

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kvaliteedijuhis¹

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 teenustepõhised kvaliteedijuhised, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse teenuse pakkumisel kõigile sotsiaalteenuste korraldajatele, teenuseosutajatele ning teenuse kasutajatele.

Sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kontrollmehhanismid võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele.

Sotsiaalse rehabilitatsiooniteenust osutatakse vähemalt ühel järgmistest eesmärkidest:

- 1) igapäevaelu valdkonnas suurendada motivatsiooni ja valmisolekut jõukohaseks osalemiseks kogukonna tegevustes, arendada kognitiivseid ja füüsilisi võimeid ning õpetada ja arendada igapäevaelu oskusi, mille tulemusena inimene elab võimalikult iseseisvalt;
- 2) õppimise valdkonnas pakkuda õppeprotsessis vajalikku tuge, mille tulemusel inimene omandab võimetekohase hariduse või täiendavad tööks vajalikud oskused;
- 3) suhtlemise ja vaba aja valdkonnas suurendada eneseteadvust, arendada eneseregulatsiooni, suhtlemis- ja koostööoskusi, mille tulemusel inimene osaleb võimetekohaselt ühiskonnaelus;
- 4) töövõime eelduste arendamise valdkonnas arendada isiku valmisolekut võimetekohasele tööle asumiseks.

Kvaliteedijuhises kasutatavad lühendid: KOV – kohalik omavalitsus; TK – teenuse korraldaja; TO – teenuseosutaja; inimene mõiste all käsitletakse nii inimest kui eestkostjat; rehabilitatsiooniplaani mõiste all nii rehabilitatsiooniplaani kui tegevuskava.

*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.

I kvaliteedipõhimõte: KÄTTESAADAVUS, TASKUKOHASUS JA TEENUSE OSUTAMISE KESKKOND

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Kättesaadavus ja taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse korraldaja (TK) ja teenuseosutaja (TO) kodulehel kajastatakse jooksvalt ning arusaadavalt teenuse pakkumise ja osutamisega seotud informatsiooni (lihtne, asjakohane ja kergesti leitav). • Informatsiooni võimalike teenuste kohta, sh teenuse kirjeldus, esitatakse inimesele tema jaoks arusaadaval viisil ja vormis. • Inimesele sobivama ja kvaliteetsema teenuse leidmiseks tehakse nii teenuse koha ja teenuseosutaja valikul kui ka rahastusvõimaluste (riik, KOV, omaosalus) väljaselgitamisel kogu võrgustiku ulatuses omavahel eelnevalt koostööd. • Inimesele ja/või tema lähedasele võimaldatakse juurdepääs teda puudutavale teabele, mis on seotud teenusele õigustatusega. • Inimest ja tema lähedasi teavitatakse teenusele õigustatusest ning sobivatest teenustest ja 	<ul style="list-style-type: none"> • TK ja TO kodulehel on olemas pakutavate teenuste nimekiri koos teenuste sisu ja sihtgruppide kirjeldusega, samuti on TO kodulehel rehabilitatsioonispetsialistide nimekiri koos erialaga. Välja on toodud teenuste taotlemise kord, sh TO kodulehel on viide TK kodulehe vastavale rubriigile. • TO kodulehel on pakutavate lisateenuste³ aja- ja asjakohane hinnakiri. • TO aadress, kontaktandmed ja teenuse osutamise kord on kättesaadavad TO kodulehel. Olemas on juhised ligipääsetavuse, sh ühistranspordi kasutamise võimaluste kohta. • TK ja TO omab informatsiooni erinevate teenuste kohta, tutvustab inimesele abi saamise võimalusi ning informeerib inimest vajalike ja alternatiivsete teenuste võimalusest ning rahastamise viisidest, sh KOV rahastusest. • TK/TO kodulehekülg ühildub enamlevinud programmidega ja on vajadusel loetav nägemispuudega inimesele. • TK/TO osutab teenuseid inimesele füüsiliselt ligipääsetavas ja sobivas asukohas, et tagada maksimaalne osalus kogukonnas ja ühiskonnaelus.

