

*Käesolev dokument on näidis juhise rakendamist toetava materjali ülesehitusest ja sisust, kus on hetkel arvamuse avaldamiseks lahti kirjutatud kahe juhises sisalduva põhimõtte selgitused.*

## **Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedipõhimõtete selgitused**

Kvaliteedijuhise tõlgendamist toetav materjal

### **Sissejuhatus**

Eesti Sotsiaalteenuste Kvaliteedijuhise rakendamiseks on oluline, et teenuste rahastajad, korraldajad ja pakkujad mõistaksid ühtselt juhises kirjeldatud kvaliteedipõhimõtteid ja –kriteeriumite täitmise näitajaid ning oskaksid neid teenusespetsiifiliselt tõlgendada.

Käesolev materjal on loodud juhises sisalduvate põhimõtete ja kriteeriumite mõistetavuse lihtsustamiseks. Lisaks tuleks tähelepanu pöörata juhise esimeses osas välja toodud olulisemate mõistete selgitustele.

Juhiste teenusespetsiifiliseks tõlgendamiseks on oluline tunda vastavat teenust reguleerivat seadusandlust, teenuse osutamiseks sõlmitavate lepingute ning vastavate juhendmaterjalide sisu, mis sisaldavad konkreetseid teenusespetsiifilisi nõudeid.

Juhise rakendamist lihtsustab ka vastavasisulistel koolitustel ja teavitusseminaridel osalemine, mida hakatakse pakkuma alates 2017.aastast.

# 1. TEENUSTE INIMESEKESKSUS

## KVALITEEDIPÕHIMÕTTE KIRJELDUS:

Sotsiaalteenuseid pakuvad organisatsioonid pakuvad teenuseid, mis vastates teenuse kasutajate individuaalsetele vajadustele, parendavad või säilitavad nende elukvaliteeti. Nad edendavad võrdseid võimalusi ja on teenuse kasutajatele kättesaadavad ning ligipääsetavad.

## PÕHIMÕTTE JÄRGIMIST ISELOOMUSTAVAD NÄITAJAD:

- Sotsiaalteenuseid osutatakse lähtuvalt teenuse kasutajate hinnatud individuaalsetest vajadustest ning soovidest, mida hinnatakse teenuse kasutaja ja teenusepakkuja koostöös

### Selgitused:

- Kasutajaid julgustatakse ja toetatakse oma soovide, vajaduste ja valikute väljendamisel
  - Vajaduste hindamine toimub koos iga kliendiga individuaalselt.
  - Vajaduste hindamine toimub erinevate teenuste lõikes erinevalt. Mõnede teenuste puhul (nt sotsiaaltranspordi teenus, viipekeele tõlketeenus) piisab teenuse vajaduse hindamisest rahastaja/korraldaja poolt, mõnede teenuste (nt rehabilitatsiooniteenus, erihoolekandeteenused) puhul on aga teenust alustades viia läbi põhjalikum vajaduste hindamine, et saada infot konkreetsete mõõdetavate eesmärkide seadmiseks, sekkumiste täpse sisu planeerimiseks ja saavutada mõju inimese elukvaliteedile.
  - Inimese vajaduste hindamisel tuleks kasutada tõenduspõhiseid meetodikaid ja lähtuda erinevatest elukvaliteedi valdkondadest, et tagada objektiivne ja terviklik lähenemine.
- Teenusepakkuja lähtub teenuse pakumisel teenusekasutajaga kokkulepitud eesmärkidest, tegevustest ja oodatavatest tulemustest. Vajadusel koostatakse teenusekasutajale individuaalne plaan.

### Selgitused:

- Eesmärkide ja tegevuste kokkuleppimisel arvestatakse inimese soovide, vajadustega ning inimese sotsiaalse ja füüsilise keskkonnaga
- Eesmärgid, mida teenuse osutamisel soovitakse saavutada, sõnastatakse mõõdetavalt koos inimesega
- Tegevused eesmärkide täitmiseks planeeritakse koos inimesega. Tegevused on otseselt seotud eesmärgi täitmisega.
- Tegevuste planeerimisel lähtutakse inimese vajadustest tervikuna, st et teenusepakkuja teeb vajadusel koostööd teiste teenusepakkujatega, et tagada teenuse kasutaja vajaduste katmine;

- Individuaalne plaan (kirjalik tegevuskava) koostatakse juhul, kui teenus või teenused on suunatud inimese tegevus- ja osalusvõime suurendamisele/säilitamisele. Teatud teenuste puhul tuleneb tegevuskava nõue seadusandlusest;
  - Individuaalne plaan sisaldab mõõdetavaid eesmärke, tegevusi nende täitmiseks, vastutajaid ja ajakava
- **Osutatava teenuse tulemuslikkust hinnatakse koos teenusekasutajaga regulaarselt, et hinnata vahetulemusi ja teha vajadusel muudatusi**

