



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET



Kaasrahastanud
Euroopa Liit



Eesti
tuleviku heaks

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhis

Teenuseosutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest (sotsiaalhoolekande seadus (SHS) § 3 lg 2):

- isikukesksus;
- teenuse võimestav iseloom;
- tulemustele orienteeritus;
- vajaduspõhine lähenemine;
- terviklik lähenemine;
- isiku õiguste kaitse;
- kaasamine;
- töötaja pädevus ja eetika;
- organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.

Sotsiaalkindlustusamet on koostanud teenusepõhised kvaliteedijuhised, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse sotsiaalteenuse pakkumisel teenuseosutajatele.

Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kvaliteedi tagamise näitajad võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele.

Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on turvalise keskkonna ja toimetuleku tagamine täisealisele isikule, kes terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel ei suuda kodustes tingimustes ajutiselt või püsivalt iseseisvalt toime tulla.

Üldhooldusteenuse osutamisel tagab teenuseosutaja teenuse saajale hooldusplaanis määratud hooldustoimingud ning teenused. Teenuse osutamisel ööpäevaringselt tagab teenuseosutaja teenuse saajale lisaks ka majutamise ja toitlustamise (SHS § 20).

Sotsiaalkaitseministri 19.06.2023.a määruses nr 36 „Nõuded väljaspool kodu osutatavale ööpäevaringsele üldhooldusteenusele (jõustus 01.07.2023, kättesaadav [siin](#)) on täpsustatud nõuded üldhooldusteenuse sisule. Nõuded töötajate arvule jõustuvad 01.07.2026.

Üldhooldusteenus on kohaliku omavalitsuse korraldatav teenus ning täpsemalt on võimalik selle kohta lugeda [üldhooldusteenuse juhendist](#).

Mõisted ja lühendid:

Teenuse saaja – isik, kellele on üldhooldusteenus määratud abivajaduse hindamise tulemusel kohaliku omavalitsuse poolt või kes on asunud teenusele iseseisvalt.

Teenuseosutaja – üldhooldusteenust osutav asutus, ettevõtte või kohaliku omavalitsuse üksus

Töötaja – teenuse saajaga vahetult kokku puutuv töötaja (hooldustöötaja, abihooldustöötaja, hooldusjuht, füsioterapeut jt.)

Teenust vahetult osutav isik– hooldustöötaja, abihooldustöötaja.

MTR – majandustegevuse register

STAR – sotsiaalteenuste ja-toetuste andmeregister

* Kvaliteedijuhise kontekstis eeldame, et teenuse saaja on ise teovõimeline.

