



Euroopa Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti tuleviku heaks



# **EQUASS Assurance kontrollnimekiri kvaliteedimärgi taotlejatele ja audiitoritele**

## **Ülevaade EQUASS Assurance indikaatorite esitlemisest ja tõendamisest**

© 2014 Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteet (EQUASS) – viimane uuendus 10/02/2014

Kõik õigused kaitstud. Ühtegi antud dokumendi osa ei tohi reprodutseerida ei elektrooniliselt, mehaaniliselt, koopiat tehes salvestades ega muul moel ilma EQUASS kirjaliku loata

## Ülevaade

Käesolev dokument kirjeldab, kuidas EQUASS kriteeriumid peavad olema tõendatud ja kontrollitud.

Kõik **MUSTA VÄRVI** indikaatorid tuleb tõendada ja kontrollida läbi dokumentatsiooni.

Kõik **PUNAST VÄRVI** indikaatorid tuleb tõendada ja kontrollida läbi intervjuude.

Kõiki **SINIST VÄRVI** indikaatoreid võib tõendada dokumentidega või mõnel muul viisil (näiteks intervjuud jms.) Teenuse pakkuja saab ise valida, kuidas ta neid indikaatoreid tõendab. Tulemuslikkuse kontrollimine (audiitori poolt) peaks toimuma viisil, mis on vastavuses taotleja poolt valitud tõendamise viisiga.

Kvaliteedi põhimõtted		Dimensioonid	Kriteeriumid	Indikaatorid
1	Juhtimine	Missioon, visioon ja kvaliteedi põhimõtted	1 ja 2	1,2,3,4
		Kommunikatsioon	3 ja 4	5,6,7,8
		Aastaplaani koostamine	5 ja 6	9,10,11,12
		Panus ühiskonda	7 ja 8	13,14,15,16
2	Personal	Personali juhtimine	9 ja 10	17,18,19,20
		Personali kvalifikatsioon ja arendamine	11 ja 12	21, 22, 23a, 23b, 23c, 23d, 24
		Personali kaasamine	13 ja 14	25, 26, 27, 28
3	Õigused	Õigused ja kohustused	15, 16 ja 17	29, 30, 31, 32, 33, 34
		Enesemääramisõigus	18 ja 19	35, 36, 37, 38
4	Eetika	Eetika põhimõtted	20, 21, 22, 23 ja 24	39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48
		Rollid ja vastutus	25	49,50

Kvaliteedi põhimõtted		Dimensioonid	Kriteeriumid	Indikaatorid
5	Koostöösuhted	Koostööpartnerid teenuse osutamisel	26 ja 27	51, 52, 53, 54
6	Osalemine	Teenuse saajate kaasamine	28 ja 29	55, 56, 57, 58
		Teenuse saajate jõustamine	30 ja 31	59, 60, 61, 62
7	Isikukesksus	Kliendi vajaduste väljaselgitamine	32 ja 33	63, 64, 65, 66
		Individuaalne planeerimine	34 ja 35	67, 68, 69, 70
8	Laiahaardelisus	Teenuse osutamise protsess	36 ja 37	71, 72, 73, 74
		Katkematu teenuse osutamine	38 ja 39	75, 76, 77, 78
		Terviklik lähenemine	40 ja 41	79, 80, 81, 82
9	Tulemustele orienteeritus	Tulemuste mõõtmine	42 ja 43	83, 84, 85, 86
		Tulemuste hindamine	44 ja 45	87, 88, 89, 90
		Tulemuste raporteerimine	46 ja 47	91, 92, 93, 94
10	Kestev areng	Kestva arengu tsükkel	48 ja 49	95, 96, 97, 98
		Innovatsioon	50	99, 100

# 1. JUHTIMINE

## EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Sotsiaalteenuseid pakkuvad organisatsioonid (edaspidi: teenuse osutaja) peaksid demonstreerima eeskujulikku juhtimist kogu sotsiaalsektoris. Laiemas kogukonnas peaksid need asutused edendama positiivseid kuvandeid, esitama väljakutseid madalatele ootustele, looma parimaid praktiseerimistavasid, kasutama olemasolevaid ressursse veelgi efektiivsemalt, olema innovaatilised ja pürgima veelgi vabama ja kaasavama ühiskonna poole.

## EQUASS Assurance kriteeriumid

1. Teenuse osutaja määratleb ja rakendab töösse oma visiooni ning missiooni teenuse osutamisel:

	Indikaator	Dok.	Muu
1	Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud oma: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. visiooni?</li> <li>b. missiooni?</li> <li>c. asutuse väärtused?</li> </ul>	X X X	– – –
2	Kas personalile on teada: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. visioon?</li> <li>b. missioon?</li> <li>c. asutuse väärtused?</li> </ul>	– – –	X X X

2. Teenuse osutaja määratleb, dokumenteerib ja rakendab töösse oma kvaliteedieeskirja/ korra, pannes paika oma pikaajalised eesmärgid ja oma kohustuse järjepideva arengu tagamiseks.

