhinduvad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. Töötajaid on teavitatud ja nad järgivad kokkulepituid eetikanorme. Eetikanormides on välja toodud aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine.
------------------	---	--

ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE*

* Vastavalt SHS § 45 alusel on järelhooldusteenuse korraldajaks KOV. KOV võib osutada teenust ise või sõlmida lepingu järelhooldusteenuse osutajaga. Allolevad kvaliteedi põhimõtted laienevad nii teenuse korraldajale kui ka teenuse osutajale.

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"> Organisatsioonil on sõnastatud selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks. Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava/plaan, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid. Organisatsiooni tegevused lähtuvad töökorralduslikest seatud eesmärkidest ja seadusnõuetest. 	<ul style="list-style-type: none"> KOVil on välja töötatud organisatsiooni arengukava/-plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad. Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused. KOV rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri. KOV hindab regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsib hindamise tulemusi. KOV on ellu viinud parendustegevusi tulenevalt analüüsi tulemustest. KOV on kursis oma valdkonna muutustega ning arvestab teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega. KOV on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/ või algatab neid ise. Töötajad on teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest. KOV on selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja töökohustused. KOV on ära kirjeldanud tööprotsessid, neid on töötajatele selgitatud. Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse.

	<ul style="list-style-type: none">• Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist.• Organisatsiooni tegevuste tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt (sisehindamine) ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused.• Tagasiside kokkuvõtted ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks inimesele, tema lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele.• Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamise ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega.• Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega.• Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse töötajatele arusaadaval ja selgel viisil.	<ul style="list-style-type: none">• KOV tagab õiguspärase andmete töötlemise.• KOV on määranud andmekaitse eest vastutava isiku, kes on registreeritud Ettevõtjaportaalis ja avaldanud tema kontaktandmed oma kodulehel.• Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega.
--	---	--

<p>Töötingimused ja organisatsiooni töökeskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organisatsiooni töökeskkond vastab töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile. • Organisatsioonis on tagatud 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"> • KOV on ära hinnanud töökeskkonna teenuse osutamise eesmärgil ning koostanud lühiriskianalüüsi ja selle alusel kirjaliku tegevuskava. • Teenusel olevate inimestega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused on kirjeldatud. • Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise kava ning töötajad on teadlikud kuidas käituda kriisiolukorras. • Teenuseosutaja on vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks kavandanud tegevused, nt supervisiooni kasutamine. • KOV tagab töötajatele turvalise töökeskkonna (tuleohutusala, isikukaitse ja esmaabi koolitus, paanikanupu olemasolu). • KOV tagab oma töötajatele töövahendid, isikukaitse vahendid ja vajadusel vaksineerimise nakkushaiguste vastu. • KOV arvestab tööd planeerides piirkondlike tingimustega. • KOV hindab regulaarselt töötajate töötingimusi.
---	---	--

Mõisted

Eesmärk - tulevikuseisund, mida soovitakse saavutada. Hea eesmärk on sõnastatud positiivselt ja tulemus on inimee 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 mõttes². Maailma Terviseorganisatsiooni WHO³ antud määratluses 1993 on elukvaliteet inimese subjektiivne hinnang oma positsioonile elus, inimese väärtussüsteemi ja kultuurikeskkonna kontekstis, kus hinnangud on seotud inimese eesmärkide, ootuste, elustandardite ja tajutud probleemidega. WHO elukvaliteedi mudel koosneb näitajatest, mis koonduvad selliste valdkondade alla nagu tervis, rahanduslik seisund, haridus, perekond, osavõtt ühiskonnaelust, elamistingimused, ümbritsev keskkond, turvalisus ja kindlustunne, vaba aja sisustamine jne. Ka Eestis käsitletakse inimese elukvaliteedi määramisel üldistatuna järgmisi aspekte:

- füüsiline ja vaimne heaolu (tervis, iseseisvus);
- eneseteadlikkus/enesemääratlus ja õigused;
- sotsiaalne kaasatus;
- emotsionaalne heaolu ja inimeste vahelised suhted;
- isiklik areng;
- materiaalne heaolu.

Kõik Eestis pakutavad sotsiaalteenused on lähtuvalt oma eesmärgist ja sisust alati suunatud inimese elukvaliteedi tõstmisele/säilitamisele mõnes nimetatud valdkonnas.

Huvigrupid – inimeste/organisatsioonide ring, kellest sõltub organisatsiooni või inimese eesmärkide saavutamine. Sisemised huvigrupid on nt personal ja teenuse kasutajad. Välised huvigrupid on erinevad osapooled, kes on teenuse osutamisega seotud või selle osutamisel olulised (sh lähedased, partnerid, rahastajad, tarnijad jms). Oluline on, et teenuseosutaja on defineerinud enda jaoks vajalikud huvigrupid.

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. Paremini võib siin tähendada erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust⁴.

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

³ WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

⁴ Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. www.osale.ee

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.

Lühiriskianalüüs – lühikirjeldus võimalikest esinevatest riskidest. Maksimaalne pikkus 1A4.

Teenuse korraldaja – teenuse korraldajaks on kohalik omavalitsus, kes vastutab teatud piirkonnas sotsiaalteenuse kättesaadavuse, korralduse ning kvaliteedi eest.

Teenuseosutaja - inimesele vahetult teenuseid osutav juriidiline või füüsiline isik.

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.

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.

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.