ISIKUKESKSUS JA TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Informatsiooni kättesaadavus	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse sihtrühmale. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja kodulehel on vajaliku infona avaldatud: <ul style="list-style-type: none"> - asutuse kontaktandmed; - üldhooldusteenuse ja muude täiendavate teenuste loetelu koos sisu kirjeldusega; - viide teenuse taotlemise protsessile (kui teenust rahastab KOV, siis tuleb suunata isik abivajaduse hindamiseks KOVi); - erinevate hooldustasemete sisu kirjeldus; - juhised asutuse ligipääsetavuse ja ühistranspordivõimaluste kohta; - asutuse kodukord. • Teenuseosutaja kodulehel on avaldatav info kättesaadav võimalikult laiale sihtrühmale (vaegnägijad jt). • Teenuseosutaja jagab teenust puudutavat infot erinevates kanalites (nt sotsiaalmeedias, kohalikes ajalehtedes, teadetetahvilil jms).
	<ul style="list-style-type: none"> • Info teenuse maksumuse kohta avalikustatakse teenuseosutaja kodulehel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja kodulehel on toodud üldhooldusteenuse teenuskoha maksumus ning hooldustöötajate ja abihooldustöötajate tegeliku kulude maksumus ühe teenuse saaja kohta (hoolduskulud). • Erineva hinnaga teenustasemete korral on kodulehel lahti kirjutatud iga taseme sisu. • Teenuseosutaja kodulehel on kättesaadav täiendavate teenuste hinnakiri.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamise andmed on infosüsteemides õiged ja vastavad tegelikkusele. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja hoiab andmed infosüsteemides töötajate ja teenuse saajate kohta ajakohastena. • Teenuseosutaja kannab teenuse osutamisel või lõpetamisel nõutud andmed teenuse saaja kohta STARi hiljemalt 14 kalendripäeva jooksul. • Teenuseosutaja sisestab MTRi andmed teenust vahetult osutavate töötajate tööle asumise ja töölt lahkumise kohta hiljemalt 5 tööpäeva jooksul.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusele asumisele eelnevad toimingud on arusaadavalt kirjeldatud ja kättesaadavad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja võimaldab teenuse saajale ja /või tema lähedasele soovi korral enne teenusele asumist proovikülastuse ning tutvumise teenuse osutamise tingimustega, sh tutvumise asutuse kodukorraga. • Teenuseosutaja tutvustab erinevate hooldustasemetega sisu teenuse saajale ja tema lähedasele. • Teenuseosutaja ja teenuse saaja vahelises lepingus kajastuvad teenuse saaja õigused ja kohustused, teenuse maht ning osutamise kord, samuti teenuse maksumuse muutumisel etteteatamise tähtsajad, mida on teenuse saajale selgitatud temale arusaadaval viisil. • Teenuseosutaja koostab 30 päeva jooksul alates teenusele asumisest koostöös teenuse saajaga hooldusplaani, mille kooskõlastab teenuse rahastajatega (lähedased, KOV). Teenuseosutaja kaasab hooldusplaani koostamisse tervishoiutöötaja, kes annab hinnangu tervishoiuteenuse vajadusele. (Vt hooldusplaani juhend ja näidis) • Teenuse saaja peab avaldama teenuse osutajale kehtiva raviskeemi ja haigusloo väljavõtte, andmed puude astme ja kehtivuse kohta jne. • Teenuseosutaja arvestab hooldusplaani koostamisel teenuse saaja individuaalseid vajadusi, huvisid, tema olemasolevaid võimeid ja oskusi ning harjumuspärast päevakava.
Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse teenuse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja osutab teenuseid teenuse saajale füüsiliselt ligipääsetavas ja sobivas asukohas, et toetada tema osalemist kogukonnas ja ühiskonnaelus. • Asutuse ruumid peavad vastama Täiskasvanute hoolekandeesutuse tervisekaitseõuetele. • Teenuseosutaja (vajadusel kaasates abivahendispetsialisti või muu spetsialisti) tuvastab teenuse saaja võimaliku vajaduse abivahendite järele (nt ratastool, rulaator, hooldusvoodi jne) ning tagab teenuse saajale nende kasutamise.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse ligipääsetavas keskkonnas, mis aitab kaasa teenuse saaja individuaalsete vajaduste ja eesmärkide täitmisele ning tema võimendamisele. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse teenuse saaja võimalikult tavapärasel elukeskkonda (sh sotsiaalsel keskkonda ja teenuse saaja erivajadusi) ning loomulikku elukorraldust arvestades. • Toad on heas seisukorras, sisustatud mugavalt ja koduselt teenuse saaja hooldusvajadusi ja isiklike soovide arvestavalt, et tagada tema turvalisus ja heaolu.
		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja võimaldab teenuse saajal soovi korral elada omaette toas või omaette toas paarina. • Teenuse saaja privaatsus on tagatud magamistoas, pesemisel ja tualettruumis. Uksi on võimalik seestpoolt lukustada teenuse saaja soovil, asutuse töötajatel on varuvõti ukse avamiseks väljastpoolt. • Teenuseosutaja töötab välja kodukorra, mis reguleerib teenuse osutamisega seotud tegevusi (sh taskuraha ja pangakaardi kasutamise reegleid, isiklike väärtasjade turvalise hoiustamise), teenuse saaja õiguseid ja kohustusi teenuse jooksul. • Teenuse saajale on võimaldatud tema isiklike asjade/riiete kasutamist, pesemist, kuivatamist ja hoidmist. • Teenuse osutaja teeb koostööd teenuse saaja lähedasega, et tagada teenuse saajale teenuse ajaks oma isiklikud jalanõud, üle- ja alusriided kõigi nelja aastaaja puhul ning soovi korral voodipesu. • Toitlustamine toimub sobivas keskkonnas, arvestades teenuse saaja terviseseisundit ja hügieenivajadusi. • Menüü koostamisel arvestatakse teenuse saaja erivajaduste, terviseseisundi ja toitumispiirangutega. • Puhastusjoogivesi on alati kättesaadav. • Voodikeskset teenuse saajat abistatakse söömisel ja joomisel. • Vajadusel abistatakse teenuse saajat ka väljaspool teenuseosutaja ruume osutatavate avalike teenuste kasutamisel, näiteks sotsiaal- ja tervishoiuasutustes.

Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saajale ja tema lähedasele tutvustatakse nende õigusi, kohustusi ja vastutust teenuse kasutamisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saaja õigused ja kohustused fikseeritakse teenuse osutamise lepingus või muus dokumendis (nt raamlepingus) ning õigused ja kohustused selgitatakse teenuse saajale ja tema lähedasele arusaadaval viisil.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saaja iseseisvuse ja vastutusvõime arengut/säilimist toetatakse ning talle antakse motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötaja julgustab ja motiveerib teenuse saajat täitma tema võimetele vastavaid igapäevatoiminguid ning säilitama võimalikult kaua olemasolevat tegevusvõimet. • Teenuseosutaja viib läbi aktiveerivaid tegevusi teenuse saaja iseseisva tegevusvõime toetamiseks.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saajat julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma vajadusi ning teda toetatakse nende elluviimisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saajale ja tema lähedasele selgitatakse hooldusplaani sisu ning teenuse saaja on teadlik oma hooldusvajadusest ja hooldusplaani sõnastatud eesmärkidest ja tegevustest. • Teenuseosutaja loob teenuse saajate vajadusi ja võimekust arvestades erinevaid vaba aja sisustamise, töötegevuse ning tervise edendamise võimalusi. • Teenuseosutaja toetab teenuse saajat sotsiaalsete suhete säilitamisel ja loomisel, avalike teenuste ja huvialaringide kasutamisel kogukonnas ning selleks kontaktide ja võimaluste loomisel. • Teenuse saajat julgustatakse täitma tema võimetele vastavaid ja arengut soodustavaid igapäevaelutoiminguid (nt isiklike rahaliste vahendite kasutamine) ja saavutama oma eesmärged. • Teenuse saajat nõustatakse ja toetatakse tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes tema huvidest, vajadustest ja isikliku arengu eesmärkidest. • Teenuseosutaja võimaldab ja toetab eneseabigruppide tööd ja teenuse saaja osalust nendes (nt leinagrupid, anonüümsed alkohoolikud, vähihaiged jt). • Teenuseosutaja toetab teenuse saajat oma arvamuste ja vaadete avaldamisel teenuste kujundamisel ja planeerimisel. • Teenuseosutaja kaasab vastavalt vajadusele ja võimalusele teenuse saaja nõusolekul igapäevategevustesse vabatahtlikke, praktikante ja asendusteenistujaid.
--	---	---

VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
<p>Eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saaja tegelik abivajadus on hinnatud ning teenuse osutamisel arvestatakse tema individuaalseid eesmärke, tugevusi ja võimalusi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja tagab teenuse osutamisel teenuse saajale privaatsuse, tema tahte, vajaduste ja võimekuse arvestamise ning enne hooldustoimingu teostamist selle sisu selgitamise. • Teenuseosutaja koostab teenuse saajale teenuse osutamiseks hooldusplaani. Vt hooldusplaani juhend ja näidis • Hooldusplaani koostamisel hinnatakse lisaks hooldusvajadusele ka tervishoiuteenuse vajadust. Hinnangu tervishoiuteenuse vajadusele annab vastava kvalifikatsiooniga tervishoiutöötaja. • Teenuseosutaja järgib arsti poolt teenuse saajale määratud raviskeemi, jälgib ravitoimet ja tagab regulaarse koostöö raviarstiga. • Teenuseosutaja võib meditsiinitöötaja määramata anda teenuse saajale üksnes tema tavapäraselt kasutatavaid käsimüügiravimeid (nt palaviku, valu vastu), lähtudes tema vajadusest antud ajahetkel ja ravimi annustamise juhendist (ravimi infoleht) ning dokumenteerib ravimi kasutuse vastavalt tööandja kehtestatud juhendile. • Teenuseosutaja annab esimesel võimalusel KOVi esindajale ja/või teenuse saaja nõusolekul tema lähedastele tagasisidet teenuse saaja seisundi muutumisest ning vajadusest teenuse sisu ümber hinnata, sh informeerib sellest ka teenuse saajat. • Teenuseosutajal on ülevaade teenuse saajale eelnevalt ja samaaegselt osutatavatest teenustest ning seda arvestatakse hooldusplaani koostamisel. • Teenuseosutaja koostab päevakava, milles arvestab ka teenuse saaja soove. Päevakava tutvustatakse teenuse saajale