	Indikaator	Dok.	Muu
3	Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud kvaliteedistandardi/ -eeskirja,  mis sisaldab:  a. pikaajalisi eesmärke?  b. pühendumust kestvale arengule?	X  X	-  -
4	Kas personal on teadlik teenuse osutaja kvaliteedieeskirjast/ korrast?	-	X

3. Klientidel, nende perekonnaliikmetel ja teenuse saajate organisatsioonidel on võimalus anda tagasisidet kasutatud teenuste ja programmide kohta nii isikliku, kui kollektiivse kogemuse alusel.

	Indikaator	Dok.	Muu
5	Kas huvigruppidel on võimalus anda tagasisidet:  a. programmide kohta?  b. teenuste kohta?	X  X	X  X
6	Kas järgnevatelt osapooltelt saadud tagasiside on dokumenteeritud:  a. personal?  b. rajastajad?  c. teenuse saajad?	X  X  X	-  -  -

4. Teenuse pakkuja informeerib kõiki huvigruppe pakutavate programmide ja olemasolevate teenuste osas.

	Indikaator	Dok.	Muu
7	Kas informatsioon on kättesaadav:  a. teenuste ja programmide arendamise kohta?  b. protsesside (tegevuste kirjeldused) ja protseduuride kohta?  c. organisatsiooni tegevuse kohta?  d. eesolevate oluliste sündmuste/ ürituste kohta?  e. töötajate kaasamise ja arenguvõimaluste kohta?	X  X  X  X	X  X  X  X

8	Kas välised huvigrupid on teadlikud pakutavatest programmide ja teenustest?	-	X

5. Juhtkond määrab ja dokumenteerib aastase planeerimise ja ülevaatamise/hindamise protsessi.

	Indikaator	Dok.	Muu
9	Kas aastase planeerimise protsess on dokumenteeritud?	X	-
10	Kas aastase planeerimise protsessi:		
	a. rakendatakse?	X	X
	b. hinnatakse/ vaadatakse perioodiliselt üle?	X	X

6. Aastaplaan sisaldab endas:

- iga-aastaseid tulemusi/eesmärke
- eesmärkide saavutamiseks vajalikke tegevusi
- organisatsiooni tegevuse ülevaatamist aasta eesmärkide saavutamisel
- hindamiseks ja läbivaatuseks ette nähtud ajakavasid ja protseduure

	Indikaator	Dok.	Muu
11	Kas aastaplaani koostamise protsessil (tegevuste kirjeldusel) on tsükliline iseloom:		
	a. olemas SMART eesmärgid/ sihid?	X	-
	b. tuvastatud põhitegevused ?	X	-
	c. olemas nähtavad tulemused?	X	-
	d. olemas ülevaade/hinnang eesmärkide ja sihtide kohta?	X	-
12	Kas aastaplaani kinnitab juhatus/ juhtkond?	X	X

7. Teenuse osutaja tõendab oma edukust rahuldades ühiskonna ootusi ja vajadusi.

	Indikaator	Dok.	Muu
13	Kas teenuse osutaja kogub tagasisidet ühiskonna eri huvigruppidele?	X	X
14	Kas teenuse osutajal on ette näidata nähtavaid tulemusi ühiskonna ootuste ja vajaduste rahuldamise kohta?	X	X

8. Teenuse osutaja näitab üles sotsiaalset vastutust viies läbi tegevusi, mis panustavad ühiskonda.

	Indikaator	Dok.	Muu
15	Kas teenuse osutaja on seotud kogukonnapõhiste tegevustega?	X	X
16	Kas teenuse osutajal on näidata tõendeid tegevuse kohta, mis on andnud lisaväärtust ühiskonnale?	X	X

## 2. PERSONAL

### EQUASS kvaliteedi põhimõte

Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid juhivad ja haldavad oma personali ja tegevust suunas, mis lähtub nende tegevuse eesmärkidest ja inimesekesksest teeninduskultuurist. Töötajad, kellel on nõutud teadmised, oskused ja kompetents, leiavad organisatsioonis arenguvõimalusi ja edutamist. Sellised organisatsioonid on teenuse saajate ja teiste huvigruppide heaolu nimel pühendunud personali kaasamisele, arendamisele ning edasiõppe soodustamisele, pakkudes oma töötajatele tervisekaitset, turvalisust, heaolu ning nõuetele vastavaid töötingimusi.

### EQUASS Assurance kriteeriumid

9. Teenuse osutajal on välja töötatud personali värbamis- ja ametis hoidmise eeskiri/kord, mille alusel edendatakse kvalifitseeritud töötajaid, nende omandatud teadmiste, oskuste ja kompetentsi alusel.

	Indikaator	Dok.	Muu
17	Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. personali värbamise eeskiri/ kord?</li> <li>b. kriteeriumid personali värbamiseks?</li> <li>c. protsess (tegevuste kirjeldused) personali värbamiseks?</li> <li>d. võrdsuse ja diskrimineerimisvastasuse kord/ eeskiri?</li> </ul>	X X X X	- - - -
18	Kas personali värbamise ja ametis hoidmise eeskiri/ kord põhineb: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. teadmistel?</li> <li>b. oskustel?</li> <li>c. kompetentsidel?</li> </ul>	X X X	X X X

10. Teenuse osutaja töö toimub siseriiklike õigusaktide poolt seatud raamides; tagatud on tööks sobivad tingimused, määratletud on piisav töötajate tase ja suhe ning personali ja vabatahtlike tasustamistingimused.



