



Euroopa Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
tuleviku heaks

EQUASS

Põhimõtted, kriteeriumid ja indikaatorid

© EQUASS 2017
V.150318

Sisukord

Sissejuhatus	3
Põhimõtted	5
1. Eestvedamine	5
2. Personal	10
3. Õigused	16
4. Eetika	20
5. Partnerlus	25
6. Osalemine	27
7. Isikukeskne lähenemine	32
8. Laiahaardelisus	37
9. Tulemustele orienteeritus	42
10. Kestev areng	47

Sissejuhatus

Euroopa kvaliteet sotsiaalteenustes (*European Quality in Social Services - EQUASS*) on Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi (European Platform for Rehabilitation – EPR) algatus. EQUASS pakub laiaulatuslikke teenuseid kvaliteedi arenduse, edendamise, tunnustamise ja sertifitseerimise vallas, mis kõik on vastavuses Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteedinõuetega¹. EQUASSi eesmärk on edendada sotsiaalsektorit, kaasates selleks sotsiaalteenuste osutajaid kvaliteedi tagamise, järjepideva parendamise, õppimise ja arendamise protsessi, et tagada teenuse saajatele kvaliteetne sotsiaalteenus kogu Euroopas.

EQUASS pakub sotsiaalteenuste kvaliteedi tunnustamise ja sertifitseerimise programme. Nii saavad sotsiaalsektoris teenuseid osutavad organisatsioonid osaleda Euroopa tasandil hindamisprotsessis, mille abil nad tõendavad teenuse saajatele ja teistele huvirühmadele oma teenuse kvaliteeti.

EQUASS süsteem tugineb kümnele kvaliteedipõhimõttele, mis on välja töötatud konsultatsioonide käigus sotsiaalsektori huvirühmadega ja mis põhinevad Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikul (Sotsiaalkaitse Komitee, 2010). Iga kvaliteedipõhimõte on lahti kirjutatud kvaliteedikriteeriumideks. Konkreetseid tulemuslikkuse näitajad/ indikaatorid selgitavad ja täpsustavad, kui hästi on kvaliteedikriteeriumid täidetud. Käesolev dokument sisaldab põhimõtteid, kriteeriume ja näitajaid, mida tuleb arvesse võtta EQUASSi rakendamisel ning EQUASS tunnustuse poole püüdlisel. Lisaks käsitleb käesolev dokument lühidalt viit tasandit, mille põhjal saab hinnata EQUASSi rakendamise edukust ja tulemusi.

EQUASS tunnustus antakse nendele sotsiaalteenuse osutajatele, kes suudavad tõendada, et nad on edukalt rakendanud kõik EQUASS nõuded. Et hinnata, kui edukalt sotsiaalteenuse osutajad EQUASS kriteeriume täidavad, on välja töötatud hindamistabel. Hindamistabelil on kaks aspekti:

1. „Lähenemiste rakendamine“: näitab, millisel määral on sotsiaalteenuse osutajad rakendanud kriteeriumide täitmiseks mõeldud selged ja sobilikud lähenemised, süsteemid ja meetodid ning kas nad suudavad parendusi ellu viia.
2. „Tulemused“: näitab, millisel määral on sotsiaalteenuse osutajad välja selgitanud kriteeriumite täitmisel asjakohased tulemused ja kas nad suudavad edukalt

¹ Position Paper on Quality (High Level Group on Disability, september 2007) ja The Voluntary Quality Framework for Social Services (SPC, oktoober 2010).

parendusi ellu viia võrreldes saavutatud tulemusi teiste selle sektori sotsiaalteenuse osutajatega.

Mõlemal aspektil on viis soorituse tasandit², mis väljendavad organisatsiooni arengu ja õppimise etappe. Viis tasandit on seotud mitme tunnustamise võimalusega, milleks on „Pühendunud EQUASS Assurance kriteeriumite täitmisele“ (1. tase), „EQUASS Assurance sertifikaat“ (2. tase), „Pühendunud EQUASS Excellence kriteeriumite täitmisele“ (3. tase) ja „EQUASS Excellence sertifikaat“ (4. ja 5. tase).

EQUASS sertifitseerimine³ tähendab rahuldavaid tulemusi EQUASS kvaliteedipõhimõtete ja Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku nõuete rakendamisel. See tagab ka kõikide kvaliteedijuhtimise süsteemi⁴ oluliste elementide järgimise.

EQUASS süsteem on kohandatud sotsiaalsektorile ja pakub terviklikku lähenemist, mis tugineb spetsiifilistele kvaliteedikriteeriumitele, tulemuslikkuse näitajatele ning selgetele välishindamise ja auditi protseduuridele. Pärast taotlusvormi ja oluliste dokumentide saatmist toimub asutuse külastus. See sisaldab endas auditit, mille käigus kontrollitakse teenuse osutaja tegevuste vastavust EQUASS kriteeriumite ning tulemusnäitajate osas. Asutuse külastuse käigus veendub sõltumatu audiitor, et taotluse esitaja täidab kriteeriume ja et ette nähtud tulemused on saavutatud, tutvudes selleks asjakohaste dokumentidega ja intervjuerides töotajaid, teenuse saajaid ja teisi olulisi huvirühmi.

Hindamise ja auditi tulemused koondatakse auditi aruandesse/ raportisse. EQUASS sertimise kriteeriumitele vastavale organisatsioonile väljastatakse sertifikaat kolmeks aastaks. EQUASS sertifikaadi saanud organisatsioonid on kohustatud esitama igal aastal eduraporteid oma edasimineku, tehtud parenduste ja arengu kohta. EQUASS sertimise komitee (EQUASS Awarding Committee), mis on mitme Euroopa sotsiaalsektori huvirühma rahvusvaheline konsortsium, teeb järelevalvet EQUASS süsteemi ja selle protsesside üle.

² Soorituse tasandid on üksteisega tihedalt seotud, sest iga tasand sisaldab ka eelmise tasandi tulemusi.

³ EQUASS tunnustamine/sertimine tugineb põhjalikule hindamissüsteemile. EQUASS hindamissüsteemi kirjeldatakse eraldi dokumendis.

⁴ Kvaliteedijuhtimise põhielemendid: 1) kliendi vajaduste ja ootuste väljaselgitamine; 2) protsesside juhtimine; 3) vastutuse juhtimine; 4) ressursside juhtimine; 5) mõõtmine ja andmeanalüüs; 6) kliendirahulolu; 7) süsteemne kvaliteedi parendamise süsteem (ISO 9000 süsteem).

1. Eestvedamine

- Sotsiaalteenuse osutajad demonstreerivad juhtimist, eestvedamist ja sotsiaalset vastutust. Nad edendavad sotsiaalset õiglust inimeste ühiskonda kaasamise abil. Seavad ambitsioonikaid eesmärke organisatsioonile ja pakutavatele teenustele ning julgustavad rakendama parimaid praktikaid. Sotsiaalteenuse osutajad on pühendunud järjepidevale õppimisele ja uuendustele.

Kriteerium 1

Sotsiaalteenuse osutaja defineerib oma organisatsiooni visiooni, missiooni ja väärtused ning rakendab neid läbi organisatsioonile ja osutatavatele teenustele seatud ambitsioonikate eesmärkide.

- Näitajad:
 1. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud organisatsiooni missiooni, visiooni ja väärtused ning toimib nende kohaselt (*nõutud on missiooni, visiooni ja väärtuste dokumentatsioon*).
 2. Töötajad näitavad üles pühendumist organisatsiooni missiooni, visiooni rakendamisel ja väärtuste järgimisel.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Missioon, visioon ja väärtused on arusaadavalt kirja pandud. Missioon, visioon ja väärtused on kirjalikult olemas, kuid neid kasutatakse harva tegevuste suunamisel.	Missioon, visioon ja väärtused on arusaadavalt kirja pandud. Enamik inimesi organisatsioonis näitab, et panustab missiooni ja visiooni elluviimisesse ja väärtuste järgimisse.	Missioon, visioon ja väärtused on arusaadavalt kirja pandud. Enamik inimesi organisatsioonis näitab, et panustab missiooni ja visiooni elluviimisesse ja väärtuste järgimisse ning sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on missiooni ja visiooni ellu viidud ja väärtusi järgitud.	Sotsiaalteenuse osutaja uurib ja otsib õpitegevusi, et leida uuenduslikke viise, missiooni, visiooni ja väärtuste ellurakendamiseks	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise missiooni, visiooni ja väärtuste ellurakendamiseks.

Kriteerium 2

Sotsiaalteenuse osutaja loob ja rakendab juhtimissüsteemi, mis aitab edendada kvaliteedikultuuri.

- Näitaja: 3. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud töömeetodid, mis panustavad ühtsesse kvaliteedikultuuri.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on kvaliteedinõuete täitmiseks ühtne viis, mis on kooskõlas organisatsiooni missiooni ja väärtustega ning mida järgib enamik inimesi organisatsioonis.	Sotsiaalteenuse osutajal on kvaliteedinõuete täitmiseks ühtne viis, mis on kooskõlas organisatsiooni missiooni ja väärtustega ning mida järgivad kõik inimesed organisatsioonis	Sotsiaalteenuse osutajal on kvaliteedinõuete täitmiseks ühtne viis, mis on kooskõlas organisatsiooni missiooni ja väärtustega ning mida järgivad kõik inimesed organisatsioonis. Sotsiaalteenuse osutaja saab aru, kui edukalt töömeetodid on rakendatud. Need töömeetodid peegeldavad organisatsiooni kvaliteedikultuuri.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et uurida ja otsida uudeid töömeetodeid, mis aitavad panustada ühtsesse organisatsiooni kvaliteedi-kultuuri.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uudeid töömeetodeid, et panustada ühtsesse organisatsiooni kvaliteedikultuuri.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- A. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemusi organisatsiooni juhtimise tulemuslikkuse hindamises (*nõutud on organisatsiooni juhtimise tulemuslikkuse tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused organisatsiooni juhtimise tulemuslikkuse hindamises, mis vastavad kriteeriumi nõuetele.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt organisatsiooni juhtimise tulemuslikkust.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ja teave, mis näitavad organisatsiooni juhtimise tulemuslikkuses selgeid tulemusi.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb organisatsiooni juhtimise tulemuslikkuse hindamist teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi organisatsiooni juhtimise tulemuslikkuses tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 3

Sotsiaalteenuse osutaja demonstreerib oma pühendumist pikaajaliste kvaliteedieesmärkide saavutamisele, järjepidevale õppimisele, uuenduste ja uue tehnoloogia kasutamisele.

- Näitajad:
 4. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud oma organisatsiooni kvaliteedipoliitika (*nõutud on organisatsiooni kvaliteedipoliitika dokumentatsioon*).
 5. Sotsiaalteenuse osutaja on sõnastanud pikaajalised kvaliteedieesmärgid ja näitab järjepideva õppimise, uuenduste ja uue tehnoloogia kasutamise meetmeid.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Kvaliteedipoliitika on lahti kirjutatud konkreetseteks eesmärkideks. Mõned inimesed organisatsioonis teavad neid eesmäärke.	Kvaliteedipoliitika on lahti kirjutatud laiahaardeliseks konkreetsete pikaajaliste eesmärkide kogumiks. Eesmärgid on selged ja täpsed ning nende saavutamiseks on ette nähtud ajakava. Enamik inimesi organisatsioonis teab neid eesmäärke. Kvaliteedipoliitikat kasutatakse sageli prioriteetide seadmisel.	Kvaliteedipoliitika on lahti kirjutatud laiahaardeliseks konkreetsete pikaajaliste eesmärkide kogumiks. Eesmärgid on selged ja täpsed ning nende saavutamiseks on ette nähtud ajakava. Kõik inimesed organisatsioonis teavad neid eesmäärke. Kvaliteedipoliitikat kasutatakse sageli prioriteetide seadmisel ja konkreetsete tegevuste algatamiseks. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt poliitika on rakendunud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas parandada organisatsiooni kvaliteedipoliitikat arusaamist ning hindab uuenduste ja uue tehnoloogia rakendamise abinõusid.	Sotsiaalteenuse osutaja on edukalt rakendanud uuenduslikke kvaliteedipoliitika lähenemisi ja hindab õpitegevuse tulemusel rakendatud uuendusi ning uut tehnoloogiat.

