

Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Raamistik (*Common Quality Framework for Social Services of General Interest*), koostatud Euroopa Standardikomitee (CEN) töörühma kokkuleppena (Brüssel, 21. juuni 2010)

Aspektid	Vastutusala	Kvaliteedipõhimõtted	Eeltingimused
KONTEKSTUAALSED	Teenuseosutamise eeltingimused, teenuste korraldajate (konteksti loojate) vastutusala		a. Toetav sotsiaalpoliitika raamistik b. Õigustel põhinev lähenemine c. Seadusandlik raamistik d. Jätkusuutlik rahastamine e. Dialoog huvirühmadega f. Taskukohasus g. Ligipääsetavus h. Kättesaadavus
			Kvaliteedikriteeriumid
ORGANISATSIOONILISED	Nõuded teenuse osutajale	Hea valitsemistava	a. Hea juhtimine b. Vastutus ja läbipaistvus c. Iga-aastane planeerimine d. Tagasiside kogumine e. Süstemaatiline kvaliteediarendus f. Konfidentsiaalsus
		Partnerlus	a. Partnerlus (teenuse pakkumisel ja arendamisel)
TEENUSE OSUTAMISE PROTSESS	Teenuse kasutajate vajadused	Õigused	a. Õiguste harta b. Mittediskrimineerimine c. Kaebuste haldamine d. Valikuvabadus e. Eneseteostus f. Ligipääs advokaadile, tugiisikule
		Osavõtt	a. Informatsioon b. Aktiivselt otsustamisel ja hindamisel osalevad kasutajad c. A. Kasutajate mõjuvõimu suurendamine

Aspektid	Vastutusala	Kvaliteedipõhimõtted	Kvaliteedikriteeriumid
TEENUSE OSUTAMISE PROTSESS	Nõudmised töötajatele	Töötajate pädevus	a. Oskustöölised b. Töötingimused c. Töötajate koolitamine ja arendamine d. Töötajate arv, klientide ja töötajate suhtarv e. Vabatahtlikud
		Eetika	a. Inimväärlikuse austamine b. Eetikakoodeks spetsialistidele c. Turvalisuse ja kindluse tagamine, sh teenuse osutamise keskkond ja konfidentsiaalsus
	Nõudmised teenusele	Inimesekesksus	a. Kohandatud teenused b. Lähedus c. Taskukohasus
		Kõikehõlmav lähenemine	a. Holistiline lähenemine b. Elukvaliteedi edendamine c. Sujuv teenuste korraldus d. Ligipääs multidistsiplinaarsetele toetustele ja teenustele
KASU JA TULEMUSED	Kasu ja teenuse tulemused	Tulemustele orienteeritus	a. Kasu teenusekasutajatele b. Tulemuste andmed c. Tulemuste analüüs d. Tulemuste läbipaistvus