

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik

Brüssel, 21. juuni 2010

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik on loodud projekti Prometheus raames, mida toetab Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja võrdsete võimaluste peadirektoraadi poolt hallatud ühenduse tööhõive ja sotsiaalse solidaarsuse programm 2007-2013 PROGRESS (VP/2008/004 – Üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi edendamine), mida haldab Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja võrdsete võimaluste peadirektoraat.

Sisukord

Sisukord	2
Eessõna	3
Kommenteeritud kokkuvõte.....	4
Sissejuhatus	5
2. Käsitlusala.....	7
a. Poliitikakontekst	8
b. Aluspõhimõtted	10
3. Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku mudel	12
a. Kontekstuaalsed aspektid	12
b. Organisatsioonilised aspektid.....	12
c. Teenuseosutamise protsessi aspektid	12
d. Tulemused	12
1. valdkond: Teenuseosutamise eeltingimused	16
2 valdkond: Nõudmised teenusepakkujatele.....	18
1.Hea valitsemistava	18
2.Partnerlus	19
3 valdkond: Kasutajate vajadused	19
1.Õigused	19
2.Kasutajate osalus	20
4 valdkond: Nõudmised töötajatele.....	21
1.Töötajate pädevus9	21
2.Eetika	22
5 valdkond: Nõudmised teenustele	22
1.Isikukeskne.....	22
2.Kõikehõlmav	23
6 valdkond: Kasud ja teenusetulemused.....	24
1.Tulemustele orienteeritus	24
Lisa 1: Ülevaade CEN töörühmas osalejatest (CEN WS 51)	25

Eessõna

Käesolev dokument on koostatud Euroopa Standardikomitee (CEN) töörühma kokkuleppena (edaspidi CWA) ning kirjeldab Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Raamistikku (*Common Quality Framework for Social Services of General Interest - CQF for SSGI*) ning sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamise põhikriteeriume. Käesolev CWA on konsensusel põhinev ning see koostati avatud töörühmas. Käesolev CWA koostati ja kiideti heaks antud sektori huvitatud osapoolte esindajatest koosnenud töörühmas.

Käesolev dokument on välja töötatud intensiivse nõustamise ja koostöö tulemusel, millesse olid partneritena kaasatud mitmed erinevad sotsiaalteenuste esindajad ja huvirühmad nii riiklikul kui ka Euroopa tasandil. See grupp koosnes teenusekasutaja ja teenusepakkuja organisatsioonidest, sotsiaalteenuste rahastajatest, poliitikakujundajatest, kvaliteediakrediteerimisorganisatsioonidest, ülikoolide ja kohalike omavalitsuste esindajatest. Käesolevasse CWA-sse panustanud isikute ja nende sidusasutuste nimekiri on leitav lisas 1. CEN WS 51 osalejate ülevaade tugineb nelja CEN töörühma koosoleku kohalolijate nimekirjadele. Nende ja ka kahe avaliku konsultastiooni panus CWA-sse on saadaval CEN sekretariaadis.

Käesoleva tööseminari kokkuleppe loomisega tehti algust 9. veebruaril 2009 CEN WS 51 äriplaani heaks kiitmisega. Viimane tööseminari kinnitusvoor algas 7.juunil 2010 ja lõppes 13.septembril 2010.

Käesolev tööseminar viidi läbi projekti Prometheus raames, mida toetab Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja võrdsete võimaluste peadirektoraadi poolt hallatud ühenduse tööhõive ja sotsiaalse solidaarsuse programm 2007-2013 PROGRESS.

Eriline tänu kuulub kõigile osalejatele, kes saatsid oma panuse kirjalikult ning ka neile, kes panustasid aruteludel ja jagasid oma vaateid sotsiaalsektori kvaliteedist. Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik on avatud vastastikuse austuse ja mõistmise keskkonnas toimunud intensiivse protsessi tulemus.

Brüssel, 21. juuni 2010

Guus van Beek

CEN WS 51 eesistuja

Kommenteeritud kokkuvõte

Käesolevas dokumendis esitatakse mittekohustuslik kvaliteediraamistik üldhuvi pakkuvatele sotsiaalteenustele (*SSGI – Social Services of General Interest*). Raamistik võtab arvesse riiklikke, kohalikke ja Euroopa tasandil tehtud algatusi erinevates sotsiaalteenuste sektorites ning on osaliste ja nende poolt esindatud organisatsioonide kvaliteedilähenedemiste ühisuste väljenduseks. Raamistik aitab luua ühtset arusaama üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi olemusest.

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik kirjeldab valdkondade, eeltingimuste ja põhimõtete kogumit ning samuti ka peamisi sotsiaalteenuste kvaliteeti mõjutavaid kriteeriume. Kvaliteedipõhimõtted võetakse kasutusele kvalitatiivsete kriteeriumidena, mille kvaliteet on tagatav. Põhimõtete ja kriteeriumidega vastavust saab sõltuvalt vastavast seadusandlikust, kultuurilisest ja sotsiaalmajanduslikust kontekstist lähtudes demonstreerida mitmel viisil. Tänu sellele on Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik loodud piisavalt paindlikuks, et seda saaks rakendada kõigile regionaalselt või kohalikul tasandil osutatavatele sotsiaalteenustele igas Euroopa Liidu riigis.

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik ei määratle ainult kvaliteeti, vaid see on ka võrdlusraamistikuks, mille abil määratleda, kindlustada, arendada ja hinnata ning parandada üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteeti. Enamgi veel, see tugevdab riigiülest ühtset arengut, heade tavade vahetust ja Euroopa Liidu liikmesriikide sotsiaalteenuste rakendamise efektiivsuse võrdlust (= võrdlusuuring).

Raamistik kirjeldab kõiki sotsiaalteenuste kvaliteedi põhimisi aspekte ning sisaldab seetõttu nii reguleerivate organite (riiklikul, regionaalsel ja kohalike omavalitsuste ning teiste huvirühmade tasandil) kui ka sotsiaalteenuste pakkujate vastutusalasid. Raamistik on üles ehitatud kuuele valdkonnale, millele on välja töötatud kaheksa kvaliteedi eeltingimust ja üheksa juhtivpõhimõtet. Kvaliteediraamistiku mudel kirjeldab: kontekstuaalseid aspekte, organisatsioonilisi aspekte, protsessi rakendamise aspekte ja sotsiaalteenuste kvaliteediga seonduvaid tulemusaspekte. Vastutusosalade omavaheline suhe on vastastikusel seoses ning see on ära toodud mudelis. Vastutusosalad, eeltingimused ja kvaliteedipõhimõtted ning kvaliteeditagamise jaoks vajalikud eelkriteeriumid on loodud selleks, et luua raamistik, mille sisest on teenusepakkujatel, rahastajatel ja reguleerivatel organitel võimalik hinnata oma tulemuslikkust ja panust sotsiaalteenuste kvaliteeti ning võimaldades neil samas planeerida edasisi arenguid. Raamistik annab ka teenust kasutavatele inimestele tugiraamistiku, mille põhjal hinnata ootusi neile teenustele. Kvaliteeditagamise kvaliteedipõhimõtete ja põhikriteeriumide kirjeldused põhinevad huvigruppide kirjalikele panustele üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi osas ning samuti ka CEN töörühma 51 arutelude tulemustel.

Võttes arvesse teenuste mitmekesisust ja liikmesriikide erinevaid valikuid üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamisel ja arendamisel, esitatakse kvaliteeditagamise põhikriteeriumid võimalike vastustena kindlatele küsimustele, mis on olemasoleva strateegia analüüsimisel esitatavad ükskõik millise sotsiaalteenuse kohta või ükskõik millisele sotsiaalteenuse pakkujale. Hoolimata sellest, et mõne kindla sotsiaalteenuse pakkujatel (näiteks hädaabiteenus, sotsiaalmajutus, jne.) võib mõne kindla sotsiaalteenuse kvaliteedi raamistiku kriteeriumi rakendamine osutada keeruliseks, on eeltingimused ja kvaliteedipõhimõtted olulisteks faktoriteks kõigi sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamisel.

Sissejuhatus

Käesolevas dokumendis esitatakse mittekohustuslik kvaliteediraamistik üldhuvi pakkuvatele sotsiaalteenustele, võttes arvesse kohalikul, riiklikul ja Euroopa tasandil kindlate teenuste puhul tehtud algatusi. See aitab kaasa üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi määramisel.

Üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteet ning inimeste vajadustele ja õigustele vastamine puudutab poliitikakujundajaid, rahastusorganeid, teenusepakkujaid ja kõige enam nende teenuste kasutajaid. Käesolevas dokumendis võetakse arvesse kvaliteedi mõiste laiaulatuslikkus ning sellega seonduvad vaated ning täpsustatakse teenuse planeerimise, pakkumise ja hindamise kvaliteedi definitsioon ja põhimõtete kogum. Eesmärgiks on luua ühtne kvaliteedidefinitsioon, mida saab rakendada kõigile üldhuvi pakkuvatele sotsiaalteenustele ning määratleda aluspõhimõtete kogum, mis toetab sotsiaalteenuste ja kvaliteedihindamise olemuse ja mitmekesisuse mõistmist. See protsess juhatab sisse põhikriteeriumide kogumi, mis mõjutab teenuste kvaliteeti ja parendamist ning toetab üldhuvi pakkuva sotsiaalteenuse teenusekorralduse ja rakenduse tuuma mõistmist.