	Indikaator	Dok.	Muu
19	Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud: a. oma eeskirjad/ korrad vastavalt tööseadusandluse õiguslikule raamistikule? b. tunnustuse avaldamise korra: i. personalile? ii. vabatahtlikele (kui neid on)?	X  X  X	-  -  -
20	Kas teenuse osutaja hindab töötingimusi, mis on seatud: a. juhatusele/ juhtkonnale? b. personalile? c. vabatahtlikel ( kui neid on)?	X  X  X	X  X  X

11. Koolitus- ja arengukava alusel koolitab teenuse osutaja välja kogu personali ning hindab koolituste efektiivsust.

	Indikaator	Dok.	Muu
21	Kas personali kvalifikatsiooni, arengu ja toetuse plaan on: a. dokumenteeritud? b. iga-aastaselt hinnatud?	X  X	-  -
22	Kas teenuse osutaja: a. omab igast personali koolitusüritusest kirjalikku ülestähendust? b. hindab koolitustegevuse efektiivsust (mis põhineb personali ja teiste huvigruppide tagasisidel)?	X  X	-  -

12. Teenuse osutaja määrab personali rollidele ja funktsioonidele vastavad kompetentsusnõuded ning hindab neid kord aastas.

	Indikaator	Dok.	Muu
23	Kas personali kompetentsusnõuded on: a. kindlaks tehtud? b. täpsustatud? c. dokumenteeritud? d. iga-aastaselt hinnatud?	X  X  X	X  X  -

24	Kas personali, kelle tegevus on otseselt seotud klientidele teenuste osutamisega, tegevust vaadatakse üle/ hinnatakse perioodiliselt?	X	X
----	---	---	---

13. Teenuse pakkuja tunnustab oma personali kui organisatsiooni tegevuse, teenuste arendamise ja personali arendamise tagasiside allikat.

	Indikaator	Dok.	Muu
25	Kas teenuse osutajal on välja töötatud eeskiri/ kord ja protseduur (protsesside kirjeldus) personali aktiivse kaasamise kohta: a. teenuste planeerimisse? b. teenuste hindamisse?	X X	- -
26	Kas teenuse osutaja: a. dokumenteerib infot personali kaasamise ja personalilt saadud tagasiside kohta? b. kasutab neid andmeid ära personali arengu strateegilisel ja iga-aastasel planeerimisel?	X X	- -

14. Teenuse osutajal on mehhanismid, kuidas suurendada personali rahulolu ja motivatsiooni.

	Indikaator		
27	Kas teenuse osutaja mõõdab, dokumenteerib ja vaatab üle/ hindab personali rahulolu ja motivatsiooni?	X	-
28	Kas teenuse osutaja rakendab mehhanisme personali tunnustamiseks?	X	X

### 3. ÕIGUSED

#### EQUASS kvaliteedi põhimõte

Teenust osutavad organisatsioonid on pühendunud klientide õiguste kaitsmisele ja edendamisele võrdsete võimaluste, võrdse kohtlemise, valikuvabaduse, enesemääramisõiguse ning võrdse osalemisõiguse osas. Teenuseid osutavad organisatsioonid tagavad oma teenustes nende saajate teadliku nõusoleku ja mittediskrimineeriva ning positiivse suhtumise. Selline mõistev suhtumine on nähtav kogu teenuse arendamise ja osutamise protsessis ning teenuse osutaja väärtustes.

#### EQUASS Assurance kriteeriumid

**15.** Teenuse osutaja kinnitab, et määratledes põhiõiguste hartas/ dokumentis (*Charter of Rights*) kirjeldatud teenuse saajate õiguseid, on võetud aluseks EL Põhiõiguste Harta, Euroopa Nõukogu Euroopa Inimõiguste ja Põhivabaduste Kaitse Konventsioon ning teised rahvusvahelised inimõiguste konventsioonid, eriti sellised, mis on välja töötatud ÜRO poolt.

	Indikaator	Dok	Muu
29	Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud:  a. teenuse saajate põhiõigused (õiguste harta)?  b. harta, mis on vastavuses rahvusvahelise inimõiguste konventsiooniga?	X  X	-  -
30	Kas teenuse saajate õigused ja kohustused on teada kogu personalile, ka vabatahtlikele?	-	X

**16.** Teenuse osutaja informeerib teenuse saajat tema õigustest ja kohustustest, mis puudutavad võrdväärset kohtlemist vaatamata vanusele, puudele, soole, rassile, religioonile/usule või seksuaalsele orientatsioonile.

	Indikaator	Dok	Muu
31	Kas teenuse osutajal on ette näidata tõendeid, et nad on informeerinud teenuse saajaid nende õigustest ja kohustustest?	X	X
32	Kas teenuse saajad on teadlikud oma õigustest ja kohustustest?	-	X

**17.** Teenuse osutajal on ligipääsetav kaebustega tegelemise süsteem, mille abil dokumenteerida teenuse saajatelt, teenuse hankijatelt ja teistelt huvigruppideelt saadud tagasiside enda tegevuse kohta.