³ nt toitlustuskulud või SRT raames mitterahastatavad teenused

	<p>nõustatakse ning aidatakse vajadusel sobivama teenuseosutaja valikul.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inimest ja tema lähedasi teavitatakse teenuste rahastuse (teenuse vajaduse tuvastamisel rahastab Sotsiaalkindlustusamet²) ja teenuse lisategevuse (transport, majutus) tasu kohta selgel ja arusaadaval viisil. • KOV rahastuse puhul lähtutakse teenuse eest tasu võtmisel inimese maksevõimekusest, teda informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • TK haldusotsuses (suunamisotsus) kajastub otsuse kehtivusaeg ja võimalike teenuste loetelu ja maht ning otsuse sisu on inimesele selgitatud temale arusaadaval viisil. • TO on sõlminud inimesega soovitatavalt kirjalikku taasesitamist võimaldava kokkuleppe teenuse osutamiseks. • TK/TO/KOV (KOV abivajava lapse puhul) on selgitanud inimesele/tema lähedasele/eestkostjale arusaadaval viisil sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse eest tasu maksmise kohustuse riigi poolt ülevõtmise otsust (edaspidi rehabilitatsiooniteenusele suunamise otsus) ning sellest tulenevaid õiguseid ja kohustusi ning ta on nendest teadlik. • TK on hindamise käigus selgitanud välja inimese/lähedaste omaosaluse eest tasumise maksevõime kui tegemist on täiendavate KOV rahastatavate üksikteenustega, millele laieneb omaosaluse kohustus. • KOV abistab üksikteenuste eest tasumisel, kui inimese maksevõimekus pole piisav.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

² Sotsiaalhoolekande seadus § 56-58 <https://www.riigiteataja.ee/akt/121042020038>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Teenuse osutamise keskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese ja/või tema lähedaste elukohaga. • Tagatakse füüsiline juurdepääs teenusele. • Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas. • Inimesele tagatakse maksimaalne võimalik füüsiline ja psühholoogiline turvalisus ning ohutus. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste ja eesmärkide täitmisele ning inimese võimendamisele. • Majutusvajaduse puhul arvestatakse sobivate majutustingimuste loomisel inimese erivajadustega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse vajaduse hindamist ja teenuseid viiakse läbi võimalikult inimese tavapärast elukeskkonda (sh sotsiaalset keskkonda) ja loomulikku elukorraldust arvestades. • Vajadusel nõustatakse inimest kodukohanduse osas. • Teenust osutatakse vajadusel inimese viibimise kohas (kool, kodu, tervishoiuasutus, asenduskodu jne), mis aitab kaasa inimese iseseisvuse suurendamisele ja kaasatusele kogukonnas. • Asutuse hoonesse sissepääs, üld- ja majutusruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadustele (nt vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, liikumispiiranguga inimeste jaoks kaldtee, lift, vajadusel invatualettruum jne). Asutuse ruumides ja/või hoones on kasutatud suunaviitasid ja juhiseid orienteerumise lihtsustamiseks. • Teenuse osutamisel peavad olema tagatud vajalikud vahendid teenuse osutamiseks. • Päästeameti/Terviseameti tõendid on olemas. • Ajakohane evakuatsiooniplaan on nähtavalt paigutatud. • Töötajaid ja teenuse saajaid on neile arusaadaval viisil teavitatud tegevustest ja vastutusest evakuatsiooni/tulekahju puhul. • Tagavaraväljapääsu kasutamise võimalus on kõikidele inimestele tagatud ning teenuse sihtrühmale arusaadavalt tähistatud, neist ollakse teadlikud.
-------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