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik tugineb olemasolevate kvaliteedimõistete ja kvaliteediperspektiivide panusele. Euroopa arutelul kvaliteedi üle osalesid mitmed huvirühmad, kirjeldades oma vaateid kvaliteedist poliitikadokumentides:

- a.** Euroopa puuete teemat käsitlev kõrgetasemeline töörühm määratles ühtsed Euroopa kvaliteedimõisted ja kriteeriumid puuetega inimestele osutatud üldhuvi pakkuvatele sotsiaalteenustele. (Puuete teemat käsitlev kõrgetasemeline töörühm, 2007)
- b.** Euroopa sotsiaalvaldkonna valitsusväliste organisatsioonide platvorm määratles üheksa „kuldset“ kvaliteedi põhimõtet. (Euroopa sotsiaalvaldkonna valitsusväliste organisatsioonide platvorm, 2008)
- c.** Euroopa puuetega inimestele teenuste pakkujate liit (*The European Association of Service Providers to People with a Disability - EASPD*) tõi välja mitmed väärtusel põhinevad kvaliteedipõhimõtted ning võttis kasutusele elukvaliteedi mõiste. (EASPD, 2006)
- d.** Euroopa Rehabilitatsiooni Platvorm (*European Platform for Rehabilitation – EPR*) määratles koostöös puuetega inimeste sektori võtmehuvirühmadega üheksa kvaliteedipõhimõtet. (EPR, 2002)
- e.** Euroopa Nõukogu kinnitas soovitusel kvaliteediparandussüsteemide arendamiseks ja kasutuselevõtuks tervishoius (Euroopa Nõukogu, 2007) ning resolutsiooni puuetega inimeste täiskodakondsuse kohta läbi uute kaasavate tehnoloogiate, milles on määratletud mitmed võtmepõhimõtted, nagu näiteks kättesaadavus, ligipääsetavus, taskukohasus, kohanemisvõimelisus, sobivus, kasutatavus, teadlikkus, sobilikkus ja atraktiivsus (Euroopa Nõukogu, 2001).
- f.** Euroopa Liit toetatud töökohtade poolt (*European Union for Supported Employment - EUSE*) määratles kvaliteeti kui „suurepärasuse astet või standardit“. Sellele definitsioonile tuginedes töötas EUSE tööandjate toetamiseks välja nõuandva raamistiku. (EUSE, 2005)
- g.** *Inclusion Europe* (IE) juurutas kvaliteedihindamise filosoofia, kus kasutajatel ja nende esindajatel on keskne roll. (*Inclusion Europe*, 2003)
- h.** Mitteseadusjärgse sotsiaalabi föderaalne assotsiatsioon (*Federal Association of non-statutory Welfare - BAGFW*) määratles kvaliteedi sotsiaaltööks vajaliku standardeeldusena. Need standardid on loodud spetsiaalselt professionaalsete sotsiaalteenuste organisatsioonide kvaliteedi haldamiseks. (*Bundesarbeitsgemeinschaft für der Freien Wohlfahrtspflege*, 2008)

- i. Euroopa kodututega koostööd tegevate rahvuslike organisatsioonide föderatsioon (*European Federation of National Organisations working with Homeless People - FEANTSA*) kirjeldas oma nägemust kvaliteedist kodutute teenuste puhul Donabediani kvaliteedimudeliga. (FEANTSA, 2009)

Kvaliteediraamistiku eesmärk on olla piisavalt paindlik, et seda saaks kõigis Euroopa Liidu liikmesriikides riiklikul tasemel rakendada, ületades erinevate riikide seadusandlikke, sotsiaalmajanduslikke ja kultuurilisi erinevusi. Enamgi veel, raamistik peaks kindlustama Euroopa kvaliteedimudeli paindlikkuse ja rakendatavuse ning täiustatavuse sektoris olemasolevate riiklike kvaliteedisüsteemidega ning seda saab kasutada kohalikul või regionaalsel tasemel korraldatud teenustel. Selle saavutamiseks määratletakse kvaliteedipõhimõtted, mis võetakse kasutusele kvaliteeditagamise kvalitatiivsete kriteeriumidena. Põhimõtetele ja kriteeriumidele vastavust saab sõltuvalt teatud kontekstist lähtudes näidata mitmel viisil.

Kvaliteediraamistik määratleti projekti Prometheus raames läbiviidud CEN töörühmas. Seega on see otsene projekti tulemus. Projekti toetab Euroopa Komisjoni tööhõive, sotsiaalküsimuste ja võrdsete võimaluste peadirektoraadi poolt hallatud ühenduse tööhõive ja sotsiaalse solidaarsuse programm 2007-2013 (PROGRESS).

Projekt Prometheus valiti rahastamiseks koos seitsme teise projektiga, mis järgnes projektikonkursile (VP/2008/004 – üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi edendamine), mille eesmärgiks oli riigiülese iseloomuga ülenevate algatuste toetamine ning üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi määratlemise, mõõtmise, hindamise ja parandamise mehhanismine väljatöötamine. See projektikonkurss on osa suuremast sotsiaalteenuste kvaliteeti toetavast komisjoni strateegiast EL-is, avaldatud Komisjoni teavituses „Üldhuvi pakkuvad teenused, sealhulgas üldhuvi pakkuvad sotsiaalteenused: uus Euroopa kohustus“ (COM(2007) 725), mis hõlmab ka (i) sotsiaalkaitsekomitee siseselt EL-i vabatahtliku kvaliteediraamistiku loomist, mis sätestab meetodite juhised sotsiaalteenuste kvaliteedistandardite paikapanemiseks, jälgimiseks ja hindamiseks ning (ii) kohalike ametite poolt loodud ühenduse reeglite SSGI-le rakendamiseks mõeldud koolitusalgatuste rahastamist, mis on suunatud eelkõige kindlustamaks kvaliteedi tagamises sotsiaalteenuste sisseostmisel.

Ei komisjoni strateegia ega ka käesolev dokument püüa luua Euroopa sotsiaalteenuse standardeid. Kvaliteediraamistiku sisu ei peegelda ilmingimata Euroopa Komisjoni seisukohta ega arvamusi.

Projekt PROMETHEUS käsitleb erinevaid kvaliteedi aspekte: kvaliteedi definitsioon (kvaliteedi raamistik ja kriteeriumid), mõõtmine (indikaatorid) ja üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi parandamine (kvaliteedi parandamiseks mõeldud tegevuskavade väljatöötamine).

2. Käsitlusala

Et sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku ja sisuka üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kriteeriumide kallal töötada ning neis kokku leppida, on vaja ühtset arusaama nende teenuste põhiolomusest ja peamistest eesmärkidest, hoolimata sotsiaalteenuse pakkujast, nende erinevatest vormidest ja erinevast kasutajagrupist.

Üldhuvi pakkuvad sotsiaalteenused on ühiskonna ja selle liikmetevahelise suhte kindlaks ilminguks, mis keskendub isikute ja kindlate gruppide sotsiaalsetele vajadustele. Üldhuvi pakkuvad sotsiaalteenused täidavad avalikku missiooni, toimides kaasamise, osalemise ja ühiskonna heaolu põhimõttel, juhindudes inimliku väärikuse tunnistamisest. Nende eesmärgiks on rakendada inimese peamisi sotsiaalseid, majanduslikke ja osalusdemokraatlikke õigusi, tuginedes võrdsuse, võrdsete võimaluste ja sotsiaalse õigluse põhimõtetele. Need on mõeldud aitamaks kodanikel oma õigusi kaitsta. Üldhuvi pakkuvad sotsiaalteenused on konkreetseks sotsiaalse solidaarsuse vormiks ning panustavad märkimisväärselt sotsiaalsesse sidususse ja Euroopa ühiskonna väärtuste rakendamisesse.¹

Euroopa Komisjon² määratles kaks peamist üldhuvi pakkuvat sotsiaalteenuse kategooriat:

1. Seaduslikud ja täiendavad sotsiaalteenuste süsteemid, mis on erinevalt ülesehitatud (vastastikused või tööhõiveühingud), kattes peamisi eluriske, näiteks need, mis on seotud tervise, vananemise, tööõnnetuste, töötuse, pensioni ja invaliidsusega;
2. Teised isikule osutatud teenused. Need teenused, mis mängivad ennetavat ja sotsiaalset sidusust parandavat rolli, koosnevad individuaalsest abist sotsiaalse kaasatuse lihtsustamisel ning põhiõiguste kaitsmisel. Euroopa Komisjoni järgi [Komisjoni sõnul pole erinevaid kategooriaid, kuna kirjeldatud on, et teenused „võivad sisaldada nelja dimensiooni“], sisaldavad need teenused:
 - a. isiklike probleemide või kriisidega (võlad, töötus, uimastisõltuvus või perekonna lagunemine) tegelevate inimeste aitamine.
 - b. tegevused, mis kindlustavad, et antud inimesed on võimelised tagasi pöörduma ühiskonda (rehabilitatsioon, keeleõpe immigrandidele) ja tööturule (ametikoolitus). Need teenused täiendavad ja toetavad perekondade rolli eriti just ühiskonna kõige nooremate ja vanemate liikmete eest hoolitsemisel.
 - c. tegevused, mis integreerivad puuetega või pikaajaliste terviseprobleemidega inimesi.
 - d. sotsiaalmajutus, mis pakub elamisvõimalustega kodanikele või ühiskonnagruppidele.