	Indikaator	Dok	Muu
33	Kas teenuse osutajal on dokumenteeritud kaebustega tegelemise süsteem, mis kindlustab kaebuste asjakohase ja objektiivse juurdluse?	X	-
34	Kas teenuse osutaja kaebustega tegelemise süsteemi juurdluse tulemused on läbipaistvad?	X	-

**18.** Teenuse osutaja austab iga teenuse saaja põhiõigust enesemääratlusele. Vabalt määratletud poliitiline staatus, majanduslik, sotsiaalne ja kultuuriline areng.

	Indikaator	Dok	Muu
35	Kas teenuse osutaja näitab üles poolehoidu teenuse saajate enesemääratluse osas?	X	X
36	Kas teenuse osutaja hindab iga-aastaselt koos teenuse saajatega oma käitumist/tegevust teenuse saajate enesemääramisõiguse osas?	X	X

**19.** Teenuse osutaja toetab teenuse saajat eestkostja (eestkõneleja) ja/või tugiisiku leidmisel.

	Indikaator		
37	Kas teenuse osutaja informeerib teenuse saajat võimalustest leida eestkostjat ( eestkõnelejat/esindajat) ja/või tugiisikut?	X	X
38	Kas teenuse osutaja hindab iga-aastaselt oma käitumist teenuse saaja abistamisel leidmaks eestkostjat (eestkõnelejat/ esindajat) ja/või tugiisikut?	X	X

## 4. EETIKA

### EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Teenuseid osutavate organisatsioonide tegevuse aluseks on eetikakoodeks, mis kaitseb teenuse saajate ja nende pereliikmete/hooldajate väarikust, ennetab riske ning toetab sotsiaalset õiglust. Samuti on eetikakoodeksis täpsustatud organisatsioonisisese kompetentsusnõuded.

### EQUASS Assurance kriteeriumid

**20.** Teenuse osutaja defineerib ja dokumenteerib oma eetika eeskirja/ korra, mis respektseb ja kindlustab teenuse saajate väarikuse, kaitseb neid lubamatu riski eest ja edendab sotsiaalset õiglust.

	Indikaator	Dok	Muu
39	Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud oma eetika eeskirja/ korra, mis kajastab teenuse saajate väarikuse temaatikat ning kaitseb neid lubamatute riskide eest?	X	-
40	Kas teenuse osutaja informeerib personali (ka vabatahtlikke) eetika eeskirjast/ korrast ning väärtustest ja käitumispõhimõtetest teenuse osutamisel?	X	X

**21.** Teenuse osutaja kasutab võtteid, mis ennetavad teenuse saaja füüsilist, vaimset ja majanduslikku ärakasutamist.

	Indikaator	Dok.	Muu
41	Kas teenuse osutajal on: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. dokumenteeritud eeskiri/kord teenuse saajate füüsilise, vaimse ja majandusliku ärakasutamise ennetamiseks?</li> <li>b. protseduurid, et ennetada teenuse saajate füüsilist, vaimset ja majanduslikku ärakasutamist?</li> </ul>	X  X	-  -
42	Kas teenuse osutaja hindab oma eeskirja/ korra efektiivsust teenuse saajate füüsilise, vaimse ja majandusliku ärakasutamise ennetamisel?	X	X

**22.** Teenuse osutaja pakub teenust turvalises töökeskkonnas kindlustades teenuse saajate, nende pereliikmete/hooldajate füüsilise turvalisuse.

	Indikaator		
43	Kas teenuse osutajal on dokumenteeritud:  a. tervise ja turvalisuse plaan vastavalt iga teenuse osutamise asukohale?  b. protseduurid kindlustamiseks teenuse saajatele turvaline keskkond ja füüsiline turvalisus?	X     X	-     -
44	Kas teenuse osutaja on tuvastanud:  a. meetmed, mis kindlustavad tervisekaitse ja turvalisuse igas teenuse osutamise asukohas?  b. iga-aastaselt parendused, et kindlustada tervisekaitse ja turvalisus?	X    X	X    X

**23.** Teenuse osutaja defineerib, dokumenteerib, jälgib ja hindab põhimõtteid, väärtusi ning protseduure, mis mõjutavad käitumist teenuse osutamisel, lähtudes konfidentsiaalsuse, täpsuse, privaatsuse ja vääriskuse aspektist.

	Indikaator		
45	Kas teenuse osutaja on defineerinud põhimõtted, väärtused ning protseduurid (eetika eeskiri), et kindlustada ja juhtida käitumist teenuse osutamisel?	X	-
46	Kas personal (ka vabatahtlikud) on teadlik põhimõtetest, väärtustest ning protseduuridest, millest teenuse osutamisel lähtuda?	-	X

**24.** Teenuse osutaja defineerib, dokumenteerib, jälgib ja hindab protseduure, mis tagavad konfidentsiaalsuse andmete osas, mis puudutavad teenuse saajat ning talle osutatavat teenust.

	Indikaator	Dok.	Muu
47	Kas teenuse osutajal on eeskiri ja protseduurid (protsesside kirjeldused):  a. et kindlustada teenuse saajat puudutava info konfidentsiaalsus?  b. kuidas salvestada teenuse saaja kohta käivat informatsiooni?  c. et tagada juurdepääs personaalsele infole?	  X  X  X	  -  -  -

48	Kas teenuse pakkuja vaatab üle/ hindab:		
	a. vähemalt korra kahe aasta jooksul oma konfidentsiaalsuse eeskirja koos personali ja teenuse saajatega?	X	X
	b. vähemalt korra kahe aasta jooksul oma konfidentsiaalsuse protseduure (protsesside kirjeldusi) koos personali ja teenuse saajatega ?	X	X

**25.** Teenuse osutaja määrab teenuse juhtimise, disaini, osutamise, toetamise ja hindamisega tegeleva personali rollid ja vastutused, volitused ning omavahelised suhted.

