



Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis

2013.aastal läbi viidud laiaulatuslikus sotsiaalvaldkonna analüüsis¹ on välja toodud **vajadus ühtse arusaama järgi sotsiaalteenuste kvaliteedist**. Ühtne kvaliteedi käsitlus aitab nii poliitika kujundajatel, valdkonna arendajatel, rahastajatel kui ka teenuse pakkujatel ühiselt sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamisse panustada, **et tõsta sotsiaalteenuste isikukesksust ja tulemuslikkust**.

Kvaliteedijuhise eesmärk on tagada erinevate huvipoolte ühtne arusaam sotsiaalteenuste kvaliteedist, et pakutavad sotsiaalteenused oleksid:

- kättesaadavad
- teenuse kasutajaid kaasavad ning nende õigustega arvestavad
- vajaduspõhised
- isikukesksed
- laiahaardelised
- järjepidevad ja jätkusuutlikud
- tulemustele orienteeritud

Juhis on suunatud nii teenuse korraldajatele ja rahastajatele, teenusepakkujatele kui ka teenuse kasutajatele ning teistele huvipooltele.

Teenuse korraldajad ja rahastajad saavad juhises toodud kvaliteedipõhimõtteid, kriteeriume ning kriteeriumite täitmise näitajaid aluseks võttes kujundada kvaliteetsete sotsiaalteenuste pakumiseks vajalikku õiguslikku, majanduslikku ja füüsilist keskkonda. Teenuste korraldamiseks määratud nõuded ning rakendatavad rahastusmudelid mõjutavad oluliselt teenuste kättesaadavust ja kvaliteeti neid kasutavate inimeste jaoks luues

¹ Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks“ analüüsi lõpparuanne, 2013

teenuspakkujatele keskkonna, mille piires nad saavad tegutseda. Seetõttu on oluline, et teenuse korraldajad ja rahastajad arvestaksid otsuste tegemisel teenuste kvaliteedipõhimõtteid. Teenuse korraldajad ja rahastajad saavad juhises kirjeldatud kvaliteedinäitajad aluseks võtta ka teenuste pakkumiseks hangete läbiviimisel ja/või lepingute sõlmimisel, soovituslike juhiste andmisel ning teenuse üle järelevalve korraldamisel.

Teenusepakkujad saavad juhises toodud kvaliteedipõhimõtteid, kriteeriume ning kriteeriumite täitmise näitajaid aluseks võttes tagada oma organisatsioonis vajaduspõhiste, isikukesksete, laiahaardeliste, jätkusuutlike ja tulemustele orienteeritud teenuste pakkumise. Juhises toodud kvaliteedipõhimõtete järgimine aitab organisatsioonil korraldada ja juhtida organisatsiooni tegevusi ja teenuste pakkumist viisil, mis tagab inimese jaoks kvaliteetsed teenused. Juhises toodud kõigile sotsiaalteenustele laienevaid põhimõtteid ja kvaliteedinäitajaid täpsustavad teenusepakkuja jaoks tema tegevust ja teenuse osutamist reguleerivad õigusaktid, sõlmitud lepingud ning soovituslikud juhendmaterjalid, millest tuleb oma töös lähtuda.

Teenuse kasutajatele ja teistele huvitatud osapooltele on juhises kirjeldatud sotsiaalteenuste kvaliteedipõhimõtted ja näitajad oluliseks infoallikaks selle kohta, millist sotsiaalteenust on inimesed õigustatud saama ning millised on teenusepakkuja kohustused teenuse pakkumisel. Siinkohal on tähtsad nõuded sotsiaalteenustele järgmistes aspektides: teenusekasutaja õiguste kaitse, teenuste kättesaadavus, vajaduspõhisus, isikukesksus, teenuse kasutaja jõustamine, laiahaardelisus, jätkusuutlikkus, teenusekasutaja kaasamine ja valikuvõimalused nii teenuse planeerimise, osutamise kui ka tulemuslikkuse hindamise etapis, tagasiside andmise võimalused.