		<p>arusaadaval viisil. Teenuse saaja on rahul oma päeva sisustamisega.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja koostab keerulisemate kliendijuhtumite puhul koos teenuse saaja pereliikme/eestkostjaga ja/või KOViga käitumisjuhised spetsiifiliste olukordade jaoks (nt mida teha, kui teenuse saaja tervislik seisund halveneb, esineb agressiivsust või ennast kahjustav käitumine), mida tutvustab ka teenust osutavale töötajale.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on kehtestanud teenuse saaja seisundijälgimiseks ja dokumenteerimiseks vormi. 	<ul style="list-style-type: none"> • Toimingud ja teenuse saaja seisundi jälgimine dokumenteeritakse vastavalt teenuseosutaja kehtestatud vormile ja kehtestatud korrale.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse teenuse saajale hooldusplaaniga ettenähtud mahus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja tagab piisava arvu töötajaid, et täita hooldusplaan nõuetekohaselt. • Teenuseosutaja tagab teenuse osutamise tegevuskohas vähemalt ühe hooldustöötaja kohaloleku kuni 36 teenuse saaja kohta ööpäevaringselt ja lisaks vähemalt ühe hooldustöötaja või abihoidustöötaja kohaloleku kuni 12 teenuse saaja kohta päevasel ajal 12 järjestikuse tunni jooksul.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamisel arvestatakse teenuse saaja füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja tagab üldhooldusteenuse ja muude täiendavate teenuste raames teenuse saajale võimaluse suhtlemiseks ja sotsiaalsete suhete säilitamiseks ning ühiskonnaelus osalemiseks.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuste osutamisel tuginetakse terviklikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse teenuse saaja vajadusi ja võimalusi tervikuna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja märkab muude täiendavate teenuste vajadust (spetsiifiline pediküür, iluteenus vms) ning informeerib sellest teenuse saajat, tema nõusolekul lähedasi ning juhul, kui KOV on teenuse rahastajaks, siis ka KOVi. • Kui teenuse rahastajaks on KOV, teavitab teenuseosutaja KOVi, kui osutatav teenus ei vasta enam teenuse saaja vajadustele (nt tekib täiendav abivajadus, uus riskiolukord jms).

Terviklik lähenemine ja võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamisel arvestatakse ja tehakse koostööd teenuse saaja lähedastega ning võrgustikupartneritega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja toetab teenuse saaja sotsiaalsete suhete hoidmist oma lähedastega, stabiilse ja turvalise toetusvõrgustiku loomist ning kokkuleppel teenuse saajaga annab tagasisidet teenuse kvaliteedi ja teenuse saaja toimetuleku kohta. • Teenuseosutaja annab teenuse saajaga kokkuleppel tema lähedastele teavet teenuse saaja vajadustest, teavitab neid viivitamata teenuse saaja seisundi olulisest muutusest. • Teenuse saaja tegevusvõime toetamiseks teeb teenuseosutaja koostööd erinevate võrgustikupartneritega (nt sotsiaaltöötaja, perearst, koduõde, teised teenuseosutajad jms).
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saajale pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja aitab korraldada teenuse saajale teiste teenuste osutamist koostöös sobiva teenuseosutajaga (nt heaoluteenused, kultuuriüritustel osalemine jms).
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse lõpetamisel teevad pooled koostööd 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja valmistab teenuse saaja ette teenuselt väljumiseks, sh teise teenuse saamiseks. • Teenuse saaja surma puhuks sõlmitakse järgnevateks tegevusteks eelnevad kokkulepped lähedastega aegsasti (näiteks lahkunu allesjäänud isikliku raha ja asjade üleandmine jm).