Komisjon tuletas meelde, et EL-i liikmesriikidel on kohustus määratleda, millised teenused on üldhuvi pakkuvad. Olgugi, et haridus ja koolitamine on üldist huvi pakkuvad teenused, ei sisaldunud need Euroopa Komisjoni avalduses.

¹ Integreeritud Sotsiaalteenused Euroopas (*Integrated Social Services in Europe*) Euroopa Komisjoni kirjastus, Strasbourg 2007

² Vt : Komisjoni avaldus „Ühenduse Lissaboni programmi rakendamine: Üldhuvi pakkuvad sotsiaalteenused Euroopa Liidus“ (*Implementing the Community Lisbon programme: Social Services of General Interest in the European Union*) {SEC(2006) 516}

Üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste teenusekasutajate suhtumises ja rollile lähenemises on toimunud paradigma muutus. Selles uues suhtumises ja lähenemises pole üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kasutajaid vaadeldud kui heategevusobjekte või arstiabi, hoolduse ja sotsiaalse kaitse objekte. Selle asemel on neid kujutatud kui inimesi, kellel on õigus ning kes võivad (või keda peaks aitama) oma õigusi taga nõuda ning teha oma elus otsuseid, mis tuginevad vabale ja informeeritud nõusolekule, olles samas ka aktiivsed ühiskonna liikmed. Uut suhtumist ja lähenemist teenusekasutajatele väljendatakse inimõiguste konventsioonides ja deklaratsioonides ning sellel on märkimisväärne mõju sotsiaalteenuste korraldamisel kasutatavate kvaliteedimõistetele: valikute tegemisel ja oma elu üle kontrolli omavate aidatud inimeste tunnustus.

a. Poliitikakontekst

Lissaboni leping ja selle üldist huvi pakkuvate teenuste protokoll (*Protocol on Services of General Interest - SGI*), tuletab meile meelde, et SGI, sh sotsiaalne SGI on Euroopa Liidu jaoks erilisel kohal. Protokoll kinnitab „*põhilise rolli ja laialdase rahvusliku, piirkondliku, ja kohaliku võimu kasutuse pakkumaks, tellimaks ja organiseerimaks ühist majanduslikku huvi pakkuvaid teenuseid võimalikult lähedaselt kasutajate vajadustest lähtudes*“. Protokollis tunnustatakse ka vajadust nende teenuste kõrge kvaliteedi järele.

Pärast üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenustega seotud Komisjoni avaldust aastal 2006 kinnitati 2007. aasta novembris järgmine (COM 2007-72), mis määratles sotsiaalteenuste korraldamise eesmärgid ja põhimõtted ning andes Komisjoni reeglite üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste peal kasutamiseks juhised ja pakkudes välja strateegia sotsiaalteenuste kvaliteedi toetamiseks üle terve Euroopa Liidu.

2007. aastal komisjoni poolt määratletud eesmärgid ja põhimõtted sotsiaalteenuste korraldamiseks on järgmised:

- Sotsiaalteenuste eesmärgiks on tavaliselt saavutada teatud kindlaid eesmärke:
 - need on inimestele suunatud teenused, mis on loodud elutähtsatele inimvajadustele tuginedes, täpsemalt suunatud just haavatavamas olukorras olevate kasutajate vajadustele; need pakuvad kaitset üldiste ja spetsiifiliste eluriskide eest ja aitavad isiklike probleemide või kriiside korral; neid pakutakse ka perekondadele, kelle perekonna koosseis on muutunud, toetades nende rolli nii noorte kui vanade perekonnaliikmete eest hoolitsemisel, samuti ka puuetega inimeste eest hoolitsemisel ja perekondade puuduste kompenseerimisel; need on võtmevahenditeks inimeste põhiõiguste ja inimväärikuse kaitsmisel;
 - need mängivad ennetavat ja sotsiaalset sidusust parandavat rolli, mis on suunatud tervele rahvastikule, sõltumata jõukusest või sissetulekust;
- Aitavad kaasa diskrimineerimise vähendamisele, soolisele võrdõiguslikkusele, inimeste tervishoiule, elustandardite ja elukvaliteedi parandamisele ja kõigile võrdsete võimaluste loomisele, seeläbi parandades inimeste võimekust ühiskonnas täielikult osaleda.

3 ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsioon ja selle fakultatiivprotokoll, New York, 2006

Euroopa Sotsiaalharta (uuendatud), Strasbourg, 1996

Euroopa hooldusasutustes viibivate eakate inimeste õiguste ja vabaduste harta, Maastricht, 1993.

Need eesmärgid peegelduvad viisis, kuidas need teenused on organiseeritud, kuidas neid pakutakse ja rahastatakse:
et inimeste kui indiviidide erinevaid vajadusi rahuldada, peavad sotsiaalteenused olema põhjalikud ja integreeritult isikustatud, kavandatud ja teostatud;

tihti nad sisaldavad teenuse pakkuja ja saaja vahelist isiklikku suhet;

- teenuse määratlemine ja teostamine peab võtma arvesse kasutajate mitmekesisust;
- haavatavate kasutajate vajadustele vastamisel iseloomustatakse sotsiaalteenuseid tihti kui oma kasutajatega asümmeetrilist suhet omavat üksust, mis on erinev kaubandusliku teenusepakkuja/kasutaja suhtest;
- kuna need teenused on tihti tihedalt seotud (kohalike) kultuuriliste traditsioonidega, tuleb valida lahendused, mis võtavad kohalikku olukorda arvesse, garanteerides teenusepakkuja ja kasutaja läheduse ja samas kindlustades võrdse ligipääsu teenustele terves piirkonnas;
- teenusepakkujad vajavad tihti suurt autonoomiat erinevate ja pidevalt muutuvate sotsiaalvajadustega tegelemiseks;
- need teenused tuginevad enamasti solidaarsusprintsipidele ning sõltuvad tugevalt avalikust rahastusest, et kindlustada kerge ligipääs kõigile, sõltumata jõukusest või sissetulekust;
- mittetulundusühingud ja vabatahtlikud on tihti sotsiaalteenuste osutamisel olulise tähtsusega, väljendades seega kodanikuvõimalusi ja panustades sotsiaalsesse kaasamisse, kohalike kogukondade sotsiaalsesse sidususse ja põlvkondadevahelisse solidaarsusesse.

EL-i reeglite rakendamisel üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste puhul tuleb meeles pidada, et kuigi sotsiaalteenuste korraldamine ja rahastus on liikmesriikide pädevuses, peab see pädevus olema kooskõlas vastavate EL-i reeglitega. Täpsemalt, Euroopa Kohtu juriidika kohaselt kuuluvad sotsiaalteenused majandustegevuste alla ning neile rakenduvad riigiabi ja siseturu kohta käivad EL-i reeglid. Kuna sotsiaalalal aktiivsetel omavalitsusorganitel ja teenusepakkujatel oli nende reeglite mõistmisel ja rakendamisel raskusi, paluti seadusandliku raamistiku täpsustamist, ja nii kinnitas Komisjon aastal 2007 tegevuskava, et täpsustada neid teenuseid puudutavat seadusandlikku raamistikku ning pakkuda huvitatud osapooltele praktilisemat nõu ja abi. Kaks tegevuskavale lisatud KKK dokumenti, mis vastavad reale riigiabi ja riigihankereeglite rakendamise seotud küsimustele, on esimeseks selle lubaduse väljenduseks, koos 2008 aasta jaanuaris loodud interaktiivse informatsiooniteenusega (IIS)⁴. Enamgi veel, nagu ülalpool mainitud, algatab komisjon kohalikele omavalitsustele koolitusinitsiatiivid.

⁴ IIS on veebiteenus, mis pakub kodanikele, omavalitsusorganitele ja teenusepakkujatele informatsiooni ühenduse reeglite rakendamisel.

Mis puudutab ühenduse strateegiat EL-i sotsiaalteenuste kvaliteedi toetamisel, siis nagu ülalpool mainitud, toetatakse vabatahtlikku Euroopa kvaliteediraamistiku loomist sotsiaalkaitsekomitee raames, mis sätestab kvaliteedikriteeriumide paikapanemiseks, jälgimiseks ja hindamiseks vajalikud juhised. Sel alal on 2009. a. sotsiaalkomitee tööprogrammi raames tööd juba alustatud.