	Indikaator	Dok	Muu
49	Kas teenuse osutaja on:		
	a. defineerinud juhatuse/ juhtkonna rollid ja vastutuse?	X	-
	b. teavitanud/ avaldanud juhatuse/ juhtkonna rollid ja vastutusala?	X	-
50	Kas teenuse osutaja on:		
	a. defineerinud otse kliendile pakutava teenuse osutamisega seotud funktsioonide rollid ja vastutusala?	X	-
	b. teavitanud otse kliendile pakutava teenuse osutamisega seotud funktsioonide rollid ja vastutused?	X	-

## 5. KOOSTÖÖSUHTED

### EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Teenuseid osutavad organisatsioonid teevad koostööd avaliku ja erasektori esindajate, tööandjate, töötajate esindajate, rahastajate, teenuse hankijate, teenuse saajate esindusorganisatsioonide, kohalike huvigruppide, perekonnaliikmete ja hooldajatega, et luua avatum ja kaasavam ühiskond, et tagada teenuste osutamise järjepidevus ja saavutada parimaid tulemusi.

### EQUASS Assurance kriteeriumid

**26.** Teenuse osutaja teeb teenuste osutamisel koostööd teiste organisatsioonidega.

	Indikaator	Dok.	Muu
51	Teenuse osutaja teeb teenuse saajatele teenuseid osutades koostööd: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. sotsiaalpartneritega?</li> <li>b. rahastajatega?</li> <li>c. teenuse saajate esindusorganisatsioonidega (kui neid on)?</li> </ul>	X X X	X X X
52	Kas teenuse osutaja hindab regulaarselt oma koostöösuhetest tulenevat lisaväärtust?	X	X

**27.** Teenuse osutaja teeb teenuste arendamisel koostööd teenuse saajate, teenuse ostjate ja teiste huvigruppidega.

	Indikaator	Dok	Muu
53	Kas teenuse osutaja kaasab teenuste arendamisse: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. teenuse saajaid ja nende esindajaid?</li> <li>b. teenuse ostjaid?</li> <li>c. rahastajaid?</li> </ul>	X X X	X X X
54	Kas teenuse osutaja kaasab vajaduste väljaselgitamisse olulisi väliseid huvigruppe?	X	X



## 6. OSALEMINE

### Kvaliteedi põhimõte:

Teenust osutavad organisatsioonid edendavad teenuse saajate osavõtlikkust ja kaasatust organisatsiooni kõikidel tasanditel ja ka ühiskonnas üldisemalt. Teenuse osutajad kaasavad teenuse saajaid, kui aktiivseid meeskonnaliikmed. Teenuse saajate osavõtlikkuse suurendamiseks peaksid teenuse osutajad jõustama, toetama ja laiendama teenuse saajate volitusi/vastutust. Selgitustöö tegemiseks, takistuste kõrvaldamiseks, avaliku hariduse aktiivseks propageerimiseks ning võrdsete võimaluste loomiseks peaksid teenuse osutajad tegema koostööd erinevate esindusorganite ja gruppidega.

### EQUASS Assurance kriteeriumid

**28.** Teenuse osutaja kaasab teenuse saajaid aktiivselt teenuse planeerimise etappides, järjepidevas struktureeritud dialoogis hinnangu andmiseks teenuse juhtimise osas, aga ka vajaduste ja üksikute teenuste väljaselgitamises ning ka kvaliteedi hindamises.

	Indikaator	Dok	Muu
55	Kas teenuse osutajal on eeskiri/ kord ja protseduurid (protsesside kirjeldused) teenuse saajate aktiivseks kaasamiseks:		
	a. vajaduste väljaselgitamise?	X	-
	b. teenuste planeerimisse?	X	-
	c. teenuste hindamisse?	X	-
56	Kas teenuse saajad osalevad:		
	a. individuaalsete vajaduste väljaselgitamisel?	X	X
	b. individuaalsete teenuste planeerimisel?	X	X
	c. saadud teenuste hindamisel?	X	X

**29.** Teenuse osutaja algatab iga-aastaselt teenuse saajate osalemisega seotud protsesside (tegevuse kirjelduste) hindamise nii individuaalsel, kui kollektiivsel tasandil.

	Indikaator	Dok	Muu
57	Kas teenuse saajate või nende esindajatega on kooskõlastatud osalemise eeskiri/ kord, meetmed ja tegevused?	X	X
58	Kas teenuse osutaja vaatab üle/ hindab iga-aastaselt teenuse saajate või nende esindajate osalemise eeskirja/ korra, meetmed ja tegevused?	X	X

**30.** Teenuse osutaja kasutab spetsiifilisi võtteid selleks, et teenuse saajad oleksid jõustatud ja saaksid seeläbi parandada enda ning oma kogukonna seisundit.