Kriteerium 4

Sotsiaalteenuse osutaja määratleb ning rakendab aastaplaani koostamise ja läbivaatuse protsessi, mis peegeldab organisatsiooni eesmärke ja pakutavaid teenuseid.

- Näitajad:
 - Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud aastase plaani (*nõutud on aastaplaani dokumentatsioon*).
 - Sotsiaalteenuse osutaja vaatab üle aastases plaanis kirjeldatud eesmärke ning teenuste tulemusi.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on koostatud aastaplaan, mis sisaldab eesmärke ning teenustega seotud tegevusi. Eesmärke ja teenustega seotud tulemusi vaadatakse läbi juhusliku regulaarsusega. Aastaplaan on seotud strateegiliste tegevustega ja seda kasutatakse toimingute /tegevuste suunamiseks.	Sotsiaalteenuse osutajal on koostatud aastaplaan, mis sisaldab eesmärke ning teenustega seotud tegevusi. Eesmärke ja teenustega seotud tulemusi vaadatakse läbi regulaarselt. Aastaplaan on seotud strateegiliste tegevustega ja seda kasutatakse toimingute/ tegevuste suunamiseks. Aastaplaan kehtib taotluse ulatuses. Töötajad panustavad plaani rakendamisse.	Sotsiaalteenuse osutaja on koostanud aastaplaani, mis sisaldab eesmärke ning teenustega seotud tegevusi. Eesmärke ja teenustega seotud tulemusi vaadatakse läbi regulaarselt. Aastaplaan on seotud strateegiliste tegevustega ja seda kasutatakse toimingute /tegevuste suunamiseks. Töötajad panustavad plaani rakendamisse. Teenusepakkuja mõistab, kui edukalt on plaan ellu viidud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke aastase planeerimise viise.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikku aastase planeerimise viisi.

Kriteerium 5

Sotsiaalteenuse osutaja demonstreerib oma pühendumist sotsiaalse õigluse tagamisele ja teenuse saajate aktiivsele kaasamisele ühiskonda.

- Näitaja:
 - Sotsiaalteenuse osutaja demonstreerib pühendumist sotsiaalse õigluse tagamisele ja teenuse saajate aktiivsele kaasamisele läbi konkreetsete tegevuste.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutaja on inspireeriv ja aktiivne eestvedaja, kes pühendub spetsiaalselt sotsiaalse õigluse tagamisele ja teenuse saajate kaasamisele ühiskonda. Sotsiaalteenuse osutaja julgustab teisi sama tegema.	Sotsiaalteenuse osutaja on inspireeriv ja aktiivne eestvedaja, kes pühendub konkreetsetelt sotsiaalse õigluse tagamisele ja teenuse saajate kaasamisele ühiskonda. Sotsiaalteenuse osutaja julgustab teisi sama tegema. Pühendumine sotsiaalse õigluse tagamisele ja kaasamisele on oluline kõikides organisatsiooni osades.	Sotsiaalteenuse osutaja on inspireeriv ja aktiivne eestvedaja, kes pühendub konkreetsetelt sotsiaalse õigluse tagamisele ja teenuse saajate kaasamisele ühiskonda. Sotsiaalteenuse osutaja julgustab teisi sama tegema. Pühendumine sotsiaalse õiglusele ja kaasamisele on oluline kõikides organisatsiooni osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on seda lähenemist rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise teenuse saajate kaasamiseks.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud teenuse saajate kaasamiseks uuenduslikke viise.

Täiendav EQUASS Excellence nõue:

B. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused teenuse saajate kaasamisel ühiskonda (*nõutud on teenuse saajate ühiskonda kaasamise tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad teenuse saajate kaasamist ühiskonda.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt, et teenuse saajaid on kaasatud ühiskonda.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate teenuse saajate ühiskonda kaasamises saavutatud tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb teenuse saajate ühiskonda kaasamist teiste sotsiaalteenuse osutajatega ja või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 6

Sotsiaalteenuse osutaja on sotsiaalselt vastutav, näidates seda oma pühendumisega kestlikele tegevustele, millega antakse oma panus ühiskonda.

- Näitaja: 9. Sotsiaalteenuse osutaja näitab pühendumist ettevõtte sotsiaalse vastutustunde osas ja rakendab selleks konkreetseid praktikaid.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutaja on inspireeriv ja aktiivne eestvedaja, kes on pühendunud organisatsiooni sotsiaalse vastutustunde edendamisele läbi kestlike tegevuste, mis panustavad ühiskonda..	Sotsiaalteenuse osutaja on inspireeriv ja aktiivne eestvedaja, kes on pühendunud organisatsiooni sotsiaalsele vastutustundele läbi kestlike tegevuste, mis panustavad ühiskonda. Pühendumine organisatsiooni sotsiaalsele vastutustundele on oluline kõigis organisatsiooni osades.	Sotsiaalteenuse osutaja on inspireeriv ja aktiivne eestvedaja, kes on pühendunud organisatsiooni sotsiaalsele vastutustundele läbi kestlike tegevuste, mis panustavad ühiskonda. Pühendumine organisatsiooni sotsiaalsele vastutustundele on oluline kõigis organisatsiooni osades. Teenusepakkuja mõistab, kui edukalt on seda lähenemist rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise ettevõtte sotsiaalse vastutustunde edendamiseks.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud ettevõtte sotsiaalse vastutustunde edendamise uuenduslikke lähenemisi, et panustada ettevõtte sotsiaalsesse vastutusse.

2. Personal

- Sotsiaalteenuse osutajad juhivad ja suunavad oma personali saavutama organisatsiooni eesmärgid ja pakkuma isikukeskseid teenuseid. Nad on pühendunud kompetentsete töötajate värbamisele võttes valiku aluseks nõutud teadmised, oskused ja pädevused. Nad soosivad mitmekesise personali värbamist. Sotsiaalteenuse osutajad tõhustavad töötajate kaasamise kultuuri ja personali heaolu, soodustavad kõikide töötajate arendamist ning pidevat õppimist teenuse saajate kasu nimel. Nad näitavad, et täidavad teenuse saajate ja personali (sealhulgas vabatahtlike) tervishoiu- ja ohutusnõudeid ning tagavad sobivad töötingimused.

Kriteerium 7

Sotsiaalteenuse osutaja kirjeldab ja rakendab personali värbamise ja töö hoidmise poliitika, mis toetab kompetentsete töötajate valikut, tuginedes nõutavatele teadmistele, oskustele ja pädevusele.

- Näitajad:
 10. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud personali värbamise ja töö hoidmise poliitika ja protseduurid (*nõutud on dokumenteeritud personali värbamise ja töö hoidmise poliitika ja protseduurid*).
 11. Organisatsiooni töötajad on teadlikud personali värbamise ja töö hoidmise poliitikast.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Personali värbamise ja töö hoidmise kohta on arusaadav poliitika ja selged protseduurid. Poliitika ja protseduurid on olemas, kuid neid kasutatakse harva selleks, et suunata personali värbamise ja hoidmisega seotud tegevusi.	Personali värbamise ja töö hoidmise kohta on arusaadav poliitika ja selged protseduurid. Poliitika on oluline ja enamike inimeste jaoks teada.	Personali värbamise ja töö hoidmise kohta on arusaadav poliitika ja selged protseduurid. Poliitika on oluline ja enamike inimeste jaoks teada. Teenusepakkuja mõistab, kui edukalt on personali värbamise ja töö hoidmise poliitikat ja protseduure rakendatud ja austatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada personali värbamise ja töö hoidmise uuenduslikke viise.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud personali värbamise ja töö hoidmise uuenduslikke viise.

Kriteerium 8

Sotsiaalteenuse osutaja osutab oma teenust kooskõlas kohustuslike riigis kehtivate töötervishoiu ja -ohutuse seadustega, tagades sobivad töötingimused, piisavad ja kokku lepitud personalitasandid ja suhtarvud ning hindab töötajaid ning vabatahtlikke, et neid tunnustada.

- Näitajad:
 12. Sotsiaalteenuse osutaja näitab vastavust riigis kehtivate töötervishoiu ja -ohutuse seaduste nõuetele, tagades sobivad töötingimused, piisavad ja kokku lepitud personali tasemed ja suhtarvud.
 13. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud töötajate ja vabatahtlike tunnustamise abinõud.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas olulised tõendid, mis kinnitavad vastavust töötervishoidu ja -ohutust käsitlevatele kohalikele seadustele ning sobivate töötingimuste tagamist. On olemas selge käsitlus, kuidas rakendada piisavaid ja sobivaid personalitasandeid ja suhtarve. Samuti eksisteerib töötajate ja vabatahtlike tunnustamise süsteem.	On olemas olulised tõendid, mis kinnitavad vastavust töötervishoidu ja -ohutust käsitlevatele kohalikele seadustele ning sobivate töötingimuste tagamist. On olemas selge käsitlus, kuidas rakendada piisavaid ja sobivaid personalitasandeid ja suhtarve. Samuti eksisteerib töötajate ja vabatahtlike tunnustamise süsteem. Riiklike seaduste täitmine on oluline kõigis organisatsiooni osades ja enamik töötajaid tunneb seaduste nõudeid. Rakendatakse töötajate ja vabatahtlike tunnustamise abinõusid.	On olemas olulised tõendid, mis kinnitavad vastavust töötervishoidu ja -ohutust käsitlevatele kohalikele seadustele ning sobivate töötingimuste tagamist. On olemas selge käsitlus, kuidas rakendada piisavaid ja sobivaid personalitasandeid ja suhtarve. Samuti eksisteerib töötajate ja vabatahtlike tunnustamise süsteem. Riiklike seaduste täitmine on oluline kõigis organisatsiooni osades ja enamik töötajaid tunneb seaduste nõudeid. Rakendatakse töötajate ja vabatahtlike tunnustamise abinõusid. Teenusepakkuja mõistab, kui edukalt on seaduse nõudeid ja tunnustamise abinõusid rakendatud ja täidetud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas täita töötervishoiu ja -ohutuse kohustuslike seaduse nõudeid.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et täita töötervishoiu ja -tööohutust käsitlevaid kohustuslike seaduse nõudeid.

Kriteerium 9

Sotsiaalteenuse osutaja rakendab personali arendamise abinõusid, lähtudes isikliku arengu, pideva õppimise ja arendamise kavast.

- Näitajad:
 14. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud vajadustele vastava töötajate arengu kava (*nõutud on personali arengu dokumentatsioon*).
 15. Sotsiaalteenuse osutaja vaatab regulaarselt arengukava koos töötajatega üle.
 16. Sotsiaalteenuse osutaja on saanud tulemusi töötajate isikliku arengu, pideva õppimise ja arendamise kava efektiivsusest (*nõutud on isikliku arengu, pideva õppimise ja arendamise tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Personali arendamiseks on selge lähenemine. Töötajate arengukava põhineb töötajate vajadustel. Kava vaadatakse läbi juhusliku sagedusega.	Personali arendamiseks on selge lähenemine. Töötajate arengukava põhineb töötajate vajadustel. Enamik töötajaid on teadlik kava sisust. Kõik kavad läbivad ülevaatuse.	Personali arendamiseks on selge lähenemine. Töötajate arengukava põhineb töötajate vajadustel. Enamik töötajaid on teadlik kava sisust. Kõik kavad läbivad ülevaatuse. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on arengukava ellu viidud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas edendada töötajate arendamist, isiklikku arengut ja järjepidevat õpet.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt ellu viinud uuenduslikud viisid, mis aitavad edendada töötajate arendamist, isiklikku arengut ja järjepidevat õpet.
1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On mõned tulemused, mis osutavad personali arendamise tulemustele, kuid seda teavet kogutakse juhuslikult.	Töötajate arengu tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel.	Töötajate arengu tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel. Sotsiaalteenuse osutaja teeb saavutatud tulemustest järeldusi.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja võrdleb töötajate arendamise tulemusi teiste kohalike või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide tulemustega.	Sotsiaalteenuse osutaja on edukalt parendanud töötajate arendamist tänu võrdlusele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega

Kriteerium 10

Sotsiaalteenuse osutaja kehtestab pädevusnõuded ja rakendab neid vastavates personali rollides ja funktsioonides ning hindab neid igal aastal.