Euroopa tasandil pole üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste jaoks kohustuslikke standardeid ning võttes arvesse harupõhimõtteid ja Euroopa mitmekesisust, ei propageeri käesolev CEN töörühma kokkulepe neid standardeid, vaid hoopis üldist arusaama sotsiaalteenuse kvaliteedist, määratledes ühised kvaliteedipõhimõtted ja kriteeriumid. Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedi teemalisel debatil panustanutest rõhutasid mõned sotsiaalsektori organisatsioonid Euroopa kvaliteediraamistiku tähtsust ja vajalikkust kvaliteedi tagamisel.

b. Aluspõhimõtted

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik kujutab endast võrdlusraamistikku, mille eesmärk on kindlustada, parandada, arendada ja hinnata kvaliteeti üldhuvi pakkuvates sotsiaalteenustes. Raamistik kirjeldab ja sisaldab kõiki sotsiaalteenuste kvaliteedi põhiaspekte ning toob seega välja nii reguleerivate organite (riiklike, piirkondlike ja kohalike ning teiste huvirühmade) kui ka sotsiaalteenuste pakkujate vastutusala. Raamistik on üles ehitatud 6 vastutusosalale ja kvaliteedi võtmepõhimõtetele, mis töötati välja koostöös mitmete sotsiaalsektori võtmehuvigruppidega (Euroopa ja riiklikul tasandil). Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikku võib pidada läbilõikeinstrumendiks, mis aitab poliitikakujundajatel, teenusepakkujatel, sel alal tegutsejatel ja teenusekasutajatel saada paremat nägemust üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteeditagamise nõudmistest, määratleda parandamist vajavaid vastutusalasid ning võtta vastu otsuseid nende parandamiseks lähtudes ühisest raamistikust. Sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistik üldist huvi pakkuvate sotsiaalteenuste jaoks võimaldab ka leida ja määratleda parimad tegevusviisid liikmesriikide siseselt ja üleselt.

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikku saab rakendada nii süsteemi kui ka teenusepakkuja tasandil ning tänu sellele saab seda kasutada ka üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste efektiivsuse hindamiseks. See rõhutab eriti üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste sisendite, väljundite ja tulemuste parandamist ja hindamist sotsiaalse sidususe ja sotsiaalse kaasatuse parandamisel, teenusekasutajate inimõiguste rakendamisel ja sotsiaalteenustele ligipääsetavuse parandamisel eriti just puuetega inimeste seas. Kvaliteediraamistiku eesmärgiks on parandada üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste efektiivsust, läbipaistvust ja vastastikust usaldust riikide siseselt ja üleselt.

Kvaliteedi tagamine ja arendus on pidevad protsessid. Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik pole selles suhtes erandiks, see tugineb huvirühmade ootustele ja nõudmistele ning see on töötatud välja vabatahtlikkuse alusel CEN töötühmade programmis (Euroopa ja riiklikul tasandil) huvirühmadega konsulteerimise tulemusel. Kvaliteediraamistiku vastavust teatud kontekstis tuleb regulaarselt hinnata ning võrrelda olemasolevate kvaliteedilähenedustega erinevas kontekstis läbiviidud praktiliste algatuste hindamise abil, samas aga säilitades selle peamise kontekstisõltumatuse omaduse.

Esitatud CEN töörühma kokkulepe: üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik

See on habras ülesanne ning tagasiside mängib siinkohal raamistiku ühise võrdluste (põhimõtted ja kvaliteedikriteeriumid) ülevaatamisel suurt rolli, andes sellele ka Euroopa lisaväärtuse. Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku eesmärk pole propageerida üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kirjeldavate standardite loomist.

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku mudel on loodud selleks, et:

- i. lihtsustada sotsiaalteenuste kvaliteedi ja kvaliteedisüsteemide planeerimist, rakendamist, jälgimist, hindamist ja analüüsi kõigi sektori huvirühmade poolt igal vastavalt tasandil liikmesriikides.
- ii. tugevdada ühise õppimise, heade tavade vahetamise ja sotsiaalteenuse rakendamise tulemuslikkuse võrdlemise riigiüleseid aspekte Euroopa liidu riikides (= võrdlusuuring)

See koosneb: kvaliteeditagamise võrdluskriteeriumidest, mis sisaldab kasutajate õigusi osaleda, kontrollida ja kaevata koos kvaliteediparandamise tegevusi lihtsustavate abivahenditega.

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku mudelis väljendatud sotsiaalteenuste kvaliteedi Euroopa definitsioon on paindlik ning seda saab rakendada kõigile liikmesriikidele rahvuslikul tasandil, mistõttu ületab see nii seadusandlikud ja sotsiaalmajanduslikud erinevused kui ka erinevused iga kultuuri teenusekasutajate osalustasemes. Kvaliteediraamistiku mudel ja mittekirjeldav lähenemine aitab kaasa ka tolerantuse, mitmekesisuse, õiguste ja väärtuste edendamisele. Enamgi veel, sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik kindlustab Euroopa mõiste kvaliteedist, mis on sobilikud ja täiendavad olemasolevaid riiklikke kvaliteedilähenedisi sektoris ning seda saab rakendada piirkondlikult või kohalikul tasandil osutatavatele sotsiaalteenustele. Põhimõtetele ja kriteeriumidele vastavust saab sõltuvalt kontekstist väljendada mitmel erineval viisil.

Raamistikku saab kasutada riiklikes kvaliteedisüsteemides või liikmesriikide poolt kirjeldamiseks nende ootusi üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi osas või suunamiseks teenusepakkujaid oma sisemisi kvaliteedikontrolli süsteeme tugevdama. Selline protsess peaks kaasama kõiki vastavaid huvirühmi, eriti just teenusepakkujaid ja –kasutajaid nii otseselt kui ka läbi neid esindavate organisatsioonide.

3. Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku mudel

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku mudel on loodud kontekstuaalsete, organisatsiooniliste, teenuseosutamise protsessi ja nende tulemuste suhtes.

a. Kontekstuaalsed aspektid

Kontekstuaalsed aspektid on seotud seadusandliku, füüsilise ja organisatsioonilise keskkonnaga, milles sotsiaalteenuse pakkujad toimivad. Kontekstuaalsetel aspektidel on otsene mõju kvaliteedile, kuna need suurendavad või vähendavad hea soorituse tõenäosust. Need on kvaliteedi eeltingimuseks. Need eeltingimused on vajalikud kvaliteetsete sotsiaalteenuste saavutamisel.

Kontekstuaalsed aspektid puudutavad riiklike ja kohalike omavalitsuste vastutust ühiskonna sotsiaalprobleemide lahendamisel kas siis otseselt või vahendaja/võimaldajana. Üldhuvi pakkuvad sotsiaalteenused on teenused kõigile inimestele. Eriti just kõige haavatavamatele kodanikele on sotsiaalteenuste kvaliteet võimaluseks rakendada oma inimõigusi ja aidata neil olla ühiskonda kaasatud.

Eeltingimusi peetakse sotsiaalteenuste kvaliteedi saavutamisel olulisteks vahenditeks ning nendele vastavuse ulatus (mõnel puhul mängib see olulisemat rolli kui teise puhul) määratleb ära pakutavate teenuste kvaliteedi. Reguleerivatel organitel ja teenusepakkujal on omad kindlad ja jagatud eesmärgid sotsiaalteenuste kvaliteedi saavutamisel. Eeltingimuste täitmine on kohalike omavalitsuste ja sotsiaalteenuse pakkujate konteksti loojate (nt. rahalised vahendid, seadusandlus) vastutusala.

Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku kvaliteeditagamise kriteeriumidele vastamise eest vastutavad teenuse täitjad: teenusepakkujad ja professionaalid, võttes arvesse eeltingimuste täitmise ulatust.

b. Organisatsioonilised aspektid

Organisatsioonilised aspektid on seotud teenusepakkujate omadustega ja neile kättesaadavate vahendite ja võimalustega teenuste juhtimisel. Siia kuuluvad teenuseosutamiseks vajalikud inimlikud, füüsilised ja organisatsioonilised pädevused. Organisatsioonilisi aspekte loetakse otseseks kvaliteedimõõtmeks, kuna neil on teenusepakkuja tulemuslikkusele haldusperspektiivist otsene mõju.

c. Teenuseosutamise protsessi aspektid

Teenuseosutamise protsessi hindamine on kvaliteedimääratlemisel oluline. See näitab ära teenusepakkuja ja kasutaja vahelise suhte ning mõju, mida see on teenusekasutaja olukorrale ja elukvaliteedile omab. See suhe määratletakse läbi inimestevahelise käitumise. Sotsiaalteenuse pakkumise kohta käiv teave võib anda infot peamiste tulemusi mõjutavate faktorite kohta. See võib aidata ka teada saada, kas teenuseid tuleks parandada või muuta. Protsessiga kursis olemine on tähtis kriteerium ka koordineerimise ja/või teenusepakkuja organiseerimise puhul.

d. Tulemused

Tulemused teenusekasutajate hetkeseisu ja tuleviku parandamiseks ette võetud tegevuste käegakatsutatavad tulemused. Sotsiaalteenuste hindamisel ja analüüsimisel loetakse võtmetulemusteks teenindatud inimese üldist elukvaliteeti või kliendirahulolu ning ka teenuste üldist võimekust kasutajatele objektiivselt läheneda.