Juhises on kirjeldatud **kõigile Eestis pakutavatele sotsiaalteenustele** laienevad kvaliteedipõhimõtted, -kriteeriumid ja kriteeriumite täitmise näitajad, mis annavad suunised kvaliteetsete teenuste korraldamiseks ja pakkumiseks.

Kõige olulisemad põhimõtted, millest sotsiaalteenuste korraldamisel ja pakkumisel tuleb lähtuda on: teenuste kättesaadavus, teenuse kasutajate õiguste kaitse, isikukesksus, teenuste kasutajate kaasamine ja teenuse jõustav iseloom, terviklik lähenemine ja järjepidevus, tulemusel orienteeritus, koostöö, organisatsiooni töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi tagamine.

Kõigi nende põhimõtete rakendamine on seotud sotsiaalteenuste tulemuste ja mõjuga neid kasutavate inimeste jaoks. **Sotsiaalteenuste tulemuslikkust mõõdetakse läbi:**

- teenuste vahetute tulemuste hindamise lähtudes inimese ja teenuste eesmärkidest
- teenustest saadud kasu määraltemise,
- teenusega rahulolu mõõtmise
- teenuste mõju hindamise inimese elukvaliteedile.

Sotsiaalteenustel on erinevad spetsiifilised eesmärgid, kuid nad **kõik on suunatud teenuse kasutaja elukvaliteedi tõstmisele või säilitamisele**. Inimese elukvaliteet sõltub tema terviseseisundist (vaime ja füüsiline tervis), ümbritsevast keskkonnast, elamistingimustest, ühiskonnaelus osalemise võimalustest, sotsiaalsetest suhetest, enesearengu võimalustest, materiaalsest toimetulekust, turva-ja kindlustundest jne. Ka Eestis käsitletakse

inimese elukvaliteedi määratlemisel üldistatuna järgmisi aspekte: füüsiline ja vaimne heaolu (tervis, iseseisvus); eneseteadlikkus/enesemääratlus ja õigused; sotsiaalne kaasatus; emotsionaalne heaolu ja inimeste vahelised suhted; isiklik areng; materiaalne heaolu. Kõik Eestis pakutavad sotsiaalteenused on lähtuvalt oma eesmärgist ja sisust alati suunatud inimese elukvaliteedi tõstmisele mõnes nimetatud valdkonnas.

Mida hõlpsamini kättesaadavalt, vajaduspõhisemalt, isikukeskemalt, laiahaardelisemalt ning järjepidevamalt on teenused korraldatud, seda suurem on nende tulemuslikkus ning laiem oodatav mõju inimese elukvaliteedile. Inimese jaoks tulemuslike sotsiaalteenuste pakkumisel on oluliseks eelduseks organisatsiooni ja teenuste efektiivne juhtimine, teenust pakkuvate töötajate toetamine ja arendamine ning koostöö erinevate huvigruppidega. Kvaliteetse teenuse pakkumisel mängib olulist rolli ka õiguslik, majanduslik ja füüsiline keskkond, kus teenusepakkujad tegutsevad.

Käesolev sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis on jaotatud järgmisteks osadeks:

1. Mõistete selgitused
2. Eeltingimused kvaliteetsete sotsiaalteenuste pakkumiseks
3. Sotsiaalteenuste isikukesksuse ja tulemuslikkusega seotud kvaliteedipõhimõtted
4. Organisatsiooni ja teenuste juhtimisega seotud kvaliteedipõhimõtted