ISIKU ÕIGUSTE KAITSE, KAASAMINE JA TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja kirjeldab põhimõtted verbaalse, füüsilise, seksuaalse ja vaimse väärkohtlemise vältimiseks ja käitumisjuhised töötajale väärkohtlemise ilmingute esinemisel.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuse saaja privaatsuse ja väärkuse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja aktsepteerib teenuse osutamisel teenuse saaja õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele. • Hooldustoimingute tegemisel tagab teenuseosutaja teenuse saajale privaatsuse, tema tahte ja võimekuse arvestamise ning enne hooldustoimingu tegemist selle sisu selgitamise. • Hooldustoimingute tegemisel ühiselt kasutatavates ruumides tagab teenuseosutaja teenuse saajale privaatsuse ja väärkuse (näiteks kasutatakse sirmi vmt). • Teenuse osutaja märgib teenuse saaja täisnime tema toa uksele viimase nõusolekul.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamise seotud isikuandmete kaitse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad täidavad teenuseosutaja kehtestatud konfidentsiaalsuse nõudeid. • Teenuseosutaja tagab õiguspärase andmete töötlemise vastavalt isikuandmete kaitse nõuetele. • Teenuseosutaja kasutab isikuandmete töötlemisel turvameetmeid, mis kaitsevad neid ebaseadusliku juurdepääsu ja juhusliku kaotamise ning hävimise eest. • Teenuse saaja toimikud, sh kõik paber kandjal ja elektroonilised isikuandmeid sisaldavad dokumendid hoiustatakse turvanõuetele vastavalt. • Teenuseosutaja määrab andmekaitse eest vastutava isiku, kes kantakse e-äriregistrisse ja tema kontaktid avaldatakse teenuseosutaja kodulehel.
	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest koheldakse võrdväärse partnerina ning tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud teda puudutavale infole. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saajale tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud isiklikule infole (sh dokumentidele) temale arusaadaval viisil.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuse saajale andmevahetuse konfidentsiaalsuse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja võimaldab teenuse saajal kasutada internetti ja telefoni privaatsetl. • Teenuse saajale tagatakse võimalus kohtuda ja vestelda privaatsetl oma lähedaste, eestkostjaga jt külalistega (eraldi ruum vms).- • Teenuseosutaja kirjeldab konfidentsiaalsuse ja —isikuandmete käsitlemise nõuded oma asutuses ning töötajad on neist teadlikud.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on loonud teenuse saajale võimetekohase kaebuste ja ettepanekute esitamise võimaluse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja kehtestab kaebuste ja ettepanekute esitamise korra, mis on avalikult kättesaadav ning tagab objektiivse kaebuste lahendamise. • Teenuseosutaja selgitab võimalusi ja aitab kaasa teenuse saajale vajaliku õigusabi saamisele. • Teenuseosutaja aitab vajadusel inimest kaebuste esitamisel asutusevälistele organisatsioonidele ning soodustab teenuse saajate huvikaitse organisatsioonide (EPIK jt) tööd oma asutuses. • Teenuse saajal, eeskostjal ja lähedastel on õigus teha ettepanekuid ja esitada kaebusi teenuse osutamise kohta ning tagatud on kaebuste õigeaegne lahendamine.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on taganud teenuse saaja turvalisuse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja tagab teenuse saajale ööpäevaringse abi kutsumise võimaluse, teenust osutavad pädevad töötajad ning tagatud on kaitstud territoorium jms.
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saajat kaasatakse oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja kaasab teenuse saajat teenusega seotud otsuste tegemisse ja teda puudutavate dokumentide koostamisse.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse arendamisse ja teenuse tulemuslikkuse hindamisse kaasatakse erinevaid osapooli. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saajat, tema lähedasi ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse saaja ja tema lähedased annavad teenusele tagasisidet ning neil on võimalus teha ettepanekuid teenuse parendamiseks. • Teenuseosutaja kogub tagasisidet teenusele kaasatud kolmandatelt osapooltelt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja viib regulaarselt (vähemalt kord aastas) läbi tagasiside küsitluse teenuse osutamise kohta, analüüsib tulemusi, viib vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning avalikustab tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel. • Teenuseosutaja kogub tagasisidet ka koostööpartneritelt (omavalitsused, meditsiinitöötajad, muude teenuste osutajad, vabatahtlike ühendused jt).