- Näitajad:
 17. Sotsiaalteenuse osutaja on paika pannud organisatsiooni iga funktsiooni pädevusnõuded, rollid ja kohustused organisatsioonis (*nõutud on pädevusnõuete, rollide ja kohustuste dokumentatsioon*).
 18. Sotsiaalteenuse osutaja hindab igal aastal pädevusnõudeid, personali rolle ja kohustusi.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas mõne võtmerolli hästi määratletud kirjeldused. Rollide ja kohustuste kirjeldused on selged.	Kõikide rollide ja funktsioonide kohta on olemas kirjeldused. Olulised ametikohad on hästi määratletud ja kõigil töötajatel on ametijuhend. Rollide ja kohustuste kirjeldused on selged ja töötajad on neist teadlikud.	Kõikide rollide ja funktsioonide kohta on olemas kirjeldused. Olulised ametikohad on hästi määratletud ja kõigil töötajatel on ametijuhend. Rollide ja kohustuste kirjeldused on selged ja töötajad on neist teadlikud. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on kirjeldatud rollidest ja kohustustest lähtunud ja kui hästi personal neist aru saab.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada personali pädevusi ja nende läbivaatamise uuenduslikke viise.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise personali pädevuste väljaselgitamiseks ja läbivaatamiseks.

Kriteerium 11

Sotsiaalteenuse osutaja tunnustab personali kui tagasiside andjat ja kaasab töötajad planeerimise, teenuste arendamise ja kvaliteedi parandamise protsessidesse.

- Näitaja: 19. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud abinõusid, millega kaasatakse personal planeerimise, teenuste arendamise ja kvaliteedi parandamise protsessi.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On selged tõendid selle kohta, et personali kaasatakse planeerimisse, teenuse arendamise ja kvaliteedi parandamise. Töötajatele on tutvustatud võimalusi, kuidas osaleda planeerimisel, teenuse arendamisel ja kvaliteedi parandamisel.	On selged tõendid selle kohta, et personali kaasatakse planeerimisse, teenuse arendamise ja kvaliteedi parandamise. Töötajatele on tutvustatud võimalusi, kuidas osaleda planeerimisel, teenuse arendamisel ja kvaliteedi parandamisel. Enamik töötajaid on teadlik nendest võimalustest.	On selged tõendid selle kohta, et personali kaasatakse planeerimisse, teenuse arendamise ja kvaliteedi parandamisse. Töötajatele on tutvustatud võimalusi, kuidas osaleda planeerimisel, teenuse arendamisel ja kvaliteedi parandamisel. Enamik töötajaid on teadlik nendest võimalustest. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on personali kaasatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise personali kaasamiseks planeerimisse, teenuste arendamisse ja kvaliteedi parandamisse.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise personali kaasamisel planeerimisse, teenuste arendamisse ja kvaliteedi parandamisse.

Täiendav EQUASS Excellence nõue:

C. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused personali kaasamises (nõutud on personali kaasamise tulemuste dokumentatsioon).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad personali kaasatust.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt, et personal on kaasatud.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate personali kaasamise tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb personali kaasatust teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parandustegevusi personali kaasamises tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 12

Sotsiaalteenuse osutaja rakendab konkreetseid abinõusid personali motivatsiooni suurendamiseks.

- Näitaja: 20. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud abinõusid, et saavutada töötajate rahulolu ja motivatsioon.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On selged olulised tõendid selle kohta, et rakendatakse konkreetseid abinõusid töötajate rahulolu tagamiseks ja nende motiveerimiseks.	On selged olulised tõendid selle kohta, et rakendatakse konkreetseid abinõusid töötajate rahulolu tagamiseks ja nende motiveerimiseks. Abinõud on rakendatud kõikide töötajate osas.	On selged olulised tõendid selle kohta, et rakendatakse konkreetseid abinõusid töötajate rahulolu tagamiseks ja nende motiveerimiseks. Abinõud on rakendatud kõikide töötajate osas. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on neid abinõusid rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas saavutada töötajate rahulolu ja neid motiveerida.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et saavutada töötajate rahulolu ja motiveerida töötajaid.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue

D. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused personali motiveerimises (nõutud on personali motiveerimise tulemuste dokumentatsioon).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad personali motiveeritust.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt, et personal on motiveeritud.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate personali motiveerimisel saavutatud tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb personali motiveeritust teiste sotsiaalteenuse osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi personali motiveerimises tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

3. Õigused

- Sotsiaalteenuse osutajad on pühendunud teenuse saajate õiguste kaitsmisele, edendamisele ja austamisele seoses võrdsete võimaluste, võrdse kohtlemise, valikuvabaduse, enesemääratluse ja võrdse osalemise osas. See pühendumine peegeldub organisatsiooni väärtustes, kõigis teenuse arendamise ning osutamise elementides. Sotsiaalteenuse osutajad tagavad, et teenuse saajad mõistavad ja kiidavad heaks kõik nende poolt välja pakutud individuaalsed sekkumised.

Kriteerium 13

Sotsiaalteenuse osutaja tagab teenuse saaja õiguste kaitse ja õiguste harta olemasolu, mis sisaldab õigusi, mis tuginevad rahvusvahelistele inimõiguste konventsioonidele.

- Näitajad:
 21. Sotsiaalteenuse osutaja on kehtestanud teenuse saajate õiguste harta rahvusvaheliste inimõiguste konventsioonide alusel (*nõutud on teenuse saajate õiguste harta dokumentatsioon*).
 22. Töötajad on teadlikud teenuse saajate õigustest ja näitavad oma käitumisega, et nad austavad neid õigusi.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Teenuse saajate õigused, mis kajastavad inimõigusi, on selgelt väljendatud. Õigused on kirjas, kuid nendest lähtutakse tegevustes harva.	Teenuse saajate õigused, mis kajastavad inimõigusi, on selgelt väljendatud. Teenuse saajad ja organisatsiooni töötajad tunnevad õiguste hartat ja saavad selle sisust aru.	Teenuse saajate õigused, mis kajastavad inimõigusi, on selgelt väljendatud. Teenuse saajad ja organisatsiooni töötajad tunnevad õiguste hartat ja saavad selle sisust aru. Sotsiaalteenuse osutaja teab, kui edukalt on teenuse saajate õigused tagatud ja kuidas töötajad neid austavad.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise teenuse saajate õiguste tagamiseks.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise teenuse saajate õiguste tagamiseks.

Kriteerium 14

Sotsiaalteenuse osutaja teavitab teenuse saajaid nende õigustest ja aitab neid arusaadaval moel mõtestada

- Näitaja: 23. Sotsiaalteenuse osutaja tagab, et teenuse saajad tunnevad oma õigusi.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selged tõendid selle kohta, et teenuse saajaid teavitatakse nende õigustest. Teenuse saajate õiguste kohta on info olemas, kuid vaid mõned teenuse saajad on nendest teadlikud.	On olemas selged tõendid selle kohta, et teenuse saajaid teavitatakse nende õigustest. Teenuse saajate õiguste kohta jagatakse teavet nendele kättesaadaval ja mõistetaval viisil. Teenuse saajad teavad oma põhiõigusi.	On olemas selged tõendid selle kohta, et teenuse saajaid teavitatakse nende õigustest. Teenuse saajate õiguste kohta jagatakse teavet nendele kättesaadaval ja mõistetaval viisil. Teenuse saajad on teadlikud oma põhiõigustest. Sotsiaalteenuse osutaja teab, kui hästi teenuse saajad on oma õigustest aru saanud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas teavitada teenuse saajaid nende õigustest.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise teenuse saajatele nende õiguste tutvustamisel.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- E. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused seoses teenuse saajate ettepanekute rakendamisega (*nõutud on teenuse saajate ettepanekute rakendamise tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad, et ta on mõistnud ja tunnustanud teenuse saajate poolt tehtud individuaalseid ettepanekuid.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saanud tulemused, mis näitavad, et teenuse saajate poolt tehtud individuaalseid ettepanekuid on mõistetud ja tunnustatud.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate saavutatud individuaalsete ettepanekute tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb teenuse saajate soovitatud individuaalsete ettepanekute mõistmist ja tunnustamist teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi klientide soovitatud individuaalsete ettepanekute mõistmises ja tunnustamises tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 15

Sotsiaalteenuse osutaja austab teenuse saajate õigust vabalt oma isiklike eesmärgede järgida kooskõlas oma valikute, vajaduste ja võimetega.

- Näitaja: 24. Sotsiaalteenuse osutaja toetab teenuse saajaid isiklike eesmärkide järgimisel.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On selged tõendid selle kohta, et teenuse saajatel lastakse vabalt oma isiklike eesmärgede ja püüdlusi saavutada. Teave teenuse saajate õiguste kohta on olemas, kuid praktikas rakendumata.	On selged tõendid selle kohta, et teenuse saajatel lastakse vabalt oma isiklike eesmärgede ja püüdlusi saavutada. Nad saavad ka praktikas oma isiklike eesmärkide ja püüdluste poole liikuda.	On selged tõendid selle kohta, et teenuse saajatel lastakse vabalt oma isiklike eesmärgede ja püüdlusi saavutada. Nad saavad ka praktikas oma isiklike eesmärkide ja püüdluste poole liikuda. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt seda lähenemist on rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas aidata teenuse saajatel oma isiklike eesmärgede saavutada.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et teenuse saajad saaksid oma eesmärgede saavutada.

Kriteerium 16

Sotsiaalteenuse osutaja hindab oma tegevust seoses teenuse saajate õiguste edendamise ja praktiseerimisega kõigis organisatsiooni osades.

- Näitaja: 25. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemusi teenuse saajate õiguste edendamisel ja austamisel (*nõutud on teenuse saajate õiguste edendamise ja praktiseerimise tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas mõned tulemused teenuse saajate õiguste edendamisel ja praktiseerimisel, kuid nende kohta kogutakse teavet juhuslikult.	Teenuse saajatega seotud õiguste edendamise ja praktiseerimise tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel.	Teenuse saajatega seotud õiguste edendamise ja praktiseerimise tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab saavutatud tulemusi.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb teenuse saajate õiguste edendamise ja praktiseerimise tulemusi teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide tulemustega.	Sotsiaalteenuse osutaja on edukalt parendanud teenuse saajate õiguste edendamise ja praktiseerimise tulemusi, mis on saavutatud tänu võrdlusele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega.

Kriteerium 17

Sotsiaalteenuse osutajal on kergesti juurdepääsetav kaebuste lahendamise süsteem, mis võimaldab registreerida teenuse saajate, rahastajate ja teiste oluliste huvirühmade kaebused ning nendele reageerida.

- Näitajad:
 26. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud kergesti juurdepääsetava kaebuste süsteemi (*nõutud on kaebuste süsteemi dokumentatsioon*).
 27. Kaebuste süsteemis vastatakse kõigile kaebustele.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge kaebustega tegelemise süsteem. Süsteem on olemas, kuid teenuse saajate, rahastajate ja teiste oluliste huvirühmade kaebustele vastatakse juhuslikult.	On olemas selge kaebustega tegelemise süsteem. Teenuse saajad, personal, rahastajad ja teised olulised huvirühmad on teadlikud kaebuste esitamise süsteemi protseduuridega. Kaebused kogutakse ja registreeritakse. Kõigile kaebustele vastatakse.	On olemas selge kaebustega tegelemise süsteem. Teenuse saajad, personal, rahastajad ja teised olulised huvirühmad on teadlikud kaebuste esitamise süsteemi protseduuridega. Kaebused kogutakse ja registreeritakse. Kõigile kaebustele vastatakse. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt protseduure rakendatakse.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada kaebustega tegelemise uuenduslikke viise.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud kaebustega tegelemise uuenduslikke viise.