Esitatud CEN töörihma kokkulepe: üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik

Aspektid	Vastutusala	Kvaliteedipõhimõtted	Eeltingimused
Kontekstuaalne	Teenuseosutamise eeltingimused	1. Toetav sotsiaalpoliitika raamistik 2. Õigustel põhinev lähenemine 3. Seadusandlik raamistik 4. Jätkusuutlik rahastamine 5. Dialoog huvirühmadega 6. Taskukohasus 7. Ligipääsetavus 8. Kättesaadavus	Kvaliteedikriteeriumid

Organisatsiooniline	Nõuded teenusepakkujale	Hea valitsemistava
---------------------	-------------------------	--------------------

a. Hea juhtimine	
b. Vastutus ja läbipaistvus	
c. Iga-aastane planeerimine	
d. tagasiside kogumine	
e. Süstemaatiline kvaliteediarendus	
f. Konfidentsiaalsus	
partnerlus	a. partnerlus

Teenuseedastuse protsess	Kasutajate vajadused	Õigused
--------------------------	----------------------	---------

a. õiguste harta
b. Mittediskrimineerimine
c. Kaebuste haldamine
d. Valikuvabadus
e. Eneseteostus
f. Ligipääs advokaadile, tugiisikule

Osavõtt

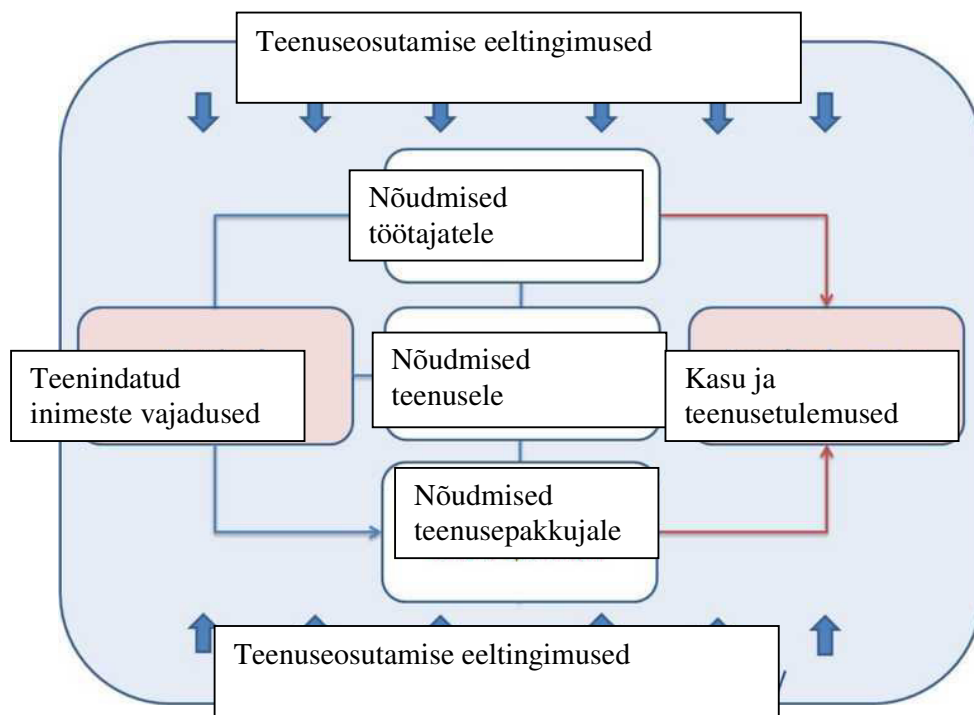
a. Informatsioon
b. aktiivselt otsustamisel ja hindamisel osalevad kasutajad
a. kasutajate mõjuvõimu suurendamine

Nõudmised töötajatele	Töötajate pädevus
-----------------------	-------------------

a. Oskustöölised
b. Töötingimused
c. Töötajate koolitamine ja arendamine
d. Töötajate arv ja töötajate suhtarv

Esitatud CEN töörihma kokkulepe: üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik

			e. Vabatahtlikud
		Eetika	a. Inimväärikuse austamine
			b. Eetikakoodeks spetsialistidele
			c. Turvalisuse ja kindluse tagamine
	Nõudmised teenusele	Inimesekeskus	a. Kohandatud teenused
			b. Lähedus
			c. Taskukohasus
		Kõikehõlmav	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



Joonis 1: Üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik

Üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamiseks vajalike määratletud valdkondadevaheline suhe on välja toodud ülal joonisel 1. Valdkondade ja kvaliteedipõhimõtete vaheline suhe on omavahelises seoses ning seda ei tuleks vaadelda ega hinnata raamistikust eraldiseisvalt. Joonis näitlikustab protsessi, mis ühendab **kasutajate vajadused** nendega, kes **vastutavad** sellele inimesele teenuse osutamise eest (teenusepakkujad ja töötajad) ning toob ära osutatud teenuse **omadused**, eesmärgiga luua kasutajatele sobivaid **tulemeid ja kasu**. Teenuse korraldamisel rahuldatud kasutajate vajadused peegelduvad ka põhimõtetes: Õigused ja Osalemine. Üldhuvi pakkuvaid sotsiaalteenuseid reguleerivate organite jagatud vastutus kvaliteediteenuste osutamise konteksti loomisel ja lihtsustamisel on toodud ära siniste nooltena: teenuseosutamise eeltingimused.

Raamistik on loodud toimima protsessina ning seega sisaldab see protsessi peamisi elemente: sisend, tootlikkus, väljund. Kuna nõuded teenusepakkujale sisaldavad süstemaatilise pideva parendamise mehhanismi, peegeldab ka raamistik pidevat kvaliteediparandamise tsüklit.

Valdkonnad, kvaliteedipõhimõtted ja kvaliteeditagamise eelkriteeriumid on loovad raamistiku, milles teenusepakkujad, rahastajad ja reguleerivad organisatsioonid saavad hinnata oma tulemuslikkust ja panust sotsiaalteenuse kvaliteedile ning planeerida oma edasisi arenguid. Raamistik on ka taustsüsteemiks kasutajatele hindamaks nende ootusi osutatud teenustele.

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid on määratletud tuginedes sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikus määratletud kvaliteedipõhimõtetele. Võttes arvesse teenuste mitmekesisust ja liikmesriikide poolt tehtud erinevaid valikuid kvaliteedi tagamise ja arendamisega tegelemiseks üldhuvi pakkuvates sotsiaalteenustes, esitatakse põhikriteeriumid võimalike vastustena kindlatele küsimustele, mis on olemasolevate teenuste analüüsil rakendatavad iga sotsiaalteenuse või sotsiaalteenuse pakkuja peal.

Kvaliteeditagamise kvaliteedipõhimõtete ja põhikriteeriumide kirjeldused põhinevad huvigruppide kirjalikele panustele üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteedi osas ning samuti ka CEN töörühma 51 arutelude tulemustel.

1. valdkond: Teenuseosutamise eeltingimused

Kohalikel omavalitsustel, reguleerivatel organitel, rahastajatel ja sotsiaalteenuse pakkujatel on konteksti loomisel kindel kohustus: luua keskkond, kus sotsiaalteenuse pakkujad saavad pakkuda kvaliteetset teenust. Need kohustused on üksteisega seotud ja sotsiaalteenuse pakkuja ei saa alati kontekstuaalseid elemente otseselt mõjutada. See on üheks põhjuseks, miks kontekstuaalseid elemente tuleks vaadelda „eeltingimuste“, mitte otseste saavutatavate ja sotsiaalteenusepakkujate poolt otseselt mõjutatavate kvaliteedikriteeriumidena. Paljudel juhtudel on kvaliteedi eeltingimused omavahel seotud ning seega üksteisest sõltuvad.

Teenuse kvaliteet ei sõltu ainult teenuste korraldusest või teenusepakkuja olemusest (riigiorgan/ MTÜ/ äriiline teenusepakkuja, tuluühing/mittetulundusühing). Teenuse kvaliteet peaks sisaldama individuaalse kasutaja valikut, teenuste kättesaadavust ja taskukohasust ning õigustel tuginevat lähenemist.

Eeldades, et individuaalse kasutaja valikut loetakse oluliseks kvaliteedinäitajaks, on sellel tagajärjed sotsiaalteenuse osutajate toimimiskeskonna konteksti loomiseks. „Valikuvõimaluse omamine“ viitab atraktiivsema ja adekvaatsema teenuse ja/või selle saamise valikute olemasolule ja sellele, et on olemas rahastus mitmele teenusepakkujale, kes pakuvad erinevaid ja eri tüüpi teenuseid. Kui poliitikakujundajad, teenusepakkujad ja rahastajad võtavad „võimalust valida“ tõsiselt, on kõigil huvirühmadel kohustus panustada sellise keskkonna loomisesse, kus individuaalsed valikud on võimalikud ja neid austatakse; keskkonna, kus on saadaval kõrgetasemeline informatsioon valikuvõimaluste ja erinevate teenustevariantide kohta.