TÖÖTAJATE PÄDEVUS JA EETIKA

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Töötajate pädevus	<ul style="list-style-type: none"> Töötajad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja kirjeldab organisatsiooni väärtused, tutvustab neid töötajatele ning töötajad järgivad neid igapäevatöös.
	<ul style="list-style-type: none"> Töötajad teavad enda ja teiste töötajate rolli, ülesandeid ja vastutust ning töötajad teavad, millistes küsimustes kelle poole pöörduda. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja tutvustab töötajatele töökorraldust ning seda reguleerivaid dokumente. Teenuseosutaja kirjeldab tööülesanded ametijuhendis, töölepingus vm dokumendis ja tutvustab neid töötajatele. Töötajate tööülesannete kirjeldused vastavad tegelikele tööülesannetele ning neid vaadatakse regulaarselt üle ning vajadusel täiendatakse. Teenuseosutaja töötab välja käitumisjuhised ja korraldab tööjuhendamise keeruliste olukordade lahendamiseks (nt kui teenuse saaja tervislik seisund halveneb; esineb agressiivsust, sõltuvushäireid või ennast kahjustavat käitumist; tekivad konfliktid teenuse saajaga; kui teenuse saaja ei võta vastu osutatavat teenust-keeldub konkreetsest toimingust, ei ava ust vms). Juhised peavad sisaldama, kuidas juhtum fikseeritakse, kuidas toimub vajadusel KOVi ja lähedaste informeerimine.
	<ul style="list-style-type: none"> Loodud on tingimused töötajate pädevuse arenguks. Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenust osutavad pädeva ettevalmistusega töötajad. Hooldusteenust osutavad vahetult hooldustöötaja ja abihoidustöötaja. Abihoidustöötaja töötab hooldustöötaja juhendamisel. Teenuseosutaja kaardistab töötajate koolitusvajadused ning koostab koolitusplaani. Teenuseosutaja korraldab oma töötajatele vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile ja tekkinud vajadusele. Teenuseosutaja viib töötajatega regulaarselt läbi arenguveestluseid ning annab töötajate tööle tagasisidet.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja korraldab nt regulaarseid koosolekuid töötajatele info ja kogemuste jagamiseks, keeruliste juhtumite lahendamiseks, tööalaseks juhendamiseks jms.
	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse töötajate teadlikkus valdkonda reguleerivatest nõuetest. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad on teadlikud valdkonda reguleerivates õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest.

<p>Töötajate eetika</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate igapäevatööd reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja tutvustab töötajatele igapäevatöös järgitavaid eetikanorme, mis juhinduvad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. • Töötajad väldivad teenuse osutamisel teenuse saaja mõjutamist oma isiklike seisukohtade ja veendumuste põhjal (nt poliitilised, usulised, rahvuslikud jms). • Töökorralduse reeglites, töölepingus, ametijuhendis vms peab sisalduma teenust vahetult osutavale töötajale keeld teenuse saajalt väärtuslike kingituste vastuvõtmiseks või keeld mõjutada teenuse saajat enda nimetamiseks testamendis. • Teenust osutav töötaja ei või olla volitatud teenuse saaja esindajaks. • Teenuseosutaja kehtestab reeglid, mil määral ja missuguse aruandekohustusega tohib töötaja kasutada teenuse saaja sularaha. Rahaliste vahendite kasutamise dokumenteerimiseks kasutatakse teenuseosutaja kehtestatud vormi. • Teenuseosutaja kehtestab selged reeglid ja informeerib inimest, kas ja mil moel saab teenuse raames kasutada kaupluste kliendikaarte (nt soodustuste saamiseks). • Töötajatel on keelatud kasutada teenuse saajale välja antud pangakaarti, isikutunnistust ja PIN-koode isikutuvastamiseks ja digiallkirjastamiseks ning teha mobiilseid telefonimakseid. • Teenuseosutaja kehtestab põhimõtted verbaalse, füüsilise, seksuaalse ja vaimse väärkohtlemise vältimiseks ja tegutsemisjuhised väärkohtlemise -ilmingute esinemisel (nii töötajate kui teenusekasutajate vahelistes suhetes). • Teenuseosutaja töötab välja ja kehtestab reeglid pildistamise/filmimise ja -fotode avaldamise kohta teenuse osutamise keskkonnas ja keskkonnast väljas. • Teenuseosutaja võtab teenuse saajalt ja töötajatelt kirjalikud nõusolekud pildistamise kohta, sh olles täpsustanud fotode/videomaterjali jagamise ja kasutamise eesmärgid. Nõusoleku võib teenuse saaja igal ajal tagasi võtta.
--------------------------------	--	---

ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

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. 	<ul style="list-style-type: none"> Töötajad on tutvunud ja teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest.
	<ul style="list-style-type: none"> Organisatsioonil on selge strateegia/arengukava/plaan, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutajal on välja töötatud organisatsiooni arengukava/-plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad.
	<ul style="list-style-type: none"> Organisatsiooni tegevused lähtuvad seatud eesmärkidest. 	<ul style="list-style-type: none"> Töötajaid kaasatakse nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse.
	<ul style="list-style-type: none"> Organisatsiooni tegevuste tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja hindab regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsib hindamise tulemusi (viib läbi sisehindamise). Teenuseosutaja teavitab inimest, tema lähedast ja KOVi teenuse osutamises toimuvatest olulistest muudatustest (nt viirushaiguste aegne külastuskeeld jne).
	<ul style="list-style-type: none"> Organisatsioonis tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamise ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja rakendab mõnda kvaliteedi juhtimise süsteemi (ISO, EQUASS vt) Teenuseosutaja kaasab töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse.
	<ul style="list-style-type: none"> Organisatsioonis rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on kursis oma valdkonna muutuste ja innovaatiliste lahendustega ning arvestab teenuste kujundamisel tulevikuvajadustega. Teenuseosutaja osaleb erinevates teenuse arendusprojektides ja/või algatab neid ise. Teenuseosutaja kasutab oma igapäevatöös infotehnoloogilisi vahendeid, mis võimaldab tööd korraldada ja teenust osutada efektiivsemalt.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamiseks tagatakse piisaval hulgal nõutele vastavaid töötajaid. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja teostab töötajate kohta päringu karistusregistris ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas (sh praktikantide ja teiste vabatahtlike kohta, kes osalevad teenuse osutamisel). • Teenuseosutaja hindab teenuse mahtu ja lisatöötajate vajadust ning vajadusel viib läbi vajalikud värbamised. • Teenuseosutaja töötab välja praktikantide, asendusteenistujate ja vabatahtlike kaasamise põhimõtted, sh nende koolitamise, tunnustamise. • Teenuseosutaja hoiab ajakohasena MTR kanded.
Töötingimused ja töökeskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus tagatakse teenuse osutamise eripärast lähtudes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja koostab töökeskkonna riskianalüüsi, milles kirjeldab teenusel olevate inimestega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused. • Teenuseosutaja töötab välja kriisiolukorras käitumise korra (sh teenuse toimepidevuse tagamiseks) ning töötajad on teadlikud, kuidas nendes kriisiolukordades käituda. • Teenuseosutaja võimaldab töötajatele vajalikud koolitused teadlikkuse tõstmiseks (nt tuleohutusosalane, isikukaitse ja esmaabi koolitus) ja vajalikud vahendid turvalisuse tagamiseks (nt kaasaskantav paanikanupp). • Teenuseosutaja töötab välja asutuse enesehoiusteemi (sh tööjuhendamine, mentorlus, kovisioon ja supervisioon) ja tagab töötajale vajaliku toetuse.
	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid tööülesannete täitmiseks. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja tagab oma töötajatele töövahendid (nt sõiduvahend, tööriided, IKT- vahendid ning teenuse saajate hooldamiseks kasutatavad abivahendid), isikukaitsevahendid ja vajadusel vaktsineerimise nakkushaiguste vastu.
	<ul style="list-style-type: none"> • Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja hindab regulaarselt töötajate töötingimusi. • Teenuseosutaja hindab töökeskkonda teenuse osutamise eesmärgil ning koostab riskianalüüsi ja selle alusel kirjaliku tegevuskava.

		<p>Teenusel olevate inimestega seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused kirjeldatakse.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Töötajad on teadlikud ohutust tegevustest.
	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad on motiveeritud ja nende tööd väärtustatakse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja töötab välja oma töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra. • Teenuseosutaja kavandab vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks tegevused, nt supervisiooni kasutamine.