4. Eetika

- Sotsiaalteenuse osutajad lähtuvad oma töös eetilistest juhistest, mis austavad töötajaid, teenuse saajaid ja nende perekondi või hooldajaid. Teenuseid osutatakse usaldusele, konfidentsiaalsusele ja aususele põhinedes. Sotsiaalteenuse osutajad aitavad kaasa teenuse saajate kaitsmisele väärkohtlemise ja ahistamise eest.

Kriteerium 18

Sotsiaalteenuse osutaja edendab eetilist käitumist ning personali, teenuse saajate ja nende perekondade või hooldajate heaolu.

- Näitajad:
 28. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud eetika- ja heaolu poliitikat (*nõutud on eetika- ja heaolupoliitika dokumentatsioon*).
 29. Töötajad, teenuse saajad ja nende perekonnad või hooldajad näitavad, kuidas nad tegutsevad kooskõlas organisatsiooni eetika- ja heaolupoliitikaga.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Eetika- ja heaolupoliitika on kõigile selgelt kirjeldatud. Poliitika on olemas, kuid selle järgi käitatakse ja tegutsetakse harva.	Eetika- ja heaolupoliitika on kõigile selgelt kirjeldatud. Poliitika on kõigile teada ja kõik saavad sellest aru.	Eetika- ja heaolupoliitika on kõigile selgelt kirjeldatud. Poliitika on kõigile teada ja kõik saavad sellest aru. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt see poliitika on rakendunud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas edendada personali, teenuse saajate ja nende perekondade või hooldajate heaolu.	Sotsiaalteenuse osutaja on edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et edendada personali, teenuse saajate ja nende perekondade või hooldajate heaolu.

Kriteerium 19

Sotsiaalteenuse osutaja koostab ja rakendab eetikajuhtumiseid, mis tagavad teenuse saajate väärkuse austamise.

- Näitajad:
 - 30. Sotsiaalteenuse osutaja on kehtestanud eetikakoodeksi teenuse saajate väärkuse tagamiseks ning personali käitumise juhtimiseks (*nõutud on eetikakoodeksi dokumentatsioon*).
 - 31. Sotsiaalteenuse osutaja tagab, et töötajad, teenuse saajad ja perekonnad on eetikakoodeksist teadlikud ja tegutsevad selle järgi.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge kirjalik eetikakoodeks. Eetikakoodeks on olemas, kuid seda kasutatakse harva personali käitumise suunamiseks.	On olemas selge kirjalik eetikakoodeks. Kõik teavad seda ja saavad sellest aru.	On olemas selge kirjalik eetikakoodeks. Kõik teavad seda ja saavad sellest aru. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt eetikakoodeksit rakendatakse ja järgitakse.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas soodustada teenuse saajate väärkuse austamist.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et soodustada teenuse saajate väärkuse austamist.

Kriteerium 20

Sotsiaalteenuse osutaja lihtsustab juurdepääsu teenustele ja ressurssidele mittediskrimineerival ja läbipaistval viisil.

- Näitajad:
 - 32. Sotsiaalteenuse osutaja kindlustab ligipääsu eestkostjatele ja/ või tugiisikutele.
 - 33. Sotsiaalteenuse osutaja näitab, et teenustele ligipääsul ei toimu diskrimineerimist.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge lähenemine, kuidas tagada teenustele ja tugiisikutele ligipääs. Lähenemine on olemas, kuid personal kasutab seda harva ja teenuse saajad ei ole sellest teadlikud. On mõned tõendid, et eksisteerib mittediskrimineeriv süsteem juurdepääsul teenustele.	On olemas selge lähenemine, kuidas tagada teenustele ja tugiisikutele ligipääs. On selged tõendeid, et eksisteerib mittediskrimineeriv süsteem juurdepääsul teenustele. Paljud organisatsioonid on sellest lähenemisest teadlikud ja saavad sellest aru.	On olemas selge lähenemine, kuidas tagada teenustele ja tugiisikutele ligipääs. On selged tõendeid, et eksisteerib mittediskrimineeriv süsteem juurdepääsul teenustele. Paljud organisatsioonid on sellest lähenemisest teadlikud ja saavad sellest aru. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt seda lähenemist on rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas teha teenuse saajatele teenused ja ressursid kättesaadavaks.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et teha teenused ja ressursid teenusepakkujale kättesaadavaks.

Kriteerium 21

Sotsiaalteenuse osutaja tagab teenuste osutamise ohutus keskkonnas, et tagada teenuse saajate, nende perekondade ja hooldajate füüsiline turvalisus.

- Näitaja: 34. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud tervise ja turvalisuse plaani (*nõutud on dokumenteeritud tervise ja ohutuse plaan*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Personalile ja teenuse saajatele on kehtestatud selge kirjalik tervise ja ohutuse plaan. Plaan on olemas, kuid seda järgitakse turvalise keskkonna loomiseks harva.	Personalile ja teenuse saajatele on kehtestatud selge kirjalik tervise ja ohutuse plaan. Paljud organisatsioonid on sellest plaanist teadlikud ja saavad selle sisust aru.	Personalile ja teenuse saajatele on kehtestatud selge kirjalik tervise ja ohutuse plaan. Paljud organisatsioonid on sellest plaanist teadlikud ja saavad selle sisust aru. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on plaan rakendunud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevused, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas luua turvaline keskkond, mis tagab teenuse saajate füüsilise turvalisuse.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et luua turvaline keskkond, mis tagab teenuse saajate füüsilise turvalisuse.

Kriteerium 22

Sotsiaalteenuse osutaja rakendab mehhanisme, mis hoiavad ära teenuse saajate füüsilise, vaimse ja majandusliku ära kasutamise.

- Näitaja: 35. Sotsiaalteenuse osutaja on kehtestanud protseduurid, mis hoiavad ära teenuse saajate füüsilise, vaimse ja majandusliku ära kasutamise (*nõutud on füüsilise, vaimse ja majandusliku ära kasutamise ennetamise protseduuride dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge kirjalik protseduur teenuse saajate füüsilise, vaimse ja majandusliku ära kasutamise ennetamiseks. Protseduurid on olemas, kuid neid kasutatakse harva ära kasutamise ennetamiseks ja hindamiseks.	On olemas selge kirjalik protseduur teenuse saajate füüsilise, vaimse ja majandusliku ära kasutamise ennetamiseks. Paljud organisatsioonid teavad seda protseduuri ja saavad sellest aru.	On olemas selge kirjalik protseduur teenuse saajate füüsilise, vaimse ja majandusliku ära kasutamise ennetamiseks. Paljud organisatsioonid teavad seda protseduuri ja saavad sellest aru. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on protseduuri rakendatud ja järgitud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, mis aitavad ära hoida teenuse saajate füüsilist, vaimset ja majanduslikku ära kasutamist.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et ära hoida teenuse saajate füüsilist, vaimset ja majanduslikku ära kasutamist.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

F. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused teenuse saajate kaitsmisel kuritarvitamise ja väärkohtlemise eest. *(Nõutud on teenuse saajate kuritarvitamise ja väärkohtlemise eest kaitsmise tulemuste dokumentatsioon)*

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad teenuse saaja kaitsmist kuritarvitamise ja väärkohtlemise eest.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt, et teenuse saajaid on kaitstud kuritarvitamise ja väärkohtlemise eest.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate teenuse saajate kaitsmisest kuritarvitamise ja väärkohtlemise eest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb teenuse saajate kuritarvitamise ja väärkohtlemise eest kaitsmist teiste sotsiaalteenuse osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi teenuse saajate kuritarvitamise ja väärkohtlemise eest kaitsmisel tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 23

Sotsiaalteenuse osutaja kehtestab, jälgib ja hindab põhimõtteid, väärtusi ja protseduure, mis juhivad teenuste osutamisel käitumist, et tagada konfidentsiaalsus, õigsus, privaatsus ja õiglus.

- Näitajad:
 - Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud protseduurid, et tagada teenuse saajaid puudutava tundliku informatsiooni konfidentsiaalsus, andmete õigsuse, privaatsuse, väärkuse ja õigluse *(nõutud on teenuse saajate konfidentsiaalsust, andmete õigsust, privaatsust, väärkust ja sündsust tagavate protseduuride dokumentatsioon)*.
 - Sotsiaalteenuse osutaja vaatab regulaarselt üle oma teenuse saajaid puudutava konfidentsiaalsust, andmete õigsust, privaatsust, väärkust ja õiglust reguleerivad protseduurid.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge kirjalik protseduur teenuse saajaid puudutava teabe konfidentsiaalsuse, täpsuse, privaatsuse ja andmete õigsuse kohta. Protseuur on olemas, kuid seda kasutatakse harva käitumise suunamiseks ja juhtimiseks.	On olemas selge kirjalik protseduur teenuse saajaid puudutava teabe konfidentsiaalsuse, täpsuse, privaatsuse ja andmete õigsuse kohta. Paljud organisatsioonid teavad seda protseduuri ja saavad sellest aru.	On olemas selge kirjalik protseduur teenuse saajaid puudutava teabe konfidentsiaalsuse, täpsuse, privaatsuse ja andmete õigsuse kohta. Organisatsioonid teatakse seda protseduuri ja saadakse sellest aru. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on seda protseduuri rakendatud ja järgitud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevused, et välja selgitada uuenduslikke viise teenuse saajaid puudutava teabe konfidentsiaalsuse, privaatsuse ja õigsuse tagamiseks.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, teenuse saajaid puudutava teabe konfidentsiaalsuse, privaatsuse ja õigsuse tagamiseks.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- G. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused austamaks teenuse saajaid puuduvat konfidentsiaalset infot (*nõutud on teenuse saajaid puudutava konfidentsiaalse info austamise tulemuste dokumentatsioon*).

Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 4	Stage 5
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad, et teenuse saajaid puuduvat konfidentsiaalset infot austatakse.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt, et teenuse saajaid puuduvat konfidentsiaalset infot on kaitstud.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate teenuse saajaid puudutava konfidentsiaalse info austamisel saavutatud tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb teenuse saajaid puudutava konfidentsiaalse info kaitsmise austamist teiste sotsiaalteenuse osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi teenuse saajaid puudutava konfidentsiaalse info kaitsmise austamiseks tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

5. Partnerlus

- Sotsiaalteenuse osutajad on partnerlussuhetes oluliste huvirühmadega, et toetada organisatsiooni visiooni ja missiooni saavutamist. Partnerlussuhted toetavad terviklike teenuste järjepidevat osutamist ja isikukeskseid tulemusi. Partnerlussuhted panustavad teenuse saajate ühiskonda kaasatusse.

Kriteerium 24

Sotsiaalteenuse osutaja töötab asjakohaste huvirühmadega partnerluses, et tagada järjepidev terviklike teenuste osutamine ja teenuse saajate kaasamine.