Rääkides sotsiaalteenuste kvaliteedist teenusekasutajate puhul, tuleb kindlustada teenuse turvalisus kasutaja jaoks ja teenuse paindlikkus. Samuti on tähtis raamistiku rakendatavus laiale sotsiaalteenuste valikule, kuna teenused on väga erinevad ja sotsiaalteenuse kvaliteet võib sõltuda traditsioonidest. Kvaliteeditagamise protsessile aitab kaasa ka sotsiaalteenuste järelevalve. Sellest hoolimata peab sotsiaalteenuste rakendamine ja organiseerimine põhinema inimõigustel ja inimeste loomulikul väärikusel.

Määratletud eeltingimused kvaliteedile on:

1. Toetav sotsiaalpoliitika raamistik

Efektive Euroopa ja riiklikul (regionaalsel ja kohalikul) tasandil teostatud poliitika, mis põhineb sotsiaalprobleemide põhjalikul mõistmisel kasutades kvantitatiivseid ja kvalitatiivseid tõendeid, peaks soodustama ja toetama sotsiaalprobleemidega võitlevate ja inimõiguste rakendamist lihtustavate sotsiaalteenuste pakkumist. Sotsiaalteenuse pakkujad, kes toimetavad poliitilises vaakumis, ei pruugi pakkuda piisava kvaliteediga sotsiaalteenuseid. Ühtne arusaam sotsiaalprobleemist ja selle muutuvast ulatusest ja olemusest ning tõenditel põhinev poliitika on oluliseks eeltingimuseks kõrgekvaliteedilise teenuse pakkumisel. Sotsiaalprobleemi parema mõistmisega kaasneb ka loomupäraselt avalik vastutus ja avalik rahastus.

2. Seadusandlik raamistik

Vastavad võimud riiklikul, regionaalsel ja Euroopa tasandil peavad kindlustama sotsiaalpoliitikat ja sotsiaalseid eesmärke toetava seadusandliku raamistiku, määrates vastutuse seadusandlikul tasandil. Seadusandlik raamistik peaks samuti võtma arvesse üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste erisusi ja vältima sotsiaalteenuste sektori piiriülesel „turul“ ja järjest enam konkureerivas keskkonnas negatiivset mõju kvaliteetsete teenuste universaalsele kättesaadavusele. Seadusandlus peab olema üheselt mõistetav ja kompleksed stabiilsed seadusandlikud raamistikud peaksid rõhutama ja soodustama kasutajate kaasamist (sh. läbi neid esindavate organisatsioonide), mõjuvõimu suurendamist, valikuvabadust ja täiskodakondsust; holistilist lähenemist ja ruumi uuenduste ja paranduste jaoks.

3. Jätkusuutlik rahastamine

Piisava kvaliteedi rakendamise eeltingimuseks on piisavad rahalised vahendid. Rahaliste vahendite puudumine avaldab survet kvaliteetsete sotsiaalteenuste osutamisele. Jätkusuutlik rahastamine peab olema kooskõlas sotsiaalteenuste üleüldiste eesmärkidega, võimaldades sotsiaalteenuse pakkujal pakkuda teenust nõutud infrastruktuuri raames. Jätkusuutlik rahastamine on vajalik ka selleks, et kindlustada sotsiaalteenuste korraldamise jätkuvus ning vältida kasutajate hoolekande katkemisega seotud negatiivseid mõjusid.

4. Dialoog huvirühmadega

Viis, kuidas sotsiaalsektori huvirühmad ja sektoris tegutsevad isikud koostööd teevad ja omavahel suhtlevad, mõjutab keskkonda, kus sotsiaalteenuse pakkujad tegutsevad. Keskkond, kus huvirühmad on suhtluse ja koostöö piiranud bürokraatlike reeglitega, võib piirata teenindatava isiku, teenusepakkuja ja ka töötajate võimalusi vastata kindlatele kvaliteedinõudmistele. Mittekoostööaldis keskkond takistab kvaliteetsete sotsiaalteenuste elluviimist. Koostöö peab olema paindlik, et nii teenusepakkuja kui ka töötajad saaksid vastata kindlatele kvaliteedinõudmistele ning et kindlustada kasutajatele võimalikult suur valik võimalusi.

5. Taskukohasus

Paljudel juhtudel ei pakuta üldhuvi pakkuvaid sotsiaalteenuseid „normaalse“ teenusepakkuja/tarbija tasandil. Rahaliselt kõige halvemas seisus kasutajad vajavad tavaliselt abi enim ning eluriskid nagu töötus on tihti pigem struktuuriline kui individuaalne. Paljudel juhtudel peetakse üldhuvi pakkuvaid sotsiaalteenuseid üheks inimõiguste kaitsmise vahendiks. Seetõttu on oluline, et sotsiaal- ja tervishoiuteenuseid reguleeriksid kohalikud omavalitsused ja neid pakutaks solidaarsusele tuginedes, vastupidiselt tavalisele turusituatsioonile, mis ei garanteeri teenuse kättesaadavust kõigile: igaühel peab olema õigus pääseda ligi kvaliteetsetele sotsiaalteenustele. Tasu eest osutatavad teenused peavad olema taskukohased kõigile.

6. Ligipääsetavus

Kättesaadavus tähendab teenuste asukohta ja haldamist, nii selle füüsilises mõttes kui ka teenust puudutava selge ja kergesti kättesaadava informatsioonina. Vastutav võimuasutus peab koostöös sotsiaalteenuse pakkujaga kindlustama, et teenused oleksid kättesaadavad kõigile neid vajada võivatele inimestele. Nad peaksid aktiivselt tegelema nende barjääride eemaldamisega, mis takistavad inimestel teenuseid saada. Nad peavad lihtsustama kasutaja sotsiaalteenustele ligipääsetavust pakkudes võimalusi, mis kindlustavad, et igaühel oleks võimalik neile sotsiaalteenustele asukoha mõttes ligi pääseda, et sotsiaalteenused on füüsiliselt ligipääsetavad kõigile kasutajatele, sh. ka puuetega inimestele ja et informatsioon sotsiaalteenuste ja ka alternatiivsete teenuste rakendamise kohta on kättesaadav kõigile.

7. Kättesaadavus

Ligipääs laiale sotsiaalteenuste valikule peab olema lihtsustatud ja ulatusliku informatsiooni pakkumine kindlustatud, et võimaldada valikute tegemine ja asjakohane vajadustele vastamine. Vajalike teenuste pakkumise kindlustamiseks on vajalik ka töötajate koolitamine ja toetussüsteemide olemasolu.

2 valdkond: Nõudmised teenusepakkujatele

1. Hea valitsemistava

Kirjeldus: Sotsiaalteenuseid pakkuvaid organisatsioone juhitakse läbipaistval, efektiivsel ja struktureeritud viisil ning need vastutavad organisatsiooni tulemuslikkuse eest. Nad suhtlevad efektiivselt, pakuvad kasutajatele kergesti kättesaadavat ja arusaadavat informatsiooni, määretlevad funktsioonid ja vastutusalad, pakuvad sõltumatuid kaebeprotseduure ning vastavad seadustele ja määrustele Euroopa, riiklikul, piirkondlikul ja kohalikul tasandil.

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid:

a. Hea juhtimine

- i. Sotsiaalteenuse pakkuja täpsustab nende osapoolte panuse ja omavahelised suhted, kes haldavad, kujundavad, edastavad, toetavad ja hindavad teenuse korraldamist.
- ii. Sotsiaalteenuse pakkuja kogub andmeid individuaalsete teenuseplaanide tulemuste ja kasutajate teenusega rahulolu pideva hindamise kohta.
- iii. Sotsiaalteenuste pakkujad demonstreerivad ennetava informatsiooni pakkumist teenindatavale inimesele.

b. Vastutus ja läbipaistvus

- i. Sotsiaalteenuse pakkujal on paigas mehhanismid viimaks läbi perioodilisi ja sõltumatuid rahaliste ja mitterahaliste tulemuste analüüse, sh. osalusvaatluse mehhanismid ning vastav informatsioon on tehtud avalikult kättesaadavaks.

c. Iga-aastane planeerimine

- i. Sotsiaalteenuse pakkuja loob ja dokumenteerib iga-aastase planeerimise ja analüüsi protsessi.

d. Tagasiside kogumine

- i. Sotsiaalteenuse pakkujal on paigas mehhanismid pakutud teenuste kohta kasutajatelt, rahastajatelt ja teistelt asjassepuutuvatelt huvirühmadelt sõltumatu tagasiside kogumiseks ning ka mehhanismid tagasiside võimaliku mõju eest aru andma.

e. Süstemaatiline kvaliteediarendus

i. Sotsiaalteenuse pakkujal on olemas mehhanismid süstemaatilise pideva arenemise jaoks.

f. Konfidentsiaalsus

i. Sotsiaalteenuse pakkujal on olemas mehhanismid kasutajate ja neile osutatud teenusega seotud andmete konfidentsiaalsuse tagamiseks vajalike protseduuride määratlemiseks, dokumenteerimiseks, jälgimiseks ja hindamiseks.