II kvaliteedipõhimõte: ISIKUKESKNE, VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
<p>Inimesekesksed, eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusele asudes hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid eesmärke, vajadusi, tugevusi ja võimalusi. • Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos inimesega teenuse eesmärk, lepatakse kokku, millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda. • Inimese tegelikud soovid ja vajadused ning sellest tulenevad teenuse eesmärgid ja tegevused vormistatakse kirjalikult rehabilitatsiooniplaanis. • Teenuse osutamisel kasutatakse inimese vajadustest lähtuvaid aja- ja asjakohaseid tõenduspõhiseid meetodeid. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse ja arvestatakse inimese tegelikke ja muutuvaid vajadusi. • Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga. • Inimese vajadusi, muutusi toimetulekus ja nende vastavust eesmärkidele jälgitakse, hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt. • Inimese käekäik ja toimetulek teenusel on regulaarselt ja tegelikule olukorrale vastavalt dokumenteeritud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimene (KOV abivajava lapse puhul kohalik omavalitsus, esmasesse psühhoosi haigestunu puhul ravimeeskond) on esitanud taotluse TKle teenuse saamiseks, taotlus on vastu võetud ja registreeritud TK poolt. • Läbi on viidud põhjalik SRT teenusevajaduse hindamine. • TK on vajadusel nõustanud inimest vastavalt tema toetusvajadustele ja valikutele teiste olemasolevate teenuste või toetuste osas, mis aitavad inimese toimetulekut parandada. • TK on vajadusel edastanud TO-le asjakohase inimest puudutava info (sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse korral rehabilitatsioonivajaduse hindamise tulemused, vajadusel ja eelneval kokkuleppel inimesega varasema rehabilitatsiooniplaani vms). • TO on küsinud inimeselt olulist infot teenuse osutamiseks (nt tervislik seisund ja sellest tulenevad võimalikud piirangud). • TO on arvestanud teenuse osutamisel inimese soovide ja võimetega teenuse eesmärgi, tegevuste ja nende sageduse osas. • Teenus on kujundatud vastavalt inimese individuaalsetele vajadustele erinevates elukvaliteeti mõjutavates valdkondades: kognitiivsed võimed, liikumine, enese eest hoolitsemine, inimestega lävimine, igapäevased toimingud, osalemine ühiskonnaelus, raskuste mõju. • TK-I ja/või TO-I on püstitatud teenuse saaja individuaalsest olukorrast ja vajadustest tulenevad teenuse eesmärgid lähtudes sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse eesmärkidest:

		<p>parandada inimese igapäevaelu oskusi (suurendada motivatsiooni ja valmisolekut jõukohaseks osalemiseks kogukonna tegevustes, arendada kognitiivseid ja füüsilisi võimeid ning õpetada ja arendada igapäevaelu oskusi), toetada õppimist ja ühiskonnaelus osalemist (suurendada eneseteadvust, arendada eneseregulatsiooni, suhtlemis- ja koostööoskusi) ning arendada isiku eeldusi tööle asumiseks.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hindamistel ja tegevuste planeerimisel on kasutatud tõenduspõhist meetodikat. • TO hindab teenuse eesmärkide saavutamist lähtudes sotsiaalse rehabilitatsiooni valdkondadest (elamine, õppimine, suhtlemine ja vaba aeg, töövõime eelduste arendamine/ töötamine). • Teenusevajaduse hindamise tulemused, teenuse eesmärgid ja eesmärkide saavutamine on fikseeritud kirjalikult. • Rehabilitatsiooniplaan lähtub SMART eesmärkidest ja inimene on kaasatud eesmärkide sõnastamisel. Eesmärkide saavutamist hinnatakse teenuse lõppedes. • TO on jaganud inimesele arusaadaval viisil rehabilitatsiooni teenuse kohta vajalikku informatsiooni: on tutvustanud teenuse osutamise protseduuri (sh kliendi rolli teenusel); teenuse osutamiseks kuluvaid ressursse (sh meeskonda ja erinevate spetsialistide rolle, rahalisi vahendeid, majutusvõimalusi jm). • Inimesele antav kirjalik ja suuline info on selge, kättesaadav ja vastab sihtgrupile (vaegnägijad, vaegkuuljad jm). • Läbiviidavad tegevused vastavad rehabilitatsiooniplaanis kirjeldatud eesmärkidele. • TO on inimesega kokku leppinud eesmärkide hindamise sageduse (mitte vähem kui üks kord poole aasta jooksul), mida järgitakse ning vajadusel korrigeeritakse rehabilitatsiooniplaani eesmärkide ja sekkumiste täpsustamiseks.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> • Vajadusel hinnatakse inimese abivahendi vajadust ja nõustatakse inimest abivahendi hankimisel.
Tervikliik lähenemine, sujuv teenuste korraldus ja võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osutamisel tuginetakse tervikliikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse nii inimese füüsilisi, intellektuaalseid ja sotsiaalseid vajadusi, ootusi ning võimalusi. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukeskkonna ja lähikondsetega. • Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga, st inimesele pakutakse 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest käsitletakse kui tervikut, lähtudes rehabilitatsioonivaldkonnas seatud eesmärkidest (nt õpetada ja arendada igapäevaelu oskusi, suurendada võimetekohast ühiskonnaelus osalemist, toetada võimetekohase hariduse omandamist ja arendada eeldusi töötamise ettevalmistamiseks). • TO on välja töötanud kodukorra, mis reguleerib teenuse osutamisega seotud tegevusi, inimese õigusi ja kohustusi. • TO on arvestanud teenuste osutamisel inimese vajaduste ja elukeskkonnaga (nt teenuse osutamine kliendi igapäevaelu