Juhise rakendamiseks on oluline, et teenuste rahastajad, korraldajad ja pakkujad mõistaksid ühtselt juhises kirjeldatud kvaliteedipõhimõtteid ja – kriteeriumite täitmise näitajaid ning oskaksid neid teenusespetsiifiliselt tõlgendada. Põhimõtete ja kriteeriumite mõistetavuse lihtsustamiseks on juhise esimeses osas toodud välja olulisemate mõistete selgitused. Samuti lihtsustab juhises toodud kvaliteedinäitajate teenusespetsiifilist tõlgendamist selgitav lisamaterjal „Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedipõhimõtete selgitused“ ning vastavat teenust reguleeriva seadusandluse, teenuse osutamiseks sõlmitud lepingute ning vastavate juhendmaterjalide tundmine. Juhise rakendamist lihtsustab ka vastavasisulistel koolitustel ja teavitusseminaridel osalemine.

Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise loomisel on aluseks võetud Euroopa Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik² ja Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik³.

Mõlema nimetatud raamistiku rakendamine on liikmesriikidele vabatahtlik ning nad sisaldavad sarnaseid kvaliteedipõhimõtteid ja kriteeriume, mida on käesolevas juhises Eesti jaoks kohandatud.

² Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistik (*Common Quality Framework for Social Services of General Interest*), koostatud Euroopa Standardikomitee (CEN) töörühma kokkuleppena (Brüssel, 21. juuni 2010)

³ Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistik (*A Voluntary European Quality Framework for Social Services*), Euroopa Liidu Nõukogu (Brüssel, 16.nov 2010)

Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhis on välja töötatud Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuses tegutseva Sotsiaalteenuste kvaliteedi keskuse eestvedamisel. Juhise koostamisse on oma panuse andnud Sotsiaalministeeriumi, Sotsiaalkindlustusameti, maavalitsuse, kohaliku omavalitsuse ning nii erinevate kohaliku omavalitsuste kui ka erinevate riiklike sotsiaalteenuste pakujate (sh MTÜ, osaühing, riigi aktsiaselts, kohaliku omavalitsuse ning Sotsiaalministeeriumi hallatav asutus) ning kliendi esindusorganisatsioonide esindajad. Kokku on saadud suuline ja/või kirjalik tagasiside ning ettepanekud kvaliteedijuhise kohta *erinevalt osapoolelt*.

Juhised on koostatud Sotsiaalministeeriumi ESF TAT programmi „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused 2015-2020“, alapunkti 2.3.3 “Eesti hoolekandeteenuste kvaliteedi edendamine kvaliteediteemaliste koolituste, konsultatsioonide ja kvaliteedijuhtimissüsteemide tutvustamise ning rakendamise kaudu“ raames.

1. Mõistete selgitused

Sotsiaalteenus – Sotsiaalteenus on Sotsiaalhoolekandeseaduses nimetatud teenus või muu sotsiaalteenuse pakkuja poolt osutatav mitterahaline tugi inimesele, mille eesmärk on toetada inimese iseseisvat toimetulekut ja töötamist ning aktiivset osalust ühiskonnaelus, ennetades sealjuures sotsiaalsete probleemide tekkimist või süvenemist üksikisiku, perekonna ja ühiskonna tasandil.

Sotsiaalprobleem – Sotsiaalsed probleemid on probleemid, mis puudutavad ühiskonna tervikut, näiteks vaesus, tööpuudus, inimkaubandus, madal iive, alkoholism ja narkomaania, kuritegevus, rassi- ning etnilised konfliktid, rahvastiku vananemine jpm. Sotsiaalprobleemide puhul on tähtis arusaam, et kõik inimesed ei ole suutelised ise (ilma kõrvalabita) saavutama ja/või enesele tagama ühiskonnas aktsepteeritavat elukvaliteeti.

Teenuse korraldaja – teenuse korraldajaks võib olla riik või kohalik omavalitsus, kes vastutab teatud piirkonnas sotsiaalteenuse kättesaadavuse, korralduse ning kvaliteedi eest.