2.Partnerlus

Kirjeldus: Sotsiaalteenuseid pakuvad organisatsioonid on partnerlussuhete loomisel proaktiivsed, parandades ühiskonna kaasamisega sotsiaalseid struktuure ning panustades oma teenustele ligipääsu takistavate barjääride eemaldamise ja ärahoidmisega kaasava ühiskonna arendamisele. Sotsiaalteenused on kohalike vajaduste ja tingimuste suhtes tundlikud ning neid osutatakse koostöös kogukondade ja teiste avaliku ja erasektori üksustega, kes kindlustavad kohalike teenuste edastamise.

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid:

a. Partnerlus

i. Sotsiaalteenuse pakkuja toimib partnerluses kasutajatega, kas siis individuaalsel tasandil või läbi neid esindavate organisatsioonide; rahastusorganitega, poliitikakujundajatega ning teiste asjakohaste huvirühmadega ning teiste kogukonna liikmetega määratlemaks (nii spetsialiseeritud kui üldtaseme) teenuseosutamise, järelevalve ja hindamise vajadused, planeerimise, taustauuringu ja arengu ning kindlustades selle, et teenus panustab kaasava ühiskonna loomisele.

3 valdkond: Kasutajate vajadused

1.Õigused

Kirjeldus: Sotsiaalteenuseid pakuvad organisatsioonid austavad rahvusvahelisi inimõiguste konventsioone propageerides ja rakendades inimeste õigusi nii võrdsete võimaluste, võrdse kohtlemise, võrdse osavõtu, valikuvabaduse, enesekehtestamise ja oma elu üle kontrolli omamise seisukohalt.

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid:

a. Õiguste harta

i. Sotsiaalteenuse pakkuja kindlustab kasutajate õigused, mis on välja toodud kõigile kasutajatele, nende sugulastele ja neid esindavatele organisatsioonidele kergesti kättesaadavas dokumendis, mis tugineb rahvusvahelistele inimõiguste konventsioonidele.

^s Euroopa inimõiguste konventsioon, Inimõiguste ja põhivabaduste kaitse Euroopa konventsioon ja Euroopa Komisjoni Sotsiaalharta (muudetud) ja muud rahvusvahelised inimõiguste konventsioonid.

b. Mittediskrimineerimine

i. Kasutaja saab teenust, mis põhineb võrdsetel võimalustel ning mida osutatakse ühelgi põhjusel diskrimineerimata.⁶

c. Kaebuste haldamine

i. Sotsiaalteenuse pakkujal on kasutajasõbralik kaebustehaldamise mehhanism, mis tugineb sõltumatutele kaebeprotseduuridele, mis registreerib ja haldab kasutajate, ostjate ja kõigi asjassepuutuvate huvirühmade kaebusi ning tagasisidet tulemuslikkusele.

d. Valikuvabadus

i. Sotsiaalteenuse pakkuja pakub kasutajale õiglase valiku teenuseid koos valikuga, kuidas need teenused isikule edastatakse.

e. Eneseteostus

i. Sotsiaalteenuse pakkuja austab kasutajate põhiõigust eneseteostusele.⁷ Neil on õigus vabalt määratleda oma poliitiline kuuluvus ning vabadus areneda majanduslikult, sotsiaalselt ja kultuuriliselt.

f. Ligipääs advokaadile – tugiisikule

i. Sotsiaalteenuste pakkuja aitab kasutajal valida ning pakub ligipääsu advokaatidele ja/või tugiisikutele.

2.Kasutajate osalus

Kirjeldus: Sotsiaalteenust pakkuvad organisatsioonid kindlustavad kasutajate osaluse ja mõjuvõimu suurendamise otsuste tegemisel, kaasates nad oma isiklike vajaduste ja võimaluste määratlemisesse. Nad kaasavad kasutajad ja neid esindavad organisatsioonid otsustusprotsessi ja teenuse korraldamisse ja hindamisse aktiivsete osalejatena.

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid:

a. Informatsioon

i. Sotsiaalteenuse osutaja pakub põhjalikku informatsiooni saadaolevatest teenustest, nende eesmärkidest, funktsioonidest ja kvaliteedihindamisest ning ka infot kasutajate kaasamise kohta.

b. Kasutaja on aktiivselt otsustetegemisse ja hindamisprotsessi kaasatud

i. Sotsiaalteenuse pakkujal on kasutajatele olemas osalusel põhinevad planeerimise ja hindamise mehhanismid, mis on teenuse haldamisel osa pidevast struktureeritud huvirühmade dialoogiprotsessist, sisaldades vajaduste ja teenuste määratlemist ning ka kvaliteedihindamist.

⁶ Artikkel 21 Euroopa Liidu Põhiõiguste Hartas.

⁷ Artikkel 1, Kodaniku- ja poliitiliste õiguste rahvusvaheline pakt (ÜRO)

⁸ Advokaatideks võivad olla isikud ja/või teenusekasutaja grupid

Esitatud CEN töörühma kokkulepe: üldhuvi pakuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik

ii. Sotsiaalteenuse pakkuja aitab tänu põhjalikule informatsioonile ja efektiivsetele ja läbipaistvatele protsessidele kaasa kasutajate kaasamisele teenuste ja teenusesüsteemide kujundamisse, arendusse, otsustusse, planeerimisse ja sõltumatusse analüüsi.

c. Kasutajate mõjuvõimu suurendamine

i. Sotsiaalteenuse pakkujal on kindlad vahendid teenusekasutaja isikliku ja kogukonna mõjuvõimu suurendamiseks ja isikliku olukorra parandamiseks, sh. mehhanismid tugevdava keskkonna loomiseks. Vahendid peaksid suurendama kasutaja sõltumatust ja lihtsustama eneseteostust maksimaalsel võimalikul viisil.

4 valdkond: Nõudmised töötajatele

1. Töötajate pädevus⁹

Kirjeldus: Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid pakuvad kvaliteetsset teenust, mida osutavad heakskiidetud töötingimustes oskustega ja pädevad professionaalid. Nad panustavad töötajate/vabatahtlike arendamisele ning pühenduvad õppimisele teenindatava inimese ja teiste huvirühmade nimel..

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid:

a. Oskustöölised

ii. Töötajad värvatakse töölevõtu- ja töölohimise tingimustel, mis aitab kaasa vajalike teadmiste, oskuste ja pädevustega kvalifitseeritud personali valikule.

b. Töötingimused

i. Sotsiaalteenuse osutaja järgib kõiki vastavaid seadusandlikke raamistikke ja kindlustab töötajatele korraliku ja võrdse tasu võrdsetes ja korralikes töötingimustes.

c. Töötajate koolitamine ja arendamine

i. Töötajad saavad enda poolt teenindatava rahvastiku erisuste mõistmiseks ja inimõiguste austamiseks vastavaid koolitusi.

ii. Töötajate pädevusi, oskusi ja toetust tuvastatakse, määratletakse ja hinnatakse.

d. Töötajate arv ja töötajate suhtarv

i. Teenusepakkuja osutab sotsiaalteenuseid tuginedes asjakohasele, adekvaatsele ja kokkulepitud töötajate arvule ja suhtarvule (teenindatavate inimeste arv/töötajate arv).

⁹ Töötajateks loetakse ka vabatahtlikke.

e. Vabatahtlikud

i. Vabatahtlikkust tervitatakse, edendatakse ja hinnatakse. Vabatahtlikke koolitatakse oma ülesannete täitmiseks vajalikul määral ning kindlustatakse nende piisav järelevalve. Professionaalide eetikakoodeks kehtib ka vabatahtlikele.

2.Eetika

Kirjeldus: Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid võtavad endale kohustuse olla kooskõlas oma eetiliste väärtustega, austada kasutajate ja nende perekondade või hooldajate väärikust, kaitsta neid ära kasutamise ja väärkohtlemise eest, austades samal ajal nende füüsilist ja vaimset ühtsust ning määratleda organisatsiooni spetsialistide ja vabatahtlike jaoks eetikanõuded.

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid:

a. Inimväärkuse austamine

i. Sotsiaalteenuse osutaja määratleb ja jälgib oma eetikastrateegiaid, mis austavad ja kindlustavad kasutajate, nende perekondade ja hooldajate väärikuse säilimise, kaitstes neid väärkohtlemise eest ja edendades samal ajal sotsiaalset õiglust.

b. Eetikakoodeks spetsialistidele

i. Töötajate käitumist reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis sisaldab konfidentsiaalsuse, täpsuse, privaatsuse, ühtsuse ja ka kasutajate õiguste austamise aspekte.

c. Turvalisuse ja kindluse tagamine

i. Sotsiaalteenuse osutajal on paigas mehhanismid, mis hoiavad ära kasutajate füüsilise, vaimse ja rahalise väärkohtlemise.
ii. Sotsiaalteenuse osutaja pakub teenust turvalisel viisil ja turvalises keskkonnas, et kindlustada kasutajate, nende perekondade ja hooldajate füüsiline turvalisus.

5 valdkond: Nõudmised teenustele

1.Isikukeskne

Kirjeldus: Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid pakuvad teenuseid, mis vastates kasutajate individuaalsetele vajadustele, parandavad nende elukvaliteeti. Nad edendavad võrdseid võimalusi ja on kasutajatele taskukohased ja kättesaadavad.

