

## Eesti sotsiaalteenuste üldine 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.

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

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

---

<sup>1</sup> 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.

Kättesaadavus ja taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse potentsiaalsele 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>
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>

## 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, 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
Inimesekeskne, eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid eesmärgi, vajadusi, tugevusi ja võimalusi.</li> <li>• Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos inimesega teenuse eesmärk, lepib kokku millal ja kuidas soovitud eesmärgini jõuda.</li> <li>• Teenuse planeerimisel 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 ja vajaduste muutusi hinnatakse regulaarselt.</li> <li>• Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad aja- ja asjakohased meetodid.</li> </ul>
Terviklik lähenemine, sujuv teenuste korraldus ja võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuste pakkumisel tugineakse 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>

## TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM, KAASAMINE JA INIMESE ÕIGUSED

Teenuse osutamisel suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel kaasates inimest oma 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 rahvusvahelistest inimõigustest. Tagatud on inimese seadusest tulenevad õigused.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
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 ja vastutusvõime arengut.</li><li>• Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi.</li><li>• Inimesele antakse tema arengute kohta motiveerivat tagasisidet.</li></ul>
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inimene osaleb oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel.</li><li>• Inimene osaleb teenuse planeerimisel, arendamisel ning teenuse tulemuslikkuse hindamisel.</li><li>• Inimese lähikondseid ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li></ul>
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväärikus, inimese omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö).</li><li>• Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõigused.</li><li>• Tagatakse teenuse kasutaja privaatsus ja turvalisus.</li><li>• Tagatakse teenuseosutamise seotud isikuandmete kaitse (eraelulised ja delikaatsed isikuandmed).</li><li>• Inimest koheldakse võrdväärse partnerina.</li><li>• Inimesele tagatakse juurdepääs teenuse osutamise 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>

## TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuse planeerimisel fikseeritakse hetkeseis ja 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 teenuse osutamisega seotud parendustegevusi.</li><li>• Tagasiside kokkuvõtted ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks inimesele, tema lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele.</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
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, 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 seadusenõuetest ja nende vastutusest.</li></ul>
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"><li>• Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepituid eetikanorme.</li><li>• Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumismõtted ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärlikus ja ka inimese õiguste austamine.</li></ul>

## ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
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>• Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamise ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega.</li><li>• Rakendatakse parimaid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega.</li><li>• Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse arusaadaval viisil.</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>

## 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 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.

---

<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

**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>.

**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.

**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.

**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.

---

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



**Teenuste tulemuslikkus** - teenuse osutamise vahetud tulemused ja mõju, mis väljendub inimese elukvaliteedi muutuses. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks inimese eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine. Kollektiivsed tulemused on erinevate teenuse kasutajate poolt saadud tulemusi ja elukvaliteedi mõju iseloomustavad statistilised koondnäitajad.

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

**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 arvamuse 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.