**Selgitused:**

- Inimese eesmärkide saavutamise jälgimiseks toimub kõigi tegevuste tulemuslikkuse regulaarne hindamine. Hindamise sagedus sõltub teenuse iseloomust. Vahetulemuste regulaarne hindamine on oluline tegevuskavasse muudatuste tegemiseks, et saavutada parim võimalik tulemus
  - Muudatused tegevuskavas tuleb kirjalikult fikseerida
- **Sotsiaalteenuseid pakutakse teenuse kasutajate ja nende lähivõrgustiku jaoks kõige sobivamas asukohas, et inimene saaks maksimaalselt osaleda oma kogukonnas ning ühiskonnaelus**

**Selgitused:**

- Võimalusel osutatakse teenuseid maksimaalselt inimese kodukohas või kodukoha lähedal
- Teenuseid osutades tuleks maksimaalselt kasutada kogukonna võimalusi (avalik ruum, kogukonna elanikud, kohalikud ettevõtted) pakkudes inimestele võimalusi kogukonnaelus osalemiseks (üritused, talgud, töötamine, huvitegevus)
- Teenuse asukohad peavad olema kõigile teenuse kasutajatele ligipääsetavad (sh füüsiline ligipääs, kergesti leitavus jne)

## 2. TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

**KVALITEEDIPÕHIMÕTTE KIRJELDUS:**

Sotsiaalteenuseid pakkuvad organisatsioonid pakuvad teenuseid, mis on tulemuslikud, keskendudes kasutajate ja teiste asjakohaste huvirühmade kasule ning teenuse kasutajate elukvaliteedi tõstmisele/ säilitamisele.

**PÕHIMÕTTE JÄRGIMIST ISELOOMUSTAVAD NÄITAJAD:**

- Teenusepakkuja on koos teenusekasutajaga kindlaks teinud teenuse tulemuslikkuse näitajad

**Selgitused:**

- Tulemuslikkuse näitajad sõltuvad teenuse sisust/ iseloomust. Nad on seotud teenuse eesmärkidega ja väljendavad teenuse osutamisel saavutatud muutusi inimese olukorras
  - Tulemuslikkuse näitajad on seotud teenuse vahetute tulemustega, inimese rahuloluga, teenusest saadud kasuga ja mõjuga inimese elukvaliteedile
- **Teenusepakkuja mõõdab ja dokumenteerib teenuste individuaalsed ja kollektiivsed vahetud tulemused**

**Selgitused:**

- Teenuse vahetud tulemused on seotud inimese eesmärkidega ja võivad olla nt järgmistes valdkondades - oskuste omandamine, tööle või õppima asumine, koolikohustuse täitmine, ühiskonnaelus osaluse suurenemine; iseseisvam toimetulek igapäevaelus jms
  - Individuaalsed teenuse tulemused on dokumenteeritud inimese individuaalses plaanis ja tulemusi hinnatakse koos inimesega
  - Kollektiivsed tulemused on individuaalsete tulemuste koondnäitjad
- **Teenusepakkuja mõõdab ja dokumenteerib teenustest saadud individuaalse ja kollektiivse kasu teenuse kasutajatele**

**Selgitused:**

- Teenusest saadav kasu on inimese poolt tunnetatud positiivne muutus
  - Teenustest saadavat kasu hinnatakse paralleelselt teenuse vahetute tulemuste hindamisega, nt inimesega vesteldes või kirjalike rahuloluküsitluste raames
  - Teenustest saadud kasu dokumenteeritakse kas individuaalses plaanis või rahuloluküsitluste kokkuvõttes
- **Teenusepakkuja hindab ja dokumenteerib oma teenuste mõju teenuse kasutaja elukvaliteedile**

**Selgitused:**

- Teenuste mõju elukvaliteedile on inimese poolt hinnatud muutus vähemalt ühes elukvaliteedi valdkonnas (Füüsiline ja vaimne heaolu (tervis, iseseisvus); Eneseteadlikkus/enesemääratlus ja õigused; Sotsiaalne kaasatus; Emotsionaalne heaolu ja inimeste vahelised suhted; Isiklik areng; Materiaalne heaolu)
  - Teenuste mõju inimese elukvaliteedile hinnatakse paralleelselt teenuse vahetute tulemuste hindamisega ja dokumenteeritakse inimese individuaalses plaanis
- **Teenusepakkuja hindab ja dokumenteerib koos teenusekasutajaga teenuse kasutajate rahulolu teenusega**

**Selgitused:**

- Teenusepakkuja viib teenuse kasutajate seas regulaarselt läbi rahuloluküsitlust
- Rahuloluküsitlus peab olema asjakohase sisuga hõlmates järgmisi aspekte: õiguste kaitse, konfidentsiaalsus, töötajate tugi, info olemasolu ja arusaadavus, võimalus ise teenuse osutamisel kaasa rääkida, kasu teenus(t)est, teenuse osutamise asukoha sobivus (sh ligipääsetavus); teenuse kättesaadavus, isiklike soovidega arvestamine; eesmärkide täitumine; turvalisus.
- Rahuloluküsitluse vorm ja selle läbiviimise korraldus peab olema kasutajasõbralik (kergesti mõistetavad küsimused, lihtsasti vastatav)
- Teenuse kasutajatele peab olema tagatud anonüümse vastamise võimalus
- Rahuloluküsitluste tulemustest on tehtud kirjalik kokkuvõte