	Indikaator		
59	Kas teenuse osutaja aitab süstemaatiliselt kaasa individuaalsel tasandil teenuse saajate jõustamisele?	X	X
60	Kas teenuse osutaja on saavutanud nähtavaid tulemusi teenuse saajate jõustamise tugevdamisel?	X	-

**31.** Teenuse osutaja kasutab spetsiifilisi võtteid, et luua keskkond, mis soodustab jõustamist.

	Indikaator		
61	Kas teenuse osutaja on kindlaks teinud meetmed, mis aitavad organisatsioonis luua jõustavat keskkonda?	X	X
62	Kas teenuse osutaja koolitab oma personali, et aidata kaasa teenuse saajate jõustamisele?	X	X

## 7. ISIKUKESKNE LÄHENEMINE

### EQUASS kvaliteedi põhimõtted:

Teenuseid osutavate organisatsioonide eesmärk on tõsta teenuse saajate elukvaliteeti, lähtudes nii teenuse saajate, kui teiste potentsiaalsete kasusaajate vajadustest. Sellised organisatsioonid hindavad indiviidi panust organisatsiooni tegevusse, võimaldades neil osaleda enesehindamisprotsessis, tagasiside andmisel ja organisatsiooni tegevuse hindamisel. Samuti on sellistele organisatsioonidele olulised teenuse saaja isiklikud ja ka teenusega seotud eesmärgid, arvestades teenuse saaja füüsilist ja sotsiaalset keskkonda. Kõiki neid protsesse vaadatakse üle/ hinnatakse regulaarselt.

### EQUASS Assurance kriteeriumid

**32.** Teenuse osutaja viib vajaduste hindamisel põhinevad programmid/teenused läbi teenuse saajale, tema pereliikmetele ja hooldajatele kõige sobivamas kohas.

	Indikaator	Dok	Muu
63	Kas teenuse osutaja on välja selgitanud: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. praeguste teenuse saajate vajadused (&lt; 3 aasta jooksul)?</li> <li>b. potentsiaalsete teenuse saajate vajadused (&lt; 3 aasta jooksul)?</li> </ul>	X	X
64	Kas teenuse osutaja pakub teenust teenuse saajale, tema pereliikmetele ja hooldajatele kõige sobivamas asukohas?	X	X

**33.** Teenuse osutaja pakub programme/ teenuseid, mis vastavad klientide väljaselgitatud vajadustele ja on kooskõlas seatud eesmärkidega.

	Indikaator		
65	Kas teenuse osutaja on kindlaks teinud: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. rahastajate vajadused?</li> <li>b. teiste oluliste väliste huvigruppide vajadused?</li> </ul>	X	X

66	Kas teenuse osutaja on teinud kindlaks olemasolevate programmide/ teenuste edukuse määra: a. nende eesmärkide saavutamisel? b. teenuse saajate vajadustele vastamisel?	X X	- -
----	--	--------	--------

34. Teenuse osutaja viib läbi individuaalseid protsesse, mis põhinevad teenuse saajate vajadustel.

	Indikaator	Dok	Muu
67	Kas teenuse osutaja pakub teenuseid/ programme, mis põhinevad teenuse saajate vajadustel?	X	X
68	Kas teenuse osutaja märgib teenuse saaja hinnatud vajadused ja ootused tema individuaalsesse plaani?	X	-

35. Teenuse osutaja paneb individuaalsesse tegevusplaani kirja teenuste plaani, mis põhineb teenuse saaja individuaalsetel vajadustel ja ootustel.

	Indikaator	Dok	Muu
69	Kas individuaalne tegevusplaani sisaldab: a. teenuse saaja oodatavat olukorda? b. üldeesmärke? c. spetsiifilisi mõõdetavaid eesmärke? d. kasutatavaid meetodeid/ tehnikaid/ sekkumisi? e. kaasatavat personali ja vastutusalasid?	X X X X X	- - - - -
70	Kas iga Individuaalne tegevusplaani on kooskõlastatud teenuse saaja või tema eestkostja poolt?	X	X

## 8. LAIAHAARDELISUS

### EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Teenuseid osutavad organisatsioonid tagavad, et teenuse saajatele on järjepidevalt kättesaadavad kõikehõlmavad (terviklikud) ja kogukonnapõhised teenused. Teenuste osutamisel väärtustatakse kõikide teenuse saajate ning potentsiaalsete partnerite (muuhulgas kohalik kogukond, tööandjad ja teised huvigrupid) panust ning teenuseid pakkudes kasutatakse lähenemisi alates varajasest sekkumisest kuni toetamise ja järelkontrollini. Teenuseid peaks osutama kasutades multidistsiplinaarse meeskondliku lähenemise metoodikat või tehes koostööd teiste teenuse osutajate ja tööandjatega.

### EQUASS Assurance kriteeriumid

**36.** Teenuse osutaja selgitab välja, dokumenteerib ja säilitab peamisi teenuse osutamisega seotud protsesse kooskõlas oma visiooni, missiooni ja kvaliteedi eeskirjaga.