	<p>vajalikke teenuseid koostöös teiste TO-dega ja välditakse teenuste dubleerimist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse võrgustiku ressursse ja võimalusi inimese toimetuleku parandamiseks. • Koostöös inimese enda, tema lähedase ja teiste teenuseosutajatega korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine, st inimese vajadusest lähtuvalt tehakse koostööd teiste teenuseosutajate, võrgustikupartnerite ja inimese lähikondsetega. 	<p>keskkonnas, tegevusterapeudi kodukohanduse soovitusel vm).</p> <ul style="list-style-type: none"> • TO-l on olemas ülevaade inimesele eelnevalt ja paralleelselt osutatavatest teenustest ning seda arvestatakse rehabilitatsiooniplaani koostamisel. • TO on teavitanud TK-d juhul, kui tema hinnangul osutatav teenus ei vasta inimese vajadustele (nt täiendav abivajadus jms). • TO on taganud teenuse järjepideva osutamise ja sujuva teenuse korralduse (sh inimese elukoha muutumisel) kuni teenuse lõpuni või teenusevajaduse äralangemiseni. • Abi osutamisel tuleb rakendada võrgustikutööd, järgides juhtumikorralduse põhimõtteid. • Vajadusel on loodud toimiv koostöö ja infovahetus KOV-ga. • TO on määratlenud oma võrgustikuliikmed ja koostööpartnerid ning teeb vajadusel nendega koostööd inimesele tervikliku abi tagamiseks, sh vältimaks teenuste dubleerimist ja inimese seostamiseks teiste vajalike teenustega, näiteks haridus- või meditsiinisüsteemist, tagades isikuandmete õiguspärase töötlemise. • Raskete juhtumite arutelule, mis väljuvad rehabilitatsiooniteenuse raamest, on kaasatud erinevad erialaspetsialistid (nt pere-/eriarst, politsei vm). • TO on valmistanud inimese ette teenuselt väljumiseks, sh teise teenuse saamiseks või iseseisvaks eluks. TO on soovitanud inimesele teisi vajalikke tegevusi ja teenuseid peale teenuselt väljumist.
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

III kvaliteedipõhimõte: TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM, KAASAMINE JA INIMESE ÕIGUSED

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimese võimestamine	<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. • Inimest toetatakse püstitatud eesmärkide elluviimisel. • Inimesele antakse tema arengu kohta regulaarselt motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele on selgitatud teenuse osutamise lepingust tulenevaid õigusi ja kohustusi talle arusaadaval viisil ning ta on nendest teadlik. • Inimene on teadlik oma abivajadusest ja osaleb aktiivselt rehabilitatsiooniplaanis kirjeldatavate eesmärkide ja tegevuste sõnastamisel. • Inimest on nõustatud tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes inimese huvidest, vajadustest ja isiklikest arengueesmärkidest. • TO abistab ja toetab inimest säilitama või parandama tema edaspidist sooritusvõimet vastavalt realistlikult ajastatud perioodile, sh aitab kaasa inimese tahte püsimisele teenusel viibimise ajal ja ka teenuse lõppedes (nt suunates inimesele vajadusel jätkuteenusele, KOV sotsiaaltöötaja juurde vm). • Inimene osaleb aktiivselt rehabilitatsiooniteenusel, rakendab saadud teadmisi ja oskusi igapäevases elus. • Spetsialistid annavad inimesele teenuste käigus regulaarselt motiveerivat tagasisidet. Inimest on julgustatud täitma tema võimetele vastavaid ja arengut soodustavaid igapäevaülesandeid ja saavutama oma eesmärgid. • Inimesele on vajadusel kättesaadav info kogukonnas läbiviidavate ürituste, huvitegevuste ja/-või osutatavate teenuste kohta. • TO on inimest toetanud avalike teenuste kasutamisel kogukonnas ning selleks kontaktide ja võimaluste loomisel. • TO on vajadusel toetanud inimese osalemist huvikaitse, tugi- või huvigrupis (nt sotsiaaltöötaja teavitab inimest vastava grupi olemasolust ja kontaktidest). • TO on vajadusel tutvustanud oma tegevusi ning andnud teavet osutatavate teenuste kohta inimese lähedastele ja võrgustikule. TO on