Huvirühmade kaasamine – kaasamine tähendab otsuste tegemisel huvirühmade informeerimist, nendega konsulteerimist, arvamuste ära kuulamist, tagasiside andmist jm. Kaasamine otsuste tegemisse loob võimaluse saada paremaid tulemusi ja vältida vigu. Parem võib siin tähendada erinevaid asju: informeeritumat, paremini prognoositud mõjudega, oludega enim arvestavat, efektiivsemat, paremini mõistetavat ja enam toetatud, kiiremini ellu rakendatavat otsust. (kaasamise käsiraamat)

Parim praktika – on sotsiaalteenuste osutamisel parimaid oodatavaid tulemusi andnud lähenemine, tehnika, meetodika, tööviis, töökorraldus. Parima praktika määramisel tuginetakse kogemustele või uuringutulemustele, mis tõendavad läbi kirjeldatud lähenemise oodatud tulemuste saavutamist.

Võimestamine – inimeste tegutsemisvõime, sealhulgas tahte, vastutustunde, õigusteadlikkuse, pädevuse ja oskuste sihipärane edendamine, et neil tekiks rohkem võimalusi osaleda aktiivsemalt ja sisulisemalt arendustöös, planeerimises, korraldamises ja juhtimises. Inimese võimestamisel suureneb tema suutlikkus end erinevates olukordades ise esindada (enesemääratlus, oma arvamuse avaldamine, teadlikkus õigustest jms).

Kompetentsus- on edukaks töötamiseks vajalik teadmiste, oskuste, kogemuste ja hoiakute kogum.

Teenusest saadav kasu – teenuse saaja poolt tunnetatud positiivne muutus, mis on seotud teenusel osalemisega. Individuaalne – konkreetse indiviidi tasandil, kollektiivne – erinevate teenuse kasutajate poolt saadud kasu iseloomustav koondnäitaja (nt iseseisvuse suurenemine; enesekindluse kasv, sõprade leidmine jne)

Elukvaliteet- Heaolu tähendab inimeste jaoks nende olukorda sotsiaalses, majanduslikus, psühholoogilises, vaimses, tervislikus ja ühiskondlikus mõttes (OECD).

WHO antud määraluses 1993 on elukvaliteet inimese subjektiivne hinnang oma positsioonile elus, inimese väärtussüsteemi ja kultuurikeskkonna kontekstis, kus hinnangud on seotud inimese eesmärkide, ootuste, elustandardite ja tajutud probleemidega. WHO elukvaliteedi mudel koosneb näitajatest, mis koonduvad selliste valdkondade alla nagu tervis, rahanduslik seisund, haridus, perekond, osavõtt ühiskonnaelust, elamistingimused, ümbritsev keskkond, turvalisus ja kindlustunne, vaba aja sisustamine jne. Ka Eestis käsitletakse inimese elukvaliteedi määramisel üldistatuna järgmisi aspekte: Füüsiline ja vaimne heaolu (tervis, iseseisvus); Eneseteadlikkus/enesemääralus ja õigused; Sotsiaalne kaasatus; Emotsionaalne heaolu ja inimeste vahelised suhted; Isiklik areng; Materiaalne heaolu. Kõik Eestis pakutavad sotsiaalteenused on lähtuvalt oma eesmärgist ja sisust alati suunatud inimese elukvaliteedi tõstmisele mõnes nimetatud valdkonnas.

Indikaator (kasutatakse ka mõistet mõõdik) - Kvantitatiivne või kvalitatiivne näitaja, mis võimaldab lihtsalt ja usaldusväärset saavutuste mõõtmist, kajastades sekkumiste tagajärjel toimunud muutust või hinnata teenuste tulemuslikkust. Indikaatoritele seatakse mõõdetavad eesmärgid (nt indikaatoriks on teenuse kasutaja rahulolu; mõõdetavaks eesmärgiks oodatud rahulolumäär 80%) .