	Indikaator	Dok	Muu
71	Kas teenuse osutamise peamised protsessid on: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. kindlaks tehtud?</li> <li>b. dokumenteeritud?</li> <li>c. regulaarselt üle vaadatud/ hinnatud?</li> </ul>	X X X	- - -
72	Kas teenuse osutamisega seotud peamised protsessid on vastavuses: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. missiooniga?</li> <li>b. organisatsiooni kvaliteedieeskirjaga?</li> <li>c. teenuse ostjate ja rahastajate poolt tehtud märkustega?</li> </ul>	X X X	X X X

**37.** Teenuse osutaja vaatab üle/ hindab ja kontrollib teenuse osutamise protsesse.

	Indikaator	Dok	Muu
73	Kas teenuse osutaja: a. jälgib regulaarselt teenuse osutamisega seotud peamisi protsesse? b. vaatab üle/ hindab regulaarselt teenuse osutamisega seotud peamisi protsesse?	X X	X X
74	Kas teenuse osutaja: a. viib läbi teenuse osutamisega seotud peamiste protsesside siseaudititeid? b. raporteerib/esitab aruande siseauditite tulemustest?	X X	- -

**38.** Teenuse osutaja tagab teenuse saajale järjepideva teenuse osutamise protsessi, mis hõlmab teenuseid varajasest sekkumisest kuni toetamiseni pidades silmas teenuse saajate muutuvaid vajadusi.

	Indikaator	Dok	Muu
75	Kas iga-aastaselt toimub katkematu teenuse osutamise hindamine?	X	-
76	Kas teenuse pakkuja rakendab töösse meetmed, et tagada katkematu teenuste osutamine?	X	X

**39.** Teenuse osutaja loob sujuva, järjepideva teenuse osutamise protsessi ja vähendab takistusi multidistsiplinaarse lähenemise ja eri asutuste vahelise koostöö kaudu.

	Indikaator		
77	Kas organisatsioon tuvastab ja raporteerib iga-aastaselt takistustest: a. sujuva ja järjepideva programmi/ teenuse osutamisel? b. programmidele/ teenustele juurdepääsul?	X X	- -
78	Kas teenuse osutaja pakub teenuseid, mis on multidistsiplinaarse lähenemise käigus teenuse saajale Individuaalsesse plaani märgitud?	X	X

**40.** Teenuse osutaja kasutab teenuse osutamisel terviklikku lähenemist, mis keskendub teenuse saaja vajadustele ja ootustele eesmärgiga tõsta teenuse saaja elukvaliteeti.

	Indikaator		
79	Kas teenuse osutaja tagab, et iga teenuse saaja elukvaliteet on määratletud individuaalselt ja teenuse saaja	X	X

	või tema perekonna poolt?		
80	Kas elukvaliteeti tõstvate tegevuste efektiivsust:		
	a. mõõdetakse?	X	-
	b. raporteeritakse/ esitatakse aruandes?	X	-

**41.** Teenuse osutaja selgitab välja personali kompetentsid, oskused ja personali toetamise meetodid tõstmaks teenuse saajate elukvaliteeti.

	Indikaator	Dok	Muu
81	Kas teenuse osutaja täpsustab personali oskused ja kompetentsid, mis aitavad tõsta teenuse saajate elukvaliteeti?	X	-
82	Kas teenuse osutaja hindab/ analüüsib iga-aastaselt personali oskusi ja kompetentse, mis aitavad tõsta teenuse saajate elukvaliteeti?	X	X

## 9. TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

### EQUASS kvaliteedi põhimõte

Teenuseid osutavad organisatsioonid on tulemustele orienteeritud. Pidades silmas, kuidas neid tajutakse, millised on olnud nende saavutused ja kui palju kasu nad pakuvad nii teenuse saajatele, perekonnaliikmetele, hooldajatele, tööandjatele, teistele huvigruppidele ja ühiskonna ootustele üldiselt. Samuti on eesmärgiks pakkuda parimat väärtust teenuse ostjate ja rahastajate jaoks. Teenuse mõjusid mõõdetakse ja jälgitakse ning nendel on oluline roll kestva arengu, läbipaistvuse ja vastutusega seotud protsessides.

### EQUASS Assurance kriteeriumid

**42.** Teenuse osutaja teeb kindlaks oma äritegevuse<sup>1</sup> tulemused ja koostab ametliku, perioodilise ja sõltumatu ülevaate/ aruande ning protseduuri, et saavutada seatud eesmärgid

	Indikaator	Dok	Muu
83	Kas teenuse osutaja: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. mõõdab iga-aastaselt oma tegevuse tulemusi vastavalt seatud eesmärkidele?</li> <li>b. raporteerib/esitab aruande iga-aastaselt oma tegevuse tulemustest vastavalt seatud eesmärkidele?</li> </ul>	X X	- -
84	Kas asutuse tegevust ja selle tulemusi vaatatakse üle/ hindatakse sõltumatu väline üksus?	X	-

**43.** Teenuse osutaja teeb kindlaks ja dokumenteerib individuaalsel ning kollektiivsel tasandil teenuse osutamise tulemused ja kasud teenuse saaja jaoks.

	Indikaator	Dok	Muu
85	Kas teenuse osutaja mõõdab: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. iga individuaalse plaani saavutatud tulemusi?</li> <li>b. iga individuaalse plaani alusel teenustest saadud teenuse saajate kasud?</li> </ul>	X X	- -

<sup>1</sup> Sotsiaalteenustes on äriks sotsiaalteenus.