		<p>inimesele arusaadaval viisil edastanud info rehabilitatsiooniplaani täitmise kohta ja selgitatud seda. Lähedasi ja võrgustikku on teavitatud inimese nõusoleku korral.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Kaasamine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest kaasatakse inimese isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisse. • Inimest, vajadusel tema lähedasi ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Huvigruppe, sh sõltumatuid organisatsioone kaasatakse teenuse arendamisse ja teenuse tulemuslikkuse hindamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on kaasanud inimest tema isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisse ja temaga seotud otsuste vastuvõtmisesse (sh inimest puudutavate dokumentide koostamisse) ning arvestab inimese ettepanekutega (laste SRT puhul kaasates sealhulgas ka last eakohasel viisil ja fikseerides ka lapse arvamuse). • TO on jaganud inimesele arusaadavas vormis infot teenuste sisu ja isiklike teenuste eesmärkide kohta. • TO on inimest ja huvigruppe teavitanud, kuidas on võimalik teenuse arendamises kaasa rääkida. • TO on toetanud inimest oma arvamuste ja vaadete avaldamisel, teenuste kujundamisel ja planeerimisel.

Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise. • Inimesele tagatakse teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (sh eraelulised ja eriliigilised isikuandmed). • Inimesele tagatakse teenuste osutamisel privaatsus ja turvalisus. • Inimest koheldakse võrdväärse partnerina. • Inimesele tagatakse juurdepääs teda puudutavale teenuse osutamisega seotud infole. • Inimesele ja tema lähedasele tagatakse võimalus anda teenuse kohta tagasisidet, esitada kaebus ja teha ettepanekuid inimese jaoks arusaadaval viisil. Kaebustega tegelemise kord on selge ja lihtne ning tagab kaebuste registreerimise ning operatiivse ja objektiivse kaebuste lahendamise. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO-l on olemas isikuandmete töötlemise kord, töötajad on teadlikud isikuandmete kaitse põhimõtetest. • TO on töötajatega sõlmitud lepingutes fikseerinud konfidentsiaalsuskohustuse, milles on sätestatud nii suuline, kirjalik kui elektrooniline suhtlus ning töötajad on teadlikud enda poolt teenuse saajasse puutuva suhtes konfidentsiaalsuse hoidmise kohustusest. • TO tagab õiguspärase andmete töötlemise, sh teenuse osutamisega seotud teabe ning dokumentide kogumise ja säilitamise. • TO on oma asutuses määranud andmekaitse eest vastutava isiku. • TO on aktsepteerinud teenuste osutamisel inimese õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele. • Inimesele on tagatud juurdepääs teenuse osutamisega seotud infole lähtudes tema individuaalsetest vajadustest tuleneva eripäraga (nt nägemislangus). • Inimese privaatsus ja väärikus on tagatud. • TO soodustab viisakat, sõbralikku ja üksteise väärikust austavat suhtlust. • TO on kirjeldanud põhimõtted verbaalse, füüsilise, seksuaalse ja vaimse väärkohtlemise vältimiseks ja tegutsemisjuhised väärkohtlemise ilmingute esinemisel (nii töötajate kui teenusekasutajate vahelistes suhetes). • TO jagab vajadusel infot võimaluste kohta ja toetab inimest osalemisel ühiskondlikes organisatsioonides (nt puuetega inimeste organisatsioonides või poliitiliste, religioossete ja sotsiaalsete organisatsioonides). • TO-l on olemas teenuse kohta kaebuste esitamise kord.
-----------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> Inimesel lähedastel on õigus teha ettepanekuid ja esitada kaebusi teenuse osutamise kohta ning tagatud on kaebuste objektiivne lahendamine.
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