- Näitaja: 38. Sotsiaalteenuse osutaja demonstreerib partnerlussuhete olemasolu, mis tagavad järjepideva terviklike teenuste osutamise ja teenuse saajate kaasamise.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge lähenemine partnerlussuhetele ja koostööle kasumit taotlevate ja/või kasumit mitte-taotlevate organisatsioonidega või avaliku sektori organisatsioonidega. Lähenemine keskendub järjepidevate teenuste loomisele ja teenuse saajate kaasamisele.	On olemas selge lähenemine partnerlussuhetele ja koostööle kasumit taotlevate ja/või kasumit mitte-taotlevate organisatsioonidega või avaliku sektori organisatsioonidega. Lähenemine keskendub järjepidevate teenuste loomisele ja teenuse saajate kaasamisele. Kõik organisatsiooni olulised osad osalevad koostöös partneritega.	On olemas selge lähenemine partnerlussuhetele ja koostööle kasumit taotlevate ja/või kasumit mitte-taotlevate organisatsioonidega või avaliku sektori organisatsioonidega. Lähenemine keskendub järjepidevate teenuste loomisele ja teenuse saajate kaasamisele. Kõik organisatsiooni olulised osad osalevad koostöös partneritega. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt organisatsioon teeb oma partneritega koostööd.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas luua koostöösuhteid, mis aitaksid tagada järjepidevaid terviklikke teenuseid ja toetada teenuse saajate kaasamist.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et luua koostöösuhteid, mis aitavad tagada järjepidevaid terviklikke teenuseid ja toetada teenuse saajate kaasamist.

H. Sotsiaalteenuse osutajal on tulemused seoses partnerlussuhetega, mis toetavad järjepidevate terviklike teenuste osutamist (*nõutud on järjepidevate terviklike teenuste osutamist toetavate partnerlussuhete tulemused*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused seoses partnerlussuhetega, mis toetavad järjepidevate terviklike teenuste osutamist.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt, et partnerlussuhted toetavad järjepidevate terviklike teenuste osutamist.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate tulemustest seoses partnerlussuhetega, mis toetavad järjepidevate terviklike teenuste osutamist.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb partnerlussuhteid, mis toetavad järjepidevate terviklike teenuste osutamist, teiste sotsiaalteenuse osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi partnerlussuhetes, mis toetavad järjepidevate terviklike teenuste osutamist, tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 25

Sotsiaalteenuse osutaja hindab oma partnerlussuhete tulemuslikkust ja kasu, mida saavad sellest teenuse saajad ja organisatsioon.

- Näitaja: 39. Sotsiaalteenuse osutajal on näidata mõõdetavaid tulemusi ja kasu, mida partnerlussuhted on andnud teenuse saajatele ja kogu organisatsioonile (*nõutud on partnerlussuhete tulemusi ja saadud kasu kajastav dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Koostöösuhete tulemuslikkuse kohta on olemas mõningane informatsioon. Hindamine on keskendunud koostöö tulemustele, mille eesmärk on arendada teenuseid, kaasata teenuse saajaid ja tagada terviklike teenuste osutamine.	Koostöösuhete tulemuslikkuse kohta on olemas mõningane informatsioon. Sotsiaalteenuse osutajal on konkreetsed näitajad oma koostöösuhete tulemuste hindamiseks. Hindamine on keskendunud koostöö tulemustele, mille eesmärk on arendada teenuseid, kaasata teenuse saajaid ja tagada terviklike teenuste osutamine.	Koostöösuhete tulemuslikkuse kohta on olemas mõningane informatsioon. Sotsiaalteenuse osutajal on konkreetsed näitajad oma koostöösuhete tulemuste hindamiseks. Hindamine on keskendunud koostöö tulemustele, mille eesmärk on arendada teenuseid, kaasata teenuse saajaid ja tagada terviklike teenuste osutamine. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning ta saab aru, milliseid tulemusi on koostöösuhete abil saavutatud.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb oma koostöösuhete tulemusi teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omadega.	Sotsiaalteenuse osutaja on edukalt parandanud koostöösuhete tulemuslikkust tänu võrdlemisele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega.

6. Osalemine

- Sotsiaalteenuse osutajad tagavad teenuse saajate täieliku osalemise ja aktiivse kaasamise ning esindatuse organisatsiooni kõigil tasanditel ja kogukonnas. Teenuse saajaid kaasatakse teenust osutava meeskonna aktiivsete liikmetena ja otsustajatena. Võrdsema osalemise ja kaasatuse saavutamiseks toetavad teenuseosutajad teenuse saajate jõustamist. Sotsiaalteenuse osutajad toetavad teenuse saajate iseenese esindamist, et edendada võrdseid võimalusi ning osalemist.

Kriteerium 26

Sotsiaalteenuse osutaja on toetav ja osavõttlik teenuse saajate individuaalse panuse, arvamuste ja vaadete väljendamisel.

- Näitaja: 40. Sotsiaalteenuse osutaja pakub teenuse saajatele võimalusi oma arvamuse ja seisukohtade väljendamiseks.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge lähenemisviis, kuidas teenuse saajad saavad väljendada oma arvamust ja seisukohti. Lähenemine on olemas, kuid teenuse saajatelt kogutakse tagasisidet juhuslikult.	On olemas selge lähenemisviis, kuidas teenuse saajad saavad väljendada oma arvamust ja seisukohti. Lähenemine on arusaadav ja seda rakendatakse kõigis organisatsioonivaldkondades.	On olemas selge lähenemisviis, kuidas teenuse saajad saavad väljendada oma arvamust ja seisukohti. Lähenemine on arusaadav ja seda rakendatakse kõigis organisatsioonivaldkondades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on lähenemist rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise teenuse saajate arvamuste ja seisukohtade väljendamiseks.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt ellu viinud uuenduslikke viise teenuse saajate arvamuse ja seisukohtade väljendamiseks.

Kriteerium 27

Sotsiaalteenuse osutaja kaasab teenuse saajad aktiivsete osalejatena teenuse kavandamise, osutamise ja hindamise protsessi.

- Näitajad:
 41. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud poliitika/ eeskirja ja protseduurid, et kaasata teenuse saajad aktiivsete osalejatena teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse (*nõutud on teenuse saajate kaasamise poliitika ja protseduuride dokumentatsioon*).
 42. Sotsiaalteenuse osutajal on näidata tulemusi teenuse saajate kaasamisest aktiivsete osalejatena teenuste kavandamisel, osutamisel ja hindamisel (*nõutud on teenuse saajate kaasamise tulemuste dokumentatsiooni*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge poliitika ja protseduurid teenuse saajate kaasamiseks aktiivsete osalejatena teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse. Poliitika ja protseduurid on küll olemas, kuid neid kasutatakse praktikas harva.	On olemas selge poliitika ja protseduurid teenuse saajate kaasamiseks aktiivsete osalejatena teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse. Teenuse saajate kaasamise protseduurid on olulised organisatsiooni kõigis valdkondades ning enamik teenuse saajaid ja töötajaid teab neid.	On olemas selge poliitika ja protseduurid teenuse saajate kaasamiseks aktiivsete osalejatena teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse. Teenuse saajate kaasamise protseduurid on olulised organisatsiooni kõigis valdkondades ning enamik teenuse saajaid ja töötajaid teab neid. Teenuse osutaja mõistab, kui edukalt on poliitikat ja protseduure rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas kaasata teenuse saajaid teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse.	Sotsiaalteenuse osutaja on edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et kaasata teenuse saajaid teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse.
1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On vähe tulemusi teenuse saajate kaasamise kohta teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse. Teavet nende tulemuste kohta kogutakse juhuslikult.	On olemas tulemused teenuse saajate kaasamise kohta teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse. Neid tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel.	On olemas tulemused teenuse saajate kaasamise kohta teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse. Neid tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja konkreetsed andmed ja ta saab aru, milliseid tulemusi on tänu teenuse saajate kaasamisele saavutatud.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb teenuse saajate kaasamisel saavutatud tulemusi teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omadega.	Sotsiaalteenuse osutaja on parandanud teenuse saajate kaasamist, mis on saavutatud tänu võrdlusele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega.

Kriteerium 28

Sotsiaalteenuse osutaja vaatab läbi ja analüüsib igal aastal teenuse saajate osalemise võimalusi teenuse saajate antud sisendi põhjal.

- Näitaja: 43. Sotsiaalteenuse osutaja demonstreerib, kuidas on teenuse saajate osalemist läbi vaadatud ja analüüsitud.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas mõned tõendid teenuse saajate osalemise võimaluste läbivaatuste kohta. Läbivaatust korraldatakse juhuslikult ja vajaduse korral.	Teenuse saajate osalemise võimaluste ülevaatamiseks toimuvad regulaarsed tegevused.	Teenuse saajate osalemise võimaluste ülevaatamiseks toimuvad regulaarsed tegevused. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on teenuse saajate kaasamist rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas üle vaadata teenuse saajate osalemise võimalusi.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuse tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, teenuse saajate osalemise võimaluste läbivaatamiseks.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue

- Sotsiaalteenuse osutajal on iga-aastased tulemused teenuse saajate teenusel osalemise kohta (*teenuse saajate osalemise tulemused peavad olema dokumenteeritud*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused seoses teenuse saajate teenusel osalemisega.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud selged tulemused seoses teenuse saajate teenusel osalemisega.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate teenuse saajate teenusel osalemise tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb teenuse saajate teenusel osalemist teiste sotsiaalteenuse osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi teenuse saajate teenusel osalemise tõstmiseks tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 29

Sotsiaalteenuse osutaja rakendab personali ja teenuse saajate suhtes spetsiifilisi abinõusid, et edendada ja parendada teenuse saajate jõustatust.

- Näitajad:
 - 44. Sotsiaalteenuse osutaja on määratlenud ja rakendanud teenuse saajate jõustamise kontseptsiooni (*nõutud on jõustamise kontseptsiooni dokumentatsioon*).
 - 45. Sotsiaalteenuse osutaja suudab näidata teenuse saajate jõustamise osas mõõdetud tulemusi (*nõutud on teenuse saajate jõustamise mõõdetud tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge kirjalikult väljendatud teenuse saajate jõustamise kontseptsioon. Kontseptsioonist ei saada täiel määral aru.	On olemas selge kirjalikult väljendatud teenuse saajate jõustamise kontseptsioon. Enamik töötajaid ja teenuse saajaid mõistab kontseptsiooni. Teenuse saajate jõustamiseks on rakendatud konkreetseid abinõusid.	On olemas selge kirjalikult väljendatud teenuse saajate jõustamise kontseptsioon. Enamik töötajaid ja teenuse saajaid mõistab kontseptsiooni. Teenuse saajate mõjuvõimu suurendamiseks on rakendatud konkreetseid abinõusid. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on kontseptsiooni rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas jõustada teenuse saajaid.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, teenuse saajate jõustamiseks.
1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas mõned teenuse saajate jõustamise tulemused. Andmeid tulemuste kohta kogutakse juhuslikult.	On olemas teenuse saajate jõustamise tulemused. Tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel.	On olemas teenuse saajate jõustamise tulemused. Tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja konkreetset andmed ning ta mõistab, millised on teenuse saajate jõustamise tulemused.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb teenuse saajate jõustamise tulemusi teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omadega.	Sotsiaalteenuse osutaja on parandanud teenuse saajate jõustatuse tulemusi tänu võrdlusele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega

Kriteerium 30

Sotsiaalteenuse osutaja rakendab personali ja teenuse saajate suhtes spetsiifilisi abinõusid, et mõista ja kujundada jõustavat keskkonda.