86	Kas teenuse osutaja mõõdab:		
	a. osutatud teenuste saavutatud tulemusi kollektiivsel tasandil?	X	-
	b. teenustest saadud teenuse saajate kasusid kollektiivsel tasandil?	X	-

**44.** Teenuse osutaja hindab oma tegevuse tulemusi, et selgitada välja parim väärtus teenuse ostjatele ja rahastajatele (“parim väärtus” võib väljenduda ka teenuse saaja elukvaliteedi tõusus).

	Indikaator	Dok	Muu
87	Kas teenuse osutaja hindab asutuse tegevuse tulemuste lisaväärtust:		
	a. ostjatele?	X	-
	b. rahastajatele?	X	-
88	Kas teenuse osutaja hindab teenuste lisaväärtust teenuse saajate elukvaliteedile?	X	-

**45.** Teenuse osutaja hindab teenuse saajate ja teiste huvigruppide individuaalset ning kollektiivset rahulolu viies läbi sisese ja/või välise hindamise.

	Indikaator	Dok	Muu
89	Kas teenuse osutaja hindab:		
	a. teenuse saajate rahulolu?	X	-
	b. teenuse ostjate rahulolu?	X	-
	c. rahastajate rahulolu?	X	-
90	Kas teenuse osutaja kindlustab huvigruppide asjakohase ja objektiivse rahulolu hindamise?	X	-

**46.** Teenuse osutaja tagab, et raportid/ aruanded on kättesaadavad ja lihtsasti arusaadavad ning sisaldavad personaalseid arusaamu/kogemusi ja saavutusi.

	Indikaator	Dok	Muu
91	Kas raportid/ aruanded tegevuse ja selle tulemuste kohta on edastatud huvigruppidele arusaadavas keeles ja vormis?	X	-

92	Kas raportid/ aruanded sisaldavad personaalseid arusaamu/kogemusi ja saavutusi?	X	-
----	---	---	---

47. Teenuse osutaja jagab aktiivselt infot organisatsiooni tegevuse kohta personali, teenuse saajate ja väliste huvigruppide hulgas.

	Indikaator		
93	Kas teenuse osutaja annab aru/ teavitab oma tegevusest:		
	a. ostjaid?	X	-
	b. rahastajaid?	X	-
	c. personali?	X	-
	d. teenuse saajaid?	X	-
94	Kas teenuse osutaja raporteerib iga-aastaselt:		
	a. tulemuste kohta?	X	-
	b. personaalsete arusaamade/kogemuste kohta?	X	-
	c. saavutuste kohta?	X	-

## 10. KESTEV ARENG

### EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Teenuseid osutavad organisatsioonid käituvad turuvajaduste hindamisel, ressursside efektiivsel kasutamisel, teenuste arendamisel ja parendamisel ning innovaatiliste uurimustööde ja arendustööde kasutusse võtmisel proaktiivselt. Nad pürgivad efektiivse kommunikatsiooni ja turundamise suunas, väärtustavad teenuse saajate, rahastajate ning huvigruppide tagasisidet ja tegutsevad pideva kvaliteedi tõstmise nimel.

### EQUASS Assurance kriteeriumid

**48.** Teenuse osutajal on kestva arengu tagamiseks kasutusel standardne protseduur (protsesside kirjeldus), millel on tsükliline iseloom.

	Indikaator	Dok	Muu
95	Kas teenuse osutaja rakendab dokumenteeritud parendussüsteemi, mida iseloomustab tsükliline iseloom (P-D-C-A): <ul style="list-style-type: none"> <li>a. planeeritakse tegevusi eesmärkide saavutamiseks?</li> <li>b. tegevused viiakse ellu?</li> <li>c. tegevuste tulemusi hinnatakse?</li> <li>d. korrigeerivad tegevused viiakse ellu?</li> </ul>	X X X X	X X X X
96	Kas kvaliteedi parenduse projektide/ tegevuste tulemused on dokumenteeritud?	X	-

**49.** Teenuse osutaja teeb kindlaks tegevuse indikaatorid, et mõõta parendustegevuse tulemusi.

	Indikaator	Dok	Muu
97	Kas teenuse osutaja kehtestab tegevuse indikaatorid, et mõõta kõikide parendusprojektide/ -tegevuste tulemusi?	X	-
98	Kas teenuse osutaja: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. defineerib kõikide parendusprojektide /- tegevuste eesmärgid?</li> <li>b. mõõdab kõikide parendusprojektide / -tegevuste tulemusi?</li> </ul>	X X	- -

**50.** Teenuse osutaja tutvustab ja juhib innovaatilisi töömeetodeid, mis on kindlaks tehtud huvigruppide vajadusi arvestades.

	Indikaator	Dok	Muu
99	Kas teenuse osutajal on näidata: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. vähemalt 2 näidet innovaatisest töömeetodist?</li> <li>b. vähemalt 2 näidet huvigruppide esilekerkinud vajadustest?</li> </ul>	X X	X X
100	Kas teenuse osutaja: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. juhib innovatsiooniprojekte?</li> <li>b. jälgib innovatsiooniprojektide kulgu?</li> <li>c. salvestab innovatsiooniprojektide tulemusi?</li> </ul>	X X X	- - -