IV kvaliteedipõhimõte: TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> TO saavutab rehabilitatsiooni protsessi raames koostöös inimesega püstitatud eesmärgid. Teenuse osutamise vahetut tulemuslikkust ja mõju hinnatakse regulaarselt seatud eesmärkide alusel. Inimene ja tema lähedased annavad teenusele ja teenuse kvaliteedile 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"> TO on kasutanud sihtgrupi vajadustele vastavaid aja- ja asjakohaseid meetodikaid, et hinnata toimunud muutusi ja tegevuste vastavust eesmärkidele. TO on kaasanud inimese teenuse tulemuslikkuse hinnangu koostamisse ning kokkuvõtte on edastatud inimese soovil ja nõusolekul ka tema lähedasele. TO on vajadusel regulaarsete hindamiste tulemusel muutnud rehabilitatsiooniplaani eesmärgi ja vajalikke tegevusi. TO viib vastavalt vajadusele läbi vahehindamisi (mitte vähem kui üks kord poole aasta jooksul) rehabilitatsiooniplaanis nimetatud tegevuste täitmise ja eesmärkide saavutamise kohta. Vajadusel täiendatakse rehabilitatsiooniplaani vastavalt inimese muutunud vajadustele ja eesmärkidele. Tulemused on kirjalikult fikseeritud ning neid tutvustatakse inimesele.

V kvaliteedipõhimõte: TÖÖTAJATE PÄDEVUS JA EETIKA

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

Töötajate pädevus	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajaid teavitatakse organisatsiooni põhiväärtustest. • Töötajaid teavitatakse operatiivselt asjakohastest õigusaktide muudatustest ja nad teavad regulatsioonidest tulenevaid nõudeid, enda ja teiste töötajate rolli, ülesandeid ja vastutust ning töötajad teavad, millistes küsimustes, kelle poole pöörduda. • Tagatakse töötajate tööks vajaminevad pädevused ja oskused ning töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt, sealjuures luuakse tingimused ja toetatakse töötajate professionaalset arengut. • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad on teadlikud organisatsiooni väärtustest ja järgivad neid igapäevatoos. • TO on kõigi osutatavate teenuste sisu töötajatele tutvustanud, selgitanud töökorraldust ja seda reguleerivaid dokumente. • Töötajaid on teavitatud ja nad on teadlikud töökorraldusega seotud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest. • TO on vastavalt töölepingu seadusele välja töötanud ametijuhendid, mida on töötajatele tutvustatud ja selgitatud. Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele, need vaadatakse regulaarselt üle ja vajadusel täiendatakse. • Juhul kui TOI on valmidus tegevusse kaasata • praktikante, asendusteenistujaid ja/või vabatahtlikke, on tal olemas praktikantide, vabatahtlike ja asendusteenistujate kaasamise juhend. • TO juures töötavad vastavate oskuste ja teadmistega kvalifitseeritud töötajad. • TO on kaardistanud töötajate koolitusvajadused ja koostanud koolitusplaani ning organiseerib oma töötajatele asjakohased täiendkoolitused vastavalt koolitusplaanile ja tekkinud vajadusele, et tagada ajakohaste meetodite kasutamine teenuse osutamisel. • TO on vajadusel välja töötanud probleemide ja raskete kliendijuhtumite lahendamise korra (detailsus vastab teenuse spetsiifikale) ja korraldanud töötajate tööjuhendamise ning abi raskete juhtumite lahendamisel, samuti nende järgselt. • TO korraldab meeskonnatööd, et kõigil teenuseid osutavatel spetsialistidel oleks vajalik teave inimesele
-------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

		<p>paralleelselt osutatavate erinevate teenuste ja nende mõju kohta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • TO tagab klienditööd tegevatele spetsialistidele vajaliku nõustamise (kovisoon, supervisioon vm). • TO on korraldanud regulaarseid koosolekuid töötajatele info ja kogemuste jagamiseks. • TO on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra. • TO on läbi viinud töötajatega arenguevestlusi ja on tagasisidestanud töötajate tööülesannete täitmist. • TO on kaasanud töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse.
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> • TO teavitab oma töötajaid ja töötajad on teadlikud ja järgivad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksi⁴ põhimõtteid. 	<ul style="list-style-type: none"> • TK ja TO järgivad igapäevatoos eetikanorme, mis juhivad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist ning meditsiinitöötajad lisaks arsti⁵ või õe⁶ eetikakoodeksist. • Töötajad on teavitatud ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme.