- Näitajad:
 - 46. Sotsiaalteenuse osutaja on loonud tingimused jõustava keskkonna kujundamiseks.
 - 47. Töötajad ja teenuse saajad mõistavad, kuidas organisatsioonis luuakse jõustavat keskkonda.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selged tõendid jõustava keskkonna loomise kohta. Personal ja teenuse saajad ei mõista täielikult jõustava keskkonna tingimusi/ karakteristikuid.	On olemas selged tõendid jõustava keskkonna loomise kohta. Enamik töötajaid ja teenuse saajaid saab aru jõustava keskkonna loomise tingimustest.	On olemas selged tõendid jõustava keskkonna loomise kohta. Enamik töötajaid ja teenuse saajaid saab aru jõustava keskkonna loomise tingimustest. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on jõustavat keskkonda kujundatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas luua jõustavat keskkonda.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud jõustava keskkonna loomise uuenduslikke viise.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- J. Sotsiaalteenuse osutajal on tulemused jõustava keskkonna loomisel (*nõutud on jõustava keskkonna loomise tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On mõned tulemused jõustava keskkonna loomise kohta, mis toetavad teenuse saaja jõustamist.	On olemas selged tulemused jõustava keskkonna loomise kohta, mis toetavad teenuse saaja jõustamist. Jõustava keskkonna loomise tulemusi mõõdetakse asjakohaste näitajate alusel.	On olemas selged tulemused jõustava keskkonna loomise kohta, mis toetavad teenuse saaja jõustamist. Jõustava keskkonna loomise tulemusi mõõdetakse asjakohaste näitajate alusel. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja mõõdetavad tulemused ja ta mõistab jõustava keskkonna loomise tulemuste mõju.	Sotsiaalteenuse osutaja on tuvastanud trendid ja võrdleb jõustavat keskkonna loomist teiste sotsiaalteenuse osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud parendustegevusi jõustava keskkonna loomisel tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

7. Isikukeskne lähenemine

- Sotsiaalteenuse osutajad osutavad teenuseid, mis lähtuvad teenuse saajate vajadustest, ootustest ja võimetest. Osutatavate teenuste pakkumisel arvestatakse teenuse saajate füüsilist ja sotsiaalset keskkonda. Teenuste eesmärk on parandada teenuse saajate elukvaliteeti. Sotsiaalteenuse osutajad austavad individuaalset panust, kaasates teenuse saajaid enesehindamisse, teenuste planeerimisse, osutamisse, tagasiside andmisesse ja hindamisse.

Kriteerium 31

Sotsiaalteenuse osutaja osutab teenuseid, mis vastavad teenuse saajate individuaalsetele valikutele, vajadustele ja võimetele kooskõlas organisatsiooni missiooni, visiooni ja väärtustega.

- Näitajad:
 - 48. Sotsiaalteenuse osutaja toetab teenuse saajaid, et nad saaksid vältida oma vajadusi, ootusi ja valikuid.
 - 49. Sotsiaalteenuse osutaja osutab teenuseid, mis põhinevad teenuse saajate vajadustel ja ootustel.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On selged tõendid, et sotsiaalteenuse osutaja toetab teenuse saajaid, aidates neil vältida oma vajadusi. Teenused põhinevad teenuse saajate vajadustel ja võimetest.	On selged tõendid, et sotsiaalteenuse osutaja toetab teenuse saajaid, aidates neil vältida oma vajadusi. Teenused põhinevad teenuse saajate vajadustel ja võimetest. Paljud organisatsioonid mõistavad, miks on vaja teenuse osutamisel arvestada teenuse saajate vajaduste ja võimete.	On selged tõendid, et sotsiaalteenuse osutaja toetab teenuse saajaid, aidates neil vältida oma vajadusi. Teenused põhinevad teenuse saajate vajadustel ja võimetest. Paljud organisatsioonid mõistavad, miks on vaja teenuse osutamisel arvestada teenuse saajate valikute, vajaduste ja võimete. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on nendega tegeletud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise vajadustel põhinevate teenuste osutamiseks.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et osutada vajadustel põhinevaid teenuseid.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- K. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused seoses teenuse saajate vajaduste, ootuste ja võimekuse hindamisega (*nõutud on teenuse saajate vajaduste, ootuste ja võimekuse hindamise tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused seoses teenuse saajate vajaduste, ootuste ja võimekuse hindamisega.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud selged tulemused seoses teenuse saajate vajaduste, ootuste ja võimekuse hindamisega.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate tulemustest seoses teenuse saajate vajaduste, ootuste ja võimekuse hindamisega.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb teenuse saajate vajaduste, ootuste ja võimekuse hindamist teiste sotsiaalteenuse osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi teenuse saajate vajaduste, ootuste ja võimekuse hindamises tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 32

Sotsiaalteenuse osutajal on selge teenuse saajate elukvaliteedi kontseptsioon, mille põhjal rakendatakse teenuse saajate vajaduste hindamisel põhinevaid tegevusi elukvaliteedi tõstmiseks.

- Näitajad:
 - Sotsiaalteenuse osutaja on sõnastanud ja rakendanud teenuse saajate elukvaliteedi kontseptsiooni (*nõutud on elukvaliteedi kontseptsiooni dokumentatsioon*).
 - Sotsiaalteenuse osutajal on konkreetsed tulemused tegevustest, mis aitavad parandada teenuse saajate elukvaliteeti (*nõutud on teenuse saajate elukvaliteedi parandamise tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge korralduslik kirjalik dokument, kuidas mõista/tõlgendada teenuse saajate elukvaliteedi kontseptsiooni. Elukvaliteedi kontseptsioon on sõnastatud, kuid praktikas rakendumata	On olemas selge korralduslik kirjalik dokument, kuidas mõista/tõlgendada teenuse saajate elukvaliteedi kontseptsiooni. Paljud organisatsioonid saavad elukvaliteedi kontseptsioonist aru.	On olemas selge korralduslik kirjalik dokument, kuidas mõista/tõlgendada teenuse saajate elukvaliteedi kontseptsiooni. Paljud organisatsioonid saavad elukvaliteedi kontseptsioonist aru. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt töötajad on seda kontseptsiooni rakendanud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada teenuse saajate elukvaliteedi kontseptsiooni uuenduslikke lähenemisi.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud teenuse saajate elukvaliteedi kontseptsiooni uuenduslikke lähenemisi.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Teenuse saajate elukvaliteedi parandamise tulemusi on vähe. Neid tulemusi kogutakse juhuslikult.	Teenuse saajate elukvaliteedi parandamine on andnud tulemusi. Tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel.	Teenuse saajate elukvaliteedi parandamine on andnud tulemusi. Tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja konkreetsed andmed ning ta mõistab saavutatud tulemusi.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb teenuse saajate elukvaliteedi parandamisel saavutatud tulemusi teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omadega.	Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud parendusi teenuse saajate elukvaliteedi tõstmisel tänu võrdlusele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega

Kriteerium 33

Sotsiaalteenuse osutaja dokumenteerib ja vaatab üle teenuste kavandamise ja osutamise individuaalses plaanis, tuginedes teenuse saajate individuaalsete vajaduste väljaselgitamisele, ootustele ja muutuvatele asjaoludele.

- Näitajad:
 52. Sotsiaalteenuse osutajal on igale teenuse saajale individuaalne plaan, kus on kajastatud vajadused, ootused, osutatavad teenused ja teenuse saaja tulemused (*nõutud on individuaalse plaani dokumentatsioon*).
 53. Teenuse saaja individuaalne plaan vaadatakse üle ja uuendatakse regulaarselt.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On selged tõendid selle kohta, et igal teenuse saajal on individuaalne plaan. Need on juhuslikult üle vaadatud ja uuendatud.	On selged tõendid selle kohta, et igal teenuse saajal on individuaalne plaan. Kõik plaanid vaadatakse regulaarselt üle. Seda lähenemist rakendatakse organisatsiooni kõikides olulistest osades.	Teenuse saajatel on individuaalsed plaanid, mis põhinevad nende vajadustel ja ootustel. Kõik plaanid vaadatakse regulaarselt üle. Seda lähenemist rakendatakse organisatsiooni kõikides olulistest osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt seda lähenemist on rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada individuaalse planeerimise uuenduslikke viise.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud individuaalse planeerimise uuenduslikke viise.

Kriteerium 34

Sotsiaalteenuse osutaja võtab arvesse teenuse saaja füüsilist ja sotsiaalset keskkonda teenuste väljatöötamisel, osutamisel ja hindamisel.

- Näitaja: 54. Sotsiaalteenuse osutaja osutab teenuseid, arvestades teenuse saaja füüsilisi ja sotsiaalseid vajadusi.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On selged tõendid, et teenused on kohandatud nii, et need arvestaks teenuse saajate füüsilisi ja sotsiaalseid vajadusi. Tõendeid kogutakse juhuslikult.	On selged tõendid, et teenused on kohandatud nii, et need arvestaks teenuse saajate füüsilisi ja sotsiaalseid vajadusi. Teenuste kohandamisega tegeletakse kõigis organisatsiooni olulistest osades.	On selged tõendid, et teenused on kohandatud nii, et need arvestaks teenuse saajate füüsilisi ja sotsiaalseid vajadusi. Teenuste kohandamisega tegeletakse kõigis organisatsiooni olulistest osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui hästi neid kohandamisi on mõistetud ja rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas kohandada teenuseid teenuse saajate füüsiliste ja sotsiaalsete vajadustega.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et kohandada teenuseid teenuse saajate füüsiliste ja sotsiaalsete vajadustega.

Kriteerium 35

Sotsiaalteenuse osutaja kaasab teenuse saaja individuaalse plaani koostamisse ja läbivaatamise, et tagada tema individuaalne panus plaani koostamisel.

- Näitajad:
 - 55. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud protseduurid teenuse saajate kaasamiseks nende individuaalse plaani koostamisse ja läbivaatamisse (*nõutud on teenuse saajate kaasamise protseduuride dokumentatsioon*).
 - 56. Sotsiaalteenuse osutaja on saanud konkreetseid tegevuste tulemusi teenuse saajate kaasamisest nende individuaalsete plaanide koostamisse (*nõutud on teenuse saajate kaasamise tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selged protseduurid teenuse saajate kaasamiseks individuaalse plaani loomisesse ja läbivaatamisse. Protseduurid on olemas. Teenuse saajate ülevaatusi viiakse läbi juhuslikult.	On olemas selged protseduurid teenuse saajate kaasamiseks individuaalse plaani loomisesse ja läbivaatamisse. Teenuse saajate kaasamise põhimõtet rakendatakse kõigis organisatsiooni osades.	On olemas selged protseduurid teenuse saajate kaasamiseks individuaalse plaani loomisesse ja läbivaatamisse. Teenuse saajate kaasamise põhimõtet rakendatakse kõigis organisatsiooni osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui hästi seda põhimõtet on rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, teenuse saajate kaasamiseks nende individuaalsete plaanide koostamisse ja ülevaatamisse.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise teenuse saajate kaasamiseks nende individuaalsete plaanide koostamisse ja ülevaatamisse.

1. tase

2. tase

3. tase

4. tase

5. tase

<p>On vähe tulemusi teenuse saajate kaasamise kohta nende individuaalsete plaanide koostamisse. Tulemusi kogutakse juhuslikult.</p>	<p>On olemas tulemused teenuse saajate kaasamise kohta nende individuaalsete plaanide koostamisse. Tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel.</p>	<p>On olemas tulemused teenuse saajate kaasamise kohta nende individuaalsete plaanide koostamisse. Tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja konkreetsed andmed ja ta mõistab teenuse saajate kaasamisel saavutatud tulemusi.</p>	<p>Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb teenuse saajate individuaalsete plaanide koostamisse tulemusi teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omadega.</p>	<p>Sotsiaalteenuse osutaja on parandanud teenuse saajate kaasamist nende individuaalsete plaanide koostamisse tänu võrdlusele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega</p>
---	--	---	---	---

8. Laiahaardelisus

- Sotsiaalteenuse osutajad tagavad, et teenuse saajatel on juurdepääs järjepidevatele terviklikele/holistilistele ja kogukonnapõhiste teenustele. Sotsiaalteenuse osutajad on pühendunud selliste teenuste osutamisele, mis hõlmavad nii varast sekkumist kui ka toetust ja järelteenindust. Teenuseid tuleks osutada koordineeritult ja mitme valdkonna spetsialistidest koosneva meeskonna või mitme asutuse koostöös.

Kriteerium 36

Sotsiaalteenuse osutaja tagab, et teenuse saajal on juurdepääs järjepidevatele teenustele alates varasest sekkumisest kuni toetuse ja järelteenindustele ning teenused vastavad teenuse saajate ajas muutuvatele vajadustele.

