

## Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis<sup>1</sup>

2013. aastal läbiviidud laiaulatuslik sotsiaalvaldkonna analüüs<sup>2</sup> tõi välja vajaduse kirjeldada sotsiaalteenuste kvaliteedi ühtseid põhimõtteid. Ühtne arusaam kvaliteedist on aluseks teenuste arendamisel ja -pakkumisel, nii poliitika kujundajatele, valdkonna arendajatele, rahastajatele, teenuseosutajatele kui ka teenuse kasutajatele. Kvaliteedijuhises<sup>3</sup> on kirjeldatud kõigile sotsiaalteenustele laienevaid kvaliteedipõhimõtteid, kriteeriume ja võimalikke kriteeriumite täitmise näitajaid (*ja kontrollmehhanisme*).

Kõige olulisemad kvaliteedipõhimõtted sotsiaalteenuste korraldamisel ja pakkumisel on:

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

**Tekstis lahtiseletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.**

<sup>1</sup> Juhised 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.

<sup>2</sup> Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks“ analüüsi lõpparuanne, 2013.

<sup>3</sup> Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise loomisel on aluseks võetud Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik, Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistik (A Voluntary European Quality Framework for Social Services), Euroopa Liidu Nõukogu (Brüssel, 16.nov 2010) ja Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik (Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistik (Common Quality Framework for Social Services of General Interest), koostatud Euroopa Standardikomitee (CEN) töörühma kokkuleppena (Brüssel, 21. juuni 2010). Järgitud on Sotsiaalhoolekandeseaduses (jõustunud 01.01.2018.) toodud kvaliteedipõhimõtteid.

## I kvaliteedipõhimõte ISIKUKESKSUS

Teenused vastavad teenuse kasutaja individuaalsetele ja tegelikele vajadustele. Teenused on inimesele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Inimesekesksed teenused	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid vajadusi ja võimalusi.</li><li>• Teenuse planeerimisel hinnatakse ja arvestatakse inimese muutuvaid vajadusi.</li><li>• Teenuse eesmärgistamisel ja planeerimisel kaasatakse inimene ja/või eestkostja.</li></ul>
Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas.</li><li>• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste täitmisele.</li><li>• Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese võimestamisele.</li><li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukohaga.</li></ul>
Kättesaadavus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse igale teenuse kasutajale temale arusaadaval viisil.</li><li>• Inimest aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel.</li><li>• Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse potentsiaalsele sihtrühmale.</li></ul>
Juurdepääsetavus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inimesele võimaldatakse juurdepääs teda puudutavale teabele.</li><li>• Inimesele tagatakse füüsiline juurdepääs teenusele.</li><li>• Juurdepääsu tagamisel arvestatakse inimese individuaalsetest vajadusest tuleneva eripäraga.</li></ul>
Taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse inimese maksevõimekusest ja inimest informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel.</li><li>• Inimest abistatakse vajalike finantseerimisvõimaluste leidmisel.</li><li>• Info inimese omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil.</li></ul>

## II kvaliteedipõhimõte TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"><li>Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi.</li><li>Inimest julgustatakse tegema valikuid reaalsete võimaluste vahel.</li><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>Eesmärgi püstitamisel arvestatakse inimese suutlikkuse ja võimekusega.</li><li>Inimese arengut hinnatakse regulaarselt.</li><li>Inimesele (ja tema lähedastele) antakse arengute kohta motiveerivat tagasisidet.</li></ul>

## III kvaliteedipõhimõte TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Eesmärkide seadmine	<ul style="list-style-type: none"><li>Teenuse kasutamise eesmärk sõnastatakse koos inimese ja/või eestkostjaga.</li><li>Lepitatakse kokku saavutatavad ja mõõdetavad eesmärgid.</li><li>Eesmärgi seadmisel lähtutakse teenuse osutamisel realselt kasutatavatest võimalustest.</li><li>Lepitakse kokku, millal ja kuidas soovitakse eesmärgini jõuda.</li><li>Teenuse osutamisel lähtutakse inimesega kokkulepitud eesmärkidest.</li></ul>
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"><li>Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse tulemuslikkust.</li><li>Inimest ja/või eestkostjat kaasatakse hindamisele ja neid teavitatakse tulemustest.</li><li>Hindamisele järgnevalt muudetakse koostöös inimese ja/või eestkostjaga vajadusel eesmärki ja/või tegevust.</li><li>Inimese ja tema lähedaste rahulolu teenusega hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt.</li><li>Teenuste mõju hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hindamistulemuste põhjal planeeritakse ja viiakse ellu teenuse osutamisega seotud parendustegevusi.</li> <li>• Tagasiside küsitluste ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks teenuse kasutajatele, nende lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele.</li> </ul>
--	--

#### IV kvaliteedipõhimõte VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Vajaduspõhine teenus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese tegelike, individuaalsete vajadustega.</li> <li>• Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga.</li> <li>• Teenuse osutamisel arvestatakse inimese tugevusi, eesmärke ja võimalusi.</li> <li>• Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad ajakohased meetodid.</li> <li>• Inimese eesmärkide ja tegevuste ajakohasust hinnatakse koostöös inimesega regulaarselt.</li> </ul>

#### V kvaliteedipõhimõte TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenused katavad inimese tervikvajadusi. Vajadusel tagatakse teenuste jätkuvus ja sujuv üleminek ühelt teenuselt teisele.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Terviklik lähenemine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega.</li> <li>• Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukeskkonna ning lähikondsetega.</li> <li>• Tehakse koostööd inimese toimetulekuga seotud teiste valdkondade ja teenuste vahel.</li> <li>• Inimesele pakutakse vajalikke integreeritud teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega.</li> <li>• Teenuste planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega.</li> </ul>
Sujuv teenuste korraldus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inimest ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine.</li> <li>• Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist.</li> </ul>
--	---