⁴ https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2016/11/Eetikakoodeks_Avaldatud-ST.pdf

⁵ <https://arstideliit.ee/web/uus-arstieetika-koodeks>

⁶ https://ttk.ee/public/Eestikeelne_oe_eetikakoodeks.pdf

VI kvaliteedipõhimõte: ORGANISATSIONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> • TK ja TO tegevused lähtuvad õigusaktidest ja kvaliteedinõuetest • Organisatsioonil on sõnastatud selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumise ja eesmärkide seadmise aluseks. • Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava ja TO tegevus on eesmärgistatud. • TO määratleb tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist. • TO tegevuste tulemusi, sh inimeste ja lähedaste rahulolu teenusega, hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt (sisehindamine) ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused. • Tagasiside kokkuvõtted ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks inimesele, tema lähedasele ja teistele seotud huvigruppidele. • Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamise ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega ning rakendatakse parimaid praktikaid olles kursis valdkonna uuendustega. • Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega. • Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO lähtub oma tegevuses kehtivast seadusandlusest, Eesti sotsiaaltöö kvaliteedijuhisest ning Sotsiaalse rehabilitatsiooni kvaliteedijuhisest. • Töötajad on teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest. • TO on välja töötanud organisatsiooni strateegia/arengukava, milles on seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad ja on oma tööd planeerides arvestanud piirkondlike eripäradega. • Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse. • Arengukava vaadatakse regulaarselt üle ja vajadusel viiakse sisse muudatused. • TO rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri. • TO kasutab oma töötajate juhendamisel meeskonnatöö juhtimise põhimõtteid. • TO on ära kirjeldanud tööprotsessid ja neid töötajatele selgitanud. Samuti on TO selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja töökohustused ning tagab, et kõik töötajad on teadlikud oma panusest ja vastutusest kvaliteetse teenuse osutamisse. • TO on hinnanud regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsinud hindamise tulemusi. • TO on regulaarselt läbi viinud rahuloluuuringud töötajate ja klientide seas (vastavalt töökeskkonna ja teenuse spetsiifikale), analüüsinud tulemusi (vähemalt kord aastas), viinud vajadusel

		<p>sisse parendustegevusi ning avalikustanud tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • TO on osalenud ja vajadusel korraldanud ise kohtumisi ja ümarlaudu koostööpartnerite ja huvigruppide (nt puudespetsiifilised ühendused jt) esindajatega teenuse parendamiseks. • TO on jaganud vajadusel teenust puudutavat infot koostööpartneritega (nt Töötukassa, KOV jt). • TO on kursis oma valdkonna muutustega ja on arvestanud teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega. • TO on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/või algatanud neid ise. • TO tagab õiguspärase andmete töötlemise. • TO teeb koostööd erinevate erialaorganisatsioonidega (ühingud, liidud jm). • Inimese toimikud, sh kõik paber kandjal ja elektroonilised isikuandmeid sisaldavad dokumendid, on turvaliselt hoiustatud. • TO on teostanud põhjendatud vajadusel (nt laste sihtgrupi puhul) töötajate kohta päringu karistusregistris ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas. • TO on teavitanud inimest ja vajadusel tema lähedast ning TKd, kui teenuse osutamises toimuvad olulised muudatused.
Töötingimused, organisatsiooni töökeskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse töökeskkonna vastavus töökeskkonna nõuetele ja osutatava teenuse eesmärgile. • Töötajatele tagatakse füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtudes. • Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid ja ruumid ning vajalik välja- ja täiendõpe tööülesannete täitmiseks. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on ära hinnanud töökeskkonna, sh töökeskkonna riskitegurid, ning vajaduse ilmnedes on võtnud tarvitusele meetmed töökeskkonna parandamiseks. • TO on taganud töötajatele turvalise töökeskkonna (tuleohutusala, isikukaitse- ja esmaabikoolitus, vajadusel paanikanupu olemasolu, selgelt tähistatud ja takistustest vabad tagavaraväljapääsud jm).

	<ul style="list-style-type: none"> • Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse ja maandatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise kord ja töötajaid on sellest teavitatud ning teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras. • Teenusel olevate inimestega seotud riskid, ennetusmeetmed (ohumärkide plaan) ja nende maandamiseks suunatud tegevused on kirjeldatud ning meeskonnatöö põhimõtteid rakendades kõigi inimesega tegelevate töötajateni viidud. • TO on vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks kavandanud asjakohased ennetavad tegevused, nt koolitused, meeskonnatöö üritused, supervisioon vm. • TO on taganud oma töötajatele kvaliteetse teenuse osutamiseks vajalikud töövahendid, vajadusel isikukaitsevahendid ja vaktsineerimise nakkushaiguste vastu. • TO on hinnanud regulaarselt töötajate töötingimusi ja vajadusel viib hindamise tulemusena sisse töökeskkonnas töötingimusi parendavad muudatused.
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Mõisted

Eesmärk – tulevikuseisund, mida soovitakse saavutada; sotsiaalse rehabilitatsiooni kvaliteedijuhise kontekstis on eesmärk teenuse saaja keskne suund, kuhu soovitakse jõuda planeeritavate tegevuste abil.. 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 mõttes⁷. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO⁸ 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, kes on üksteisega seotud ning 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

⁷ OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

⁸ WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust⁹.