- Näitajad:
 - 57. Sotsiaalteenuse osutaja pakub järjepidevaid teenuseid.
 - 58. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemusi järjepidevate teenuste osutamisel (*nõutud on järjepidevate teenuste tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On selged meetmed, et tagada järjepidevate teenuste pakkumine. Meetmeid rakendatakse juhuslikult.	On selged meetmed, et tagada järjepidevate teenuste pakkumine. Neid meetmeid rakendatakse kõigis organisatsiooni olulistest osades.	On selged meetmed, et tagada järjepidevate teenuste pakkumine. Neid meetmeid rakendatakse kõigis organisatsiooni olulistest osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on neid rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise järjepidevate teenuste pakkumiseks.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise järjepidevate teenuste pakkumiseks.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On vähe tulemusi järjepidevate teenuste hindamise kohta. Neid tulemusi kogutakse juhuslikult.	On olemas järjepidevate teenuste hindamise tulemused. Neid tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel.	On olemas järjepidevate teenuste hindamise tulemused. Neid tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja konkreetsed andmed ja ta mõistab järjepidevate teenuste parendamisel saavutatud tulemusi.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb järjepidevate teenuste osutamise hindamise tulemusi teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omadega.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena parandanud järjepidevate teenuste osutamist tänu võrdlusele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega

Kriteerium 37

Sotsiaalteenuse osutaja osutab teenuseid terviklikul lähenemisel põhinedes, lähtudes teenuse saajate, nende perekonna või hooldajate vajadustest ja ootustest.

- Näitaja: 59. Teenused põhinevad teenuse saajate, nende perekondade ja hooldajate vajaduste ja ootuste terviklikul hindamisel, võttes arvesse inimese elusituatsiooni ja elukeskkonda.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge teenuse saajate, nende perekonna ja hooldajate vajaduste ja ootuste terviklik hindamise süsteem. Süsteem on olemas, kuid sellest saadakse halvasti aru ja seda kasutatakse praktikas harva.	On olemas selge teenuse saajate, nende perekonna ja hooldajate vajaduste ja ootuste terviklik hindamise süsteem. Paljud saavad süsteemist aru ja rakendavad seda organisatsiooni kõigis osades.	On olemas selge teenuse saajate, nende perekonna ja hooldajate vajaduste ja ootuste terviklik hindamise süsteem. Paljud saavad süsteemist aru ja rakendavad seda organisatsiooni kõigis osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on seda süsteemi organisatsioonis rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas pakkuda teenuse saajatele terviklikke teenuseid.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et pakkuda teenuse saajatele terviklikke teenuseid.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- L. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused terviklike/holistiliste teenuste osutamise osas (*nõutud on terviklike/holistiliste teenuste osutamise seotud tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud mõned tulemused, mis näitavad terviklike/holistiliste teenuste paranemist.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt terviklike/holistiliste teenuste osutamise tulemusi.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate terviklike/holistiliste teenuste osutamisel saavutatud tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb terviklike/holistilisi teenuseid teiste sotsiaalteenuse osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi terviklike/holistiliste teenuste osutamisel tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 38

Sotsiaalteenuse osutaja selgitab välja ja vaatab üle teenuste osutamise tegevused, jälgib ja kontrollib teenuste osutamise kvaliteeti.

- Näitajad:
 - Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud oma peamised teenuste osutamise tegevused (*nõutud on peamiste teenuste osutamise tegevuste dokumentatsioon*).
 - Sotsiaalteenuse osutaja jälgib regulaarselt oluliste teenuste osutamise tegevuste sooritust.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Olulised teenuste osutamise tegevused on selgelt kirjeldatud. Kirjeldused on olemas, kuid praktikas rakendumata. Ülevaatus toimub juhuslikult. Personal ei saa kirjeldusest hästi aru.	Kõik olulised teenuste osutamise tegevused on selgelt kirjeldatud. Ülevaatus tehakse kõigis organisatsiooni osades. Personalil on tegevustest ühtne arusaam.	Kõik olulised teenuste osutamise tegevused on selgelt kirjeldatud. Ülevaatus tehakse kõigis organisatsiooni osades. Personalil on tegevustest ühtne arusaam. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on antud lähenemist rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas osutatud teenuste kvaliteeti jälgitakse.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt ellu rakendanud osutatud teenuste kvaliteedi jälgimise uuenduslikke viise.

Kriteerium 39

Sotsiaalteenuse osutaja osutab teenuse saajatele teenuseid kogukonnapõhiselt ja kooskõlas organisatsiooni visiooni ja missiooniga.

- Näitajad:
 - Sotsiaalteenuse osutaja demonstreerib, et ta osutab teenuseid kogukonnapõhiselt.
 - Sotsiaalteenuse osutaja demonstreerib, et peamised teenuse osutamise tegevused on kooskõlas organisatsiooni visiooni ja missiooniga.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On mõned tõendid, et teenuseid osutatakse kogukonnapõhiselt. Peamised teenused on kooskõlas organisatsiooni missiooniga.	Teenuseid osutatakse kooskõlas organisatsiooni missiooni ja visiooniga, kõigis organisatsiooni asjakohastes osades ja neid osutatakse kogukonnapõhiselt.	Teenuseid osutatakse kõigis organisatsiooni asjakohastes valdkondades kogukonnapõhiselt ja kooskõlas organisatsiooni missiooniga. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on seda lähenemist rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise kogukonnapõhiselt teenuste osutamiseks.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise kogukonnapõhiselt teenuste osutamiseks.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- M. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused kogukonnapõhiste teenuste osutamise osas (*nõutud on kogukonnapõhiste teenuste osutamisega seotud tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud mõned tulemused, mis näitavad kogukonnapõhiste teenuste paranemist.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt kogukonnapõhiste teenuste tulemusi.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate kogukonnapõhiste teenuste osutamisel saavutatud tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb kogukonnapõhiseid teenuseid teiste sotsiaalteenuse osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanudarendustegevusi kogukonnapõhiste teenuste osas tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 40

Sotsiaalteenuse osutaja osutab teenuse saajatele teenuseid koordineeritult.

- Näitaja: 64. Sotsiaalteenuse osutajal on tõendeid, et tegevused on koordineeritud ja et neid osutatakse järjepidevalt.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge süsteem, mille kohaselt koordineeritakse teenuse saajatele osutatavaid teenuseid. Koordineerimise süsteem on olemas, kuid praktikas rakendumata.	On olemas selge süsteem, mille kohaselt koordineeritakse teenuse saajatele osutatavaid teenuseid. Koordineerimise süsteemi rakendatakse organisatsiooni kõigis osades.	On olemas selge süsteem, mille kohaselt koordineeritakse teenuse saajatele osutatavaid teenuseid. Koordineerimise süsteemi rakendatakse organisatsiooni kõigis osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on süsteemi rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas koordineerida teenuse saajatele osutatavaid teenuseid.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, kuidas koordineerida teenuse saajatele osutatavaid teenuseid.

Kriteerium 41

Sotsiaalteenuse osutaja osutab teenuse saajatele teenuseid mitme asutuse koostöös või hõlmates mitme valdkonna spetsialiste (multidistsiplinaarne).

- Näitaja: 65. Sotsiaalteenuse osutaja näitab, et teenuseid osutatakse mitme valdkonna spetsialiste kaasates.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On mõned tõendid selle kohta, et teenuseid osutatakse mitme valdkonna spetsialiste kaasates. See põhimõte on kehtestatud ja mõned töötajad saavad sellest aru.	On olemas selged tõendid selle kohta, et teenuseid osutatakse mitme valdkonna spetsialiste kaasates. See lähenemine on rakendunud ja kõik töötajad saavad sellest aru.	On olemas selged tõendid selle kohta, et teenuseid osutatakse mitme valdkonna spetsialiste kaasates. See lähenemine on rakendunud ja kõik töötajad saavad sellest aru. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on seda lähenemist rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas osutada teenuse saajatele teenuseid mitme valdkonna spetsialiste kaasates.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, mitme valdkonna spetsialisti kaasamiseks teenuste osutamisse.

9. Tulemustele orienteeritus

- Sotsiaalteenuse osutajad püüavad saavutada oodatud tulemusi, kasu ja parimat väärtust teenuse saajatele ja olulistele huvirühmadele (sh rahastajatele). Sotsiaalteenuse osutajad demonstreerivad organisatsiooni ja teenuse saajate saavutusi kooskõlas oma missiooni ja põhitegevusega. Teenuse mõjusid hinnatakse ja jälgitakse ning need on olulised elemendid pideva parendamise, läbipaistvuse ja vastutuse tagamisel.

Kriteerium 42

Sotsiaalteenuse osutaja selgitab välja oma äritegevuse ja teenuse tulemused ja tal on formaalsed perioodilised ja sõltumatud läbivaatused.

- Näitajad:
 - 66. Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud ja registreerib oma äritegevuse ja teenuse tulemused (*nõutud on äritegevuse ja teenuse tulemuste dokumentatsioon*).
 - 67. Finantstulemusi on korrapäraselt kinnitatud sõltumatu kontrolliga, et tagada finantsiline järjepidevus ja jätkusuutlikkus (*nõutud on sõltumatu kontrolli dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On mõned tulemused, mis viitavad sotsiaalteenuse osutaja saavutustele. Sõltumatu organ ei ole finantstulemusi kinnitatud.	Sotsiaalteenuse osutaja on süsteemselt registreerinud oma äritegevuse ja teenuste tulemusi selgete ja asjakohaste näitajatega. Tulemused on asjakohased. Sõltumatu organ on finantstulemusi kinnitanud.	Sotsiaalteenuse osutaja on süsteemselt registreerinud oma äritegevuse ja teenuste tulemusi selgete ja asjakohaste näitajatega. Tulemused on asjakohased. Sõltumatu organ on finantstulemusi kinnitanud. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab tulemusi riiklikus kontekstis.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas määratleda oma äritegevuse-, teenuste finantstulemusi.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et määratleda oma äritegevuse, teenuste finantstulemusi.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

N. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud olulised, käegakatsutavad organisatsiooni tulemused (*nõutud on organisatsiooni oluliste tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad organisatsiooni tulemuste paranemist.	Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud asjakohaste näitajate alusel organisatsiooniga seotud tulemused, mis näitavad selgelt organisatsiooni tulemuslikkust.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate organisatsiooni tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb organisatsiooni tulemusi teiste sotsiaalteenuse osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud parendustegevusi tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

O. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud olulised, käegakatsutavad teenuse tulemused (*nõutud on teenuse oluliste tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad teenuse olulisi tulemusi huvirühmadele.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt olulisi tulemusi huvirühmadele.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate huvirühmadele oluliste tulemuste saavutamisest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb huvirühmadele olulisi teenuse tulemusi teiste sotsiaalteenuse osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud huvirühmadele oluliste teenuse tulemuste parendustegevusi tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 43

Sotsiaalteenuse osutaja registreerib teenuste tulemused ja kasud teenuse saajatele nii individuaalselt kui ka kollektiivselt.

- Näitaja: 68. Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud teenuste tulemused ja kasud teenuse saajatele individuaalselt ja kollektiivselt (*nõutud on teenuse saajate tulemuste ja kasude dokumentatsioon kollektiivsel tasandil*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas mõned tulemused, mis puudutavad osutatud teenuste tulemusi ja kasusid, mis annavad mõningaid viiteid praegustele saavutustele.	Sotsiaalteenuse osutaja on saanud osutatud teenustest tulemusi ja kasusid individuaalselt ja kollektiivselt. Tulemused tuginevad selgetele ja asjakohastele näitajatele.	Sotsiaalteenuse osutaja on saanud osutatud teenustest tulemusi ja kasusid individuaalselt ja kollektiivselt. Tulemused tuginevad selgetele ja asjakohastele näitajatele. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja konkreetsed andmed ja ta mõistab teenuste osutamisel saavutatud tulemusi.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb tulemusi ja kasusid teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omadega.	Sotsiaalteenuse osutaja on olnud edukas, saavutanud paremaid tulemusi ja kasusid tänu võrdlusele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega.