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid:

a. Kohandatud teenused¹⁰

- i. Teenusevalikuna pakutavad sotsiaalteenused on koordineeritud ja vastavad individuaalsete vajaduste hinnangule nii, et nad vastavad kasutaja mitmetele vajadustele, seotud kasusaajate vajadustele ja teenuse eesmärkidele.

b. Lähedus

- i. Sotsiaalteenuseid pakutakse kasutajatele nende perekonna ja hooldajate jaoks kõige soodsamas asukohas eesmärgiga (re)integreerida kasutaja ühiskonda.

c. Taskukohasus

- i. Sotsiaalteenuste hinnad on neid teenuseid vajavale inimesele taskukohase hinnaga.

2.Kõikehõlmav

Kirjeldus: Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid pakuvad teenuseid, mis on holistilised ja sujuvad, kindlustavad tänu erinevate teenuste vahelisele kooskõlale jätkuvuse ning edendavad kasutajate elukvaliteeti, hoides ära teenuse katkemisest tulenevad negatiivsed mõjud.

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid:

a. Holistiline lähenemine

- i. Sotsiaalteenused tuginevad holistilisele lähenemisele, mis peegeldab kasutaja vajadusi, ootusi ja võimalusi ning mille eesmärgiks on kasutaja heaolu parandamine.

b. Elukvaliteedi edendamine

- i. Sotsiaalteenused parandavad kasutaja elukvaliteeti.

c. Sujuv teenuste korraldamine

- i. Sotsiaalteenuseid koordineeritakse erinevate teenusepakujate (keskuste või asutuste) integreerimise ja/või koostöö läbi ning need toimivad ennetavalt, vähendades takistusi nendele teenustele ligipääsul.
- ii. Sotsiaalteenuse osutaja investeerib teenuse osutamise järjepidevusse ja jätkusuutlikusse.

d. Ligipääs multidistsiplinaarsetele toetustele ja teenustele

- i. Teenusepakujad lihtustavad ligipääsu multidistsiplinaarsetele teenustele ja toetustele, mis vastavad kasutajate vajadustele ja nõudmistele.

¹⁰ Kohandatud teenuseid tuleb mõista kui: teenused, mis tuginevad inimese vajadustele. Kohandatud teenuseid võib osutada ühise vajadusega inimeste grupile. Hädaabiteenuste puhul tuleb kiirelt otsustada (=hinnata) inimesele vajaliku ja sobiliku abi osutamine. Enamikel juhtudel teevad seda professionaalid ja otsus sünnib sekundi murdosa jooksul.

6 valdkond: Kasud ja teenusetulemused

1. Tulemustele orienteeritus

Kirjeldus: Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid pakuvad teenuseid, mis on tulemuslikud, keskendudes kasutajate ja teiste asjakohaste huvirühmade kasule. Nad kannavad oma saavutustest ette huvirühmadele ja ühiskonnale.

Kvaliteeditagamise põhikriteeriumid:

a. Kasu teenusekasutajatele

- i. Sotsiaalteenuse osutaja hindab oma teenuste mõju teenusekasutaja elukvaliteedile.
- ii. Sotsiaalteenuse osutaja märgib üles tulemused ja kasud, mis tekkisid kasutajal teenuse kasutamisest.

b. Tulemuste andmed

- i. Sotsiaalteenuse osutaja esitab kättesaadavad ja kergesti arusaadavad tulemuste andmed, sh. isiklikud vaatlused ja saavutused, tagades samal ajal privaatsuse ja isiklike andmete kaitse.

c. Tulemuste analüüs

- i. Sotsiaalteenuse pakkuja viib soovitud tulemuste saavutamiseks regulaarselt läbi sõltumatuid süsteemide ja protseduuride uuringuid.

d. Tulemuste läbipaistvus

- i. Kasutajatel, rahastajatel ja teistel asjassepuutuvatel huvirühmadel on ligipääs asjakohastele majanduslikele ja mittemajanduslikele tulemustele.
- ii. Sotsiaalteenuse osutaja analüüsib soovitud tulemuste saavutamiseks kõigi teenusekorralduses osalevate inimeste isiklikku vastutust.

Lisa 1: Ülevaade CEN töörühmas osalejatest (CEN WS 51)

CEN töörühmas osalejad on toodud tähestikulises järjekorras vastavalt organisatsioonidele, mida nad esindavad.

Parent Anne Sophie AGE Platform Europe (AGE)
Endel Gottfried Association of Austrian Social Insurance Institutions (HVB)
Tiburcy Ulrich BAGFX EU
Roca Maria C. Valencia (Hispaania)
Sorzano Maria C. Valencia (Hispaania)
de Bucquois Patrick Caritas
Gheorghe Andrea Casa Iona (Rumeenia)
Tilling Ian Casa Iona (Rumeenia)
Gulacsi Andreea CEN-CENELEC Management Centre
le Gall Gaid CEN-CENELEC Management Centre
Alder Jan Center for Akkreditering og Kvalitetsudvikling (CAKU)
Kokholm Trine Center for Akkreditering og Kvalitetsudvikling (CAKU)
Schepfer Jean-Claude Centre de Réadaptation de Mulhouse (CRM)
Craddock Gerald Centre for Excellence
Hubbard James Centre for Excellence
Rihlo Antonio Centro de Reabilitação Profissional de Gaia (CRPG)
Siegel Norbert Deutsches Institut für Normung DIN (Saksamaa) (Secretariat)
Scholz Stephanie Diakonisches Werk
Jensen Karl-Wiggo Durapart AS (Norra)
Cultrera Concetta DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities of the EC (Observer)
Placencia Immaculada DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities of the EC (Observer)
Calderon Sandra EU Red Cross
Jones Laura Eurodiaconia
Roy Heather Eurodiaconia
Fazi Elodie European Anti-Poverty Network (EAPN)
Gomez Gengoux European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation (IASBL)
Zelderloo Luk European Association of Service Providers for Persons with Disabilities (EASPD)
Andersen Ask European Disability Forum (EDF)
Goosens Tamara European Federation of Public Service Unions (EPSU)
Gosme Liz European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANTSA)
Spinnewijn Freek European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANTSA)
Jarre Dirk European Federation of Older Persons (EURAG)
Garel Pascal European Hospital and Healthcare Federation (HOPE)
Curtopassi Elena European Network of Social Authorities (ENSA)
Kukuckova Jana European Platform for Rehabilitation (EPR)
Spooren Jan European Platform for Rehabilitation (EPR) (Vice Chairman)
Buttier Julie European Platform for Rehabilitation (EPR)
Giarratano Simona European Platform for Rehabilitation (EPR)
Brown Eleanor European Platform for Rehabilitation (EPR)
van Beek Guus European Platform for Rehabilitation (EPR) (Chairman)
Colligan Pauleen European Platform of Social NGOs
Di Puppò Roshan European Platform of Social NGOs
Caimi Valentina European Platform of Social NGOs
Schulz-W. Wolfgang European Social Insurance Platform (ESIP)

Esitatud CEN töörühma kokkulepe: üldhuvi pakkuvate sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik

Wolfe Ilka European Social Insurance Platform (ESIP)
Schlender Christina German Association of Towns and Municipalities
Schröder Christina German Association of Towns and Municipalities
de Reuver Jane Heliomare (Madalmaad)
Simon Mathieu Ile de France Europe
Chotard Façoise Ile de France Europe (Prantsusmaa)
Delepaut Rafaella Ile de France Europe (Prantsusmaa)
Word Kartina Inclusion Europe
Henke Winfried Josefsheim gGmbH (Saksamaa)
Künemund Martin Josefsheim gGmbH (Saksamaa)
Haukom Apeland Helene Kompetanseutvikling Grenland AS (GREP)
Thunes Ester Kompetanseutvikling Grenland AS (GREP)
Cat. Nilsen Annette Kompetanseutvikling Grenland AS (GREP)
Spangelo Elisabeth Kompetanseutvikling Grenland AS (GREP)
Havenstrom J. Gro Kompetanseutvikling Grenland AS (GREP)
Agapitou Adriana Municipality of Alimos (Kreeka)
Manetou Maria Municipality of Alimos (Kreeka)
Malinge Philippe Nantes Metropole
Guaveia Valeria Nord Pas de Calais (Prantsusmaa)
Stergiou Georgios Regio Europa
Goumas Athanasios Regio Europa
Crowley Michael REHAB (Iirimaa)
Mazzone Chiara Représentation de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Maucher Mathias Solidar
Furet Juliette Union Habitat
Ghekiere Laurent Union Habitat
Toussain Virginie Union Habitat
Caron Vincent University of Barcelona
Nardini Laura Veneto Region
de Jong Rudy Wonen Limburg



Antud dokument on tõlgitud Euroopa Sotsiaalfondi prioriteetse suuna „Suurem haldusvõimekus“ meetme „Avalike teenistujate, kohalike omavalitsuste ja mittetulundusühingute töötajate koolitus ja arendamine“ vahenditest. Projekti nimi: "Sotsiaalministeeriumi haldusala hoolekandeteenuste kvaliteedi tugevdamine ja kvaliteedijuhtimise süsteemi arendamine"