Inimene – teenuse kasutaja, kes vahetult kasutab sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust (dokumendis on inimese mõistega mõeldud ka eestkostjad, kui see on asjakohane).

Juhtumikorraldus – juhtumikorralduse peamine põhimõte on, et juhtumiga tegeleb algusest lõpuni üks isik, tegeledes inimese vajadusega terviklikult ja korraldades ja kooskõlastades sekkumisi valdkondade üleselt.

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

Kogukond – mingis piirkonnas elav ning sotsiaalsete suhete võrgustikuga seotud inimrühm.

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

Kvaliteet – Eesti standardis on defineeritud kvaliteedi mõiste järgnevalt: kvaliteet on olemi karakteristikute (eristavate tunnuste) kogum, mis võimaldab rahuldada kindlaksmääratud ja eeldatavaid vajadusi. Kvaliteet on omaduste kogum ja tähendab neid omadusi, mis vastavad kliendi vajadustele ja toovad seeläbi kaasa kliendirahulolu. Kvaliteet tähendab vigade puudumist - vead, mis puudutavad töö ümbertegemist või läbikukkumist, klientide rahulolematust, kliendikaebusi jne. Kvaliteet peab olema suunatud kliendi vajadustele, nii praegustele kui ka tulevastele.

Osalemine – millegi teistega koos tegemine. Osalemine on kaasamise oluline tingimus ja koostisosa. Eristatakse nelja tüüpi osalemist: kaasteadlik, kaasamõtlev, kaasaraäkiv ja kaasotsustav, kus iga aste tähendab järjest suuremat osalemist, ning nelja osalemise printsiipi (Herz, 1985): sõnaõigus, koosotsustamine, jagatud vastutus ja autonoomia.

Sõltumatu organisatsioon – organisatsioon, kelle tegevus ei ole seotud osutatava teenuse rahastamise, korraldamise ega järelevalvega, kuid kelle tegevuseks on ühiskonnas üldiselt inimõiguste eest seismine, kvaliteedi tagamine, inimesekesksete teenuste arendamine (nt Eesti Kvaliteediühing, Inimõiguste Keskus, Õiguskantsleri Kantselei, Eesti Puuetega Inimeste Koda, Eesti Disainikeskus).

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 jt.

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

⁹ Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. www.osale.ee

kasutajate poolt saadud tulemusi ja elukvaliteedi mõju iseloomustavad statistilised koondnäitajad.

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 – inimese tervist toetava füüsilise, kultuurilise ja sotsiaalse keskkonna loomine eesmärgiga saavutada üksikisikute, sotsiaalsete rühmade ning kogukondade paremad elamis- ja toimetulekuoskused. Võimestamine on sotsiaalne protsess, mille käigus mõjutatakse inimesi (üksikisikuid või gruppe) psühholoogiliselt eesmärgiga kujundada nende hoiakuid ja käitumist nii, et toimuksid positiivsed muutused eluga toimetulekul ning saavutamaks kontroll oma elu üle. Võimestamine taotleb inimeste heaolu ja eluga rahulolu saavutamist ning eeldab võimestajalt asjakohaste teadmiste ja oskuste olemasolu. Mõjutusvahendid võivad olla näiteks võimestatava teadmiste ja oskuste suurendamine, motivatsiooni ja potentsiaali otsimine või toetussüsteemi loomine.

Võrgustikutöö – inimese ja tema keskkonna vastastikuse mõju arvestamine; inimese probleemide ja nende lahendusvõimaluste otsimine tema enda keskkonnas, kus igal võrgustiku liikmel on vastastikune mõju nii inimesele kui ka teda ümbritsevale keskkonnale; spetsialistide koostöö nii inimese sotsiaalse võrgustikuga kui ka ametnike võrgustikus. Võrgustikutöö eesmärgiks on inimesele sobivama ja efektiivsema abi osutamine.