Kriteerium 44

Sotsiaalteenuse osutaja hindab teenuste tulemusi ja kasusid teenuse saajatele kooskõlas oma missiooniga, et välja selgitada parendusvõimalused ja pakkuda parimat väärtust teenuse saajatele, rahastajatele ja teistele olulistele huvirühmadele.

- Näitaja: 69. Sotsiaalteenuse osutaja on pärast tulemuste ja kasude hindamist ellu viinud tegevusi teenuste parendamiseks

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas mõned tõendid parendustegevuste rakendamise kohta. Neid tegevusi rakendatakse juhuslikult.	Pärast tulemuste hindamist rakendatakse süsteemselt parendustegevusi. Parendatud tegevusi rakendatakse kõigis organisatsiooni olulistest osades.	Pärast tulemuste hindamist rakendatakse süsteemselt parendustegevusi. Parendatud tegevusi rakendatakse kõigis organisatsiooni olulistest osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab parendustegevuste tulemusi.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas parendada teenuseid tulemuste hindamise alusel.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et parendada teenuseid tulemuste hindamise alusel.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- P. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemused asjassepuutuvatele osapooltele suurima väärtuse pakkumisel (*nõutud on asjassepuutuvatele osapooltele suurima väärtuse loomise tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad tulemusi osapoolte jaoks.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt olulisi tulemusi osapoolte jaoks.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate asjassepuutuvatele osapooltele oluliste tulemuste saavutamisest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb asjassepuutuvatele osapooltele olulisi tulemusi teiste sotsiaalteenuse osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud asjassepuutuvatele osapooltele olulisi parendustegevusi tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 45

Sotsiaalteenuse osutaja mõõdab teenuse saajate ja kõigi oluliste huvirühmade rahulolu organisatsioonisisese ja/või -välise hindamisega.

- Näitaja: 70. Sotsiaalteenuse osutajal on koostatud teenuse saajate ja teiste oluliste huvirühmade rahulolu ülevaate (*nõutud on teenuse saajate ja teiste oluliste huvirühmade rahulolu dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas mõned tulemused, mis viitavad teenuse saajate ja teiste oluliste huvirühmade rahulolule.	Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemusi, mis näitavad teenuse saajate ja teiste oluliste huvirühmade rahulolu. Tulemused tuginevad selgetele ja asjakohastele näitajatele.	Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud tulemusi, mis näitavad teenuse saajate ja teiste oluliste huvirühmade rahulolu. Tulemused tuginevad selgetele ja asjakohastele näitajatele. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja konkreetsed andmed ja ta mõistab neid.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb teenuse saajate ja teiste oluliste huvirühmade rahulolu teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omaga.	Sotsiaalteenuse osutaja on edukalt parendanud teenuse saajate ja teiste oluliste huvirühmade rahulolu, mis on saavutatud tänu võrdlemisele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega

Kriteerium 46

Sotsiaalteenuse osutaja jagab kergesti kättesaadavat ja mõistetavat teavet tulemuste, sealhulgas uuringute tulemuste kohta.

- Näitaja: 71. Sotsiaalteenuse osutaja suudab näidata, et teenuse saajad, personal ja teised olulised huvirühmad mõistavad tulemusi puudutavaid andmeid (*nõutud on huvirühmade tulemuste mõistmist puudutava teabe dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas mõned tulemused, mis viitavad sellele, et teenuse saajatele, personalile ja teistele huvirühmadele on teavet jagatud.	Sotsiaalteenuse osutajal on olemas tulemused, mis viitavad sellele, et teenuse saajatele, personalile ja teistele olulistele huvirühmadele on teavet jagatud. Tulemused tuginevad selgetele ja asjakohastele näitajatele.	Sotsiaalteenuse osutajal on olemas tulemused, mis viitavad sellele, et teenuse saajatele, personalile ja teistele olulistele huvirühmadele on teavet jagatud. Tulemused tuginevad selgetele ja asjakohastele näitajatele. Sotsiaalteenuse osutajal on usaldusväärsed ja konkreetsed andmed ning ta mõistab, kuidas teabest aru saadakse.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb teenuse saajate ja kõigi oluliste huvirühmade teabest arusaamise taset teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omadega.	Sotsiaalteenuse osutaja on edukalt rakendanud parendusi, et teave oleks teenuse saajatele ja kõigile olulistele huvirühmadele kättesaadavam ja kergesti mõistetav, tänu võrdlusele teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega

Kriteerium 47

Sotsiaalteenuse osutaja jagab aktiivselt infot organisatsiooni majandustegevuse ja teenuste tulemuste kohta oma töötajatele, teenuse saajatele ja kõigile olulistele huvirühmadele

- Näitaja: 72. Sotsiaalteenuse osutaja demonstreerib viise, mida kasutatakse organisatsiooni tulemuste kohta käiva teabe levitamiseks.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge süsteem, kuidas teavitatakse teenuse saajaid, personali ja huvirühmi teenuste osutamise ja majandustulemustes t. Süsteem on sisse seatud, kuid praktikas kasutatakse harva.	On olemas selge süsteem, kuidas teavitatakse teenuse saajaid, personali ja huvirühmi teenuste osutamise ja majandustulemustes t. Süsteemi rakendatakse kõigis organisatsiooni olulistest osades.	On olemas selge süsteem, kuidas teavitatakse teenuse saajaid, personali ja huvirühmi teenuste osutamise ja majandustulemustest. Süsteemi rakendatakse kõigis organisatsiooni olulistest osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on seda süsteemi rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, kuidas levitada teavet organisatsiooni majandustulemuste ja teenuste osutamise tulemuste kohta.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et levitada teavet organisatsiooni majandustulemuste ja teenuste osutamise tulemuste kohta.

10. Kestev areng

- Sotsiaalteenuse osutajad on pühendunud järjepidevale õppimisele ning oma teenuste ja nende tulemuste parendamisele. Nad on proaktiivsed teenuse saajate, personali, rahastajate ja huvirühmade tulevaste vajaduste rahuldamisel kasutades teenuste arendamiseks ja parendamiseks tõenduspõhiseid andmeid. Nad rakendavad süsteeme teenuste osutamise ja kestva arengu võrdlemiseks.

Kriteerium 48

Sotsiaalteenuse osutaja loob ja rakendab teenuste tulemuste järjepideva parendamise, töömeetodite ja õppimise süsteemi.

- Näitaja: 73. Sotsiaalteenuse osutaja on rakendanud järjepideva parendamise ja õppimise süsteemi. *(Nõutud on järjepideva parendamise ja õppimise süsteemi dokumentatsioon)*

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge järjepideva parendamise ja õppimise süsteem. Süsteem on kehtestatud, kuid praktikas seda ei rakendata.	On olemas selge järjepideva parendamise ja õppimise süsteem. Süsteem on tsükliline. Seda rakendatakse kõigis organisatsiooni osades. Nii juhtkond kui ka personal tunnevad ja kasutavad seda süsteemi.	On olemas selge järjepideva parendamise ja õppimise süsteem. Süsteem on tsükliline. Seda rakendatakse kõigis organisatsiooni osades. Nii juhtkond kui ka personal tunnevad ja kasutavad seda süsteemi. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt seda süsteemi rakendatakse.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada teenuste, töömeetodite ja õppimise järjepideva parendamise uuenduslikud süsteemid.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke teenuste, töömeetodite ja õppimise järjepideva parendamise süsteeme.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- Q. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud olulised tulemused teenuste parendamisel (*nõutud on teenuste parendamise oluliste tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad teenuste parendamist.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt parendatud teenuseid.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate parendatud teenustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb parendatud teenuseid teiste sotsiaalteenuse osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud teenuste parendustegevusi tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Täiendav EQUASS *Excellence* nõue:

- R. Sotsiaalteenuse osutaja on saavutanud olulised, käegakatsutavalt parenenud tulemused (*nõutud on oluliselt parenenud tulemuste dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Sotsiaalteenuse osutajal on mõned tulemused, mis näitavad tulemuste parenemist.	Sotsiaalteenuse osutaja on asjakohaste näitajate alusel saavutanud tulemused, mis näitavad selgelt parenenud tulemusi.	Organisatsioonil on usaldusväärsed ja mõõdetavad andmed ning teave, mis annavad selge ülevaate organisatsiooni oluliselt parenenud tulemustest.	Organisatsioon on tuvastanud trendid ja võrdleb oluliselt parenenud tulemusi teiste sotsiaalteenuste osutajate omadega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.	Organisatsioon on rakendanud tulemuste parendustegevusi tänu enda võrdlemisele teiste sotsiaalteenuste osutajatega ja/või teiste organisatsioonidega riiklikul ja/või rahvusvahelisel tasandil.

Kriteerium 49

Sotsiaalteenuse osutaja rakendab tegevusi, mis annavad teavet mõistmaks teenuse saajate, personali, rahastajate ja huvirühmade tulevase vajadusi.

- Näitaja: 74. Sotsiaalteenuse osutaja näitab, et ta kasutab teavet teenuse saajate ja huvirühmade tulevaste vajaduste kohta teenuste arendamiseks ja parendamiseks.

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
On olemas selge meetod, kuidas välja selgitada huvirühmade tulevased vajadused, et arendada ja parendada teenuseid. See meetod on teada, kuid seda kasutatakse juhuslikult.	On olemas selge meetod, kuidas välja selgitada huvirühmade tulevased vajadused, et arendada ja parendada teenuseid. Seda rakendatakse organisatsiooni olulistest osades.	On olemas selge meetod, kuidas välja selgitada huvirühmade tulevased vajadused, et arendada ja parendada teenuseid. Seda rakendatakse organisatsiooni olulistest osades. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab, kui edukalt on seda meetodit rakendatud.	Sotsiaalteenuse osutaja algatab õpitegevusi, et välja selgitada uuenduslikke viise, mis aitavad mõista teenuse saajate, personali, rahastajate ja huvirühmade tulevase vajadusi.	Sotsiaalteenuse osutaja on õpitegevuste tulemusena edukalt rakendanud uuenduslikke viise, et mõista teenuse saajate, personali, rahastajate ja huvirühmade tulevase vajadusi.

Kriteerium 50

Sotsiaalteenuse osutaja algatab parendustegevusi, et võrrelda ja jagada infot oma teenuste kasutatavate lähenemiste, teenuste tulemuste, tegevuste ja teenuse saajate tulemuste kohta.

- Näitaja: 75. Sotsiaalteenuse osutajal on tõendid lähenemiste, nende rakendamise meetodite ja tulemuste võrdlemise kohta teiste sotsiaalteenuse osutajatega (*nõutud on võrdluse dokumentatsioon*).

1. tase	2. tase	3. tase	4. tase	5. tase
Tänu võrdlusele teiste sotsiaalteenuse osutajatega on olemas mõned parendused lähenemistes, nende rakendamise meetodites ja tulemustes.	Tänu võrdlusele teiste sotsiaalteenuse osutajatega on sotsiaalteenuse osutajal olemas parendused lähenemistes, nende rakendamise meetodites ja tulemustes. Võrdlemine tugineb selgetele ja asjakohastele näitajatele.	Tänu võrdlusele teiste sotsiaalteenuse osutajatega on sotsiaalteenuse osutajal olemas paremad lähenemised, nende rakendamise meetodid ja tulemused. Sotsiaalteenuse osutaja mõistab mõju oma teenustele, tuginedes usaldusväärsetele ja konkreetsetele andmetele.	Sotsiaalteenuse osutaja on välja selgitanud trendid ja ta võrdleb oma lähenemisi, meetodeid ja tulemusi teiste kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonide omadega.	Sotsiaalteenuse osutaja on tänu võrdlusele kohalike ja/või rahvusvaheliste sotsiaalteenuse osutajate ja/või organisatsioonidega edukalt rakendanud parendused, mis tuginevad nimetatud lähenemiste, meetodite ja tulemuste trendide analüüsimisele.