## VI kvaliteedipõhimõtte ISIKU ÕIGUSTE KAITSE

Tagatud on inimese seadusest tulenevad õigused ning õigus saada infot pakutavate teenuste kohta.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Meetod
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 toetab teenuse kasutajate inimõigusi.</li> <li>• Tagatakse teenuse kasutaja privaatsus ja turvalisus.</li> <li>• Tagatakse teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (sh eraelulised ja delikaatsed isikuandmed).</li> <li>• Teenuse kasutajale antakse võimalus anda teenusele tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse parendamiseks.</li> <li>• Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vestlus juhi ja töötajatega</li> <li>• Vestlus inimese ja/või eestkostjaga</li> <li>• Vaatlus</li> <li>• Asutuse kodukord, kaebuste esitamise kord</li> <li>• Isikuandmete töötlemise eest vastutust reguleerivad dokumendid (määratud vastutav isikuandmete töötleja)</li> </ul>

## VII kvaliteedipõhimõte KAASAMINE

Inimest ja teisi huvigruppe kaastakse teenuse planeerimisse, arendamisse ja tulemuslikkuse hindamisse. Teenuse paremaks osutamiseks tehakse koostööd nii inimese, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inimest kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li><li>• Seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li><li>• Inimese lähikondseid kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.</li></ul>
Võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd erinevate sotsiaalsete ja muude partneritega.</li><li>• Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd teiste teenuseosutajate ja inimese lähikondsetega.</li><li>• Osutatakse isikukeskseid ja integreeritud teenuseid.</li><li>• Inimese vajadused seostatakse muude teenuste vajadustega.</li><li>• Inimest abistatakse sobiva teenuseosutaja leidmisel.</li></ul>

## VIII kvaliteedipõhimõte TÖÖTAJA PÄDEVUS JA EETIKA

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

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Töötaja pädevus	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tagatakse töötajate tööks vajaminevad pädevused ning oskused.</li><li>• Töötajaid teavitatakse ja nad teavad oma rolli, ülesandeid ja vastutust.</li><li>• Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt.</li><li>• Töötajate teadmisi ja oskusi arendatakse.</li><li>• Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi.</li><li>• Töötajaid teavitatakse, kelle poole probleemide ilmnemisel pöörduda.</li><li>• Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse kõigile arusaadaval viisil.</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides</li> </ul>
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme.</li> <li>• Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumismõõdud ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine.</li> </ul>

## IX kvaliteedipõhimõte 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.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lepitakse kokku selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks.</li> <li>• Organisatsiooni tegevused eesmärgistatakse ja tegevusi planeeritakse regulaarselt.</li> <li>• Organisatsiooni tegevuse tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt ning lähtuvalt sellest parendatakse oma tegevust.</li> <li>• Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist.</li> <li>• Rakendatakse parimaid praktikaid ning kasutatakse uusi lähenemisi.</li> <li>• Tehakse koostööd kogukonnaga</li> <li>• Organisatsiooni siseselt lepatakse kokku, kirjeldatakse ja kuvatakse kõikide töötajate vastutused, kohustused ja rollid.</li> <li>• Tagatakse töötajate teadlikkus seadusenoõuetest ja nende vastutusest.</li> <li>• Regulaarselt viiakse läbi sisehindamisi..</li> </ul>
Töötingimused ja -keskkond	<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>4</sup>. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO<sup>5</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>4</sup> OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

<sup>5</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 teenuse kasutajad. Välised huvigrupid on erinevad osapooled, kes on teenuse osutamisega seotud või selle osutamisel olulised (sh lähedased, partnerid, rahastajad, tarnijad jms). Oluline on, et asutus on enda jaoks defineerinud enda huvigrupid.

**Huvigruppide kaasamine** – kaasamine tähendab tööprotsessis 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>6</sup>.

**Kaasamine/osalemine** - Osalemine on kaasamise oluline tingimus ja koostisosa. Nelissen'i osalemisastmestik (Van der Kley, 1988) eristab nelja tüüpi osalemist: kaasteadlikkust, kaasamõtlemist, kaasarääkimist ja kaasotsustamist. Iga aste tähendab järjest suuremat osalemist. Herz (1985) eristas nelja osalemise printsiipi: sõnaõigus, ühisotsustamine, jagatud vastutus ja autonoomia.

**Teenust kasutav inimene** - isik, kes vahetult kasutab pakutavat teenust.

**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 on selleks Sotsiaalkindlustusamet, kohaliku omavalitsuse teenuste puhul on selleks kohaliku omavalitsuse üksus. Teenuse rahastajateks võivad olla ka nt kindlustusseltsid, tööandjad, Töötukassa jms.

**Teenuste tulemuslikkus** - teenuse osutamise vahetud tulemused ja mõju inimese elukvaliteedile. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks inimese eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine. Mõju elukvaliteedile on inimese poolt hinnatud teenuse kasutamise tulemusel saavutatud muutus mõnes elukvaliteedi valdkonnas/valdkondades. 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).

---

<sup>6</sup> Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabauhendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. [www.osale.ee](http://www.osale.ee)

**Tulemuslikkuse näitajad** - indikaatorid, mida kasutatakse, et tulemustest või teenuse mõjust elukvaliteedile, aru saada.

**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.