Teenuse mõju elukvaliteedile- teenuse kasutaja poolt hinnatud muutus elukvaliteedi valdkonnas/ valdkondades, mida saab otseselt teenusega seostada. Teenuse mõju hindamine inimese elukvaliteedile väljendab teenuse kasutaja või tema lähedaste hinnanguid, mis tuginevad koos spetsialistiga analüüsitud teenuse tulemustele.

Teenuse kasutaja rahulolu mõõtmine –Rahulolu mõõtmisel arvestatakse vähemalt järgmiste aspektidega, millest kujuneb üldine rahulolu määr: õiguste kaitse, konfidentsiaalsus, töötajate tugi, info olemasolu ja arusaadavus, võimalus ise teenuse osutamisel kaasa rääkida, kasu teenus(t)est, teenuse osutamise asukoha sobivus (sh ligipääsetavus); teenuse kättesaadavus, isiklike soovidega arvestamine; eesmärkide täitumine; turvalisus. Võimalust teenuse kasutajate rahulolu hindamisel osaleda tuleb pakkuda kõikidele kasutajatele.

Õigus privaatsusele – kõigil teenustel tuleb aktsepteerida inimese õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele.

Andmete konfidentsiaalsuse tagamine –teenuse kasutaja andmete töötlemine tuleb korraldada vastavalt Isikuandmete kaitse seadusele, pöörates erilist tähelepanu sellele, et andmeid saaksid töödelda vaid selleks volitatud isikud ja isikuandmete kasutamisel ja edastamisel kolmandatele osapooltele toimuks vaid teenuse kasutaja nõusolekul.

Eesmärk- on tulevikuseisund, mida soovitakse saavutada. Hea eesmärk on sõnastatud positiivselt ja tulemus on inimese enda jaoks piisavalt motiveeriv, et ta tahaks selle nimel pingutada. Mõõdetavat eesmärki sõnastades on abiks SMART eesmärgi reeglid:

Spetsiifiline – eesmärk on otseselt seotud olukorraga, mida soovitakse muuta ja tulemusele suunatud

Mõõdetav – eesmärgi saavutamist kirjeldab konkreetne indikaator

Ajastatud – eesmärgi saavutamiseks on seatud kindel tähtaeg
Realistlik – eesmärk on olukorda arvestades saavutatav
Täpne – eesmärk on täpselt sõnastatud

Strateegiline eesmärk on organisatsiooni visiooni täpsustav siht, mis ütleb, kus soovitakse olla konkreetse aja pärast.

Teenuste tulemuslikkuse mõiste sisaldab endas teenuse osutamise vahetuid tulemusi, teenustest saadavat kasu ja mõju teenuse kasutaja elukvaliteedile. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks teenuse kasutaja eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine. Kasu on teenuse kasutaja poolt tunnetatud ja kirjeldatud positiivne muutus. Mõju elukvaliteedile on teenuse kasutaja poolt hinnatud teenuse kasutamise tulemusel saavutatud muutus mõnes elukvaliteedi valdkonnas/ valdkondades.

Kollektiivsed tulemused on erinevate teenuse kasutajate poolt saadud tulemusi, kasu ja elukvaliteedi mõju iseloomustavad statistilised koondnäitajad.

Tulemuslikkuse näitajad on indikaatorid, mida kasutatakse, et tulemustest, kasust või elukvaliteedi mõjust aru saada- spetsiifilised, jälgitavad, mõõdetavad omadused, tegevused või seisundid, mis näitavad kas oodatud muutus on toimunud.

Organisatsiooni tulemused - on iga-aastases plaanis seatud eesmärkide täitmist iseloomustavad näitajad, mis võivad olla nii rahalised (nt eelarve täitmise määr, teenitud tulu), kui mitterahalised (nt kollektiivsed teenuste tulemused; tööplaani täitmise %; töötajate rahulolu määr)

Tegevused – eesmärkide saavutamiseks läbi viidavad sekkumised (nt kunstiteraapia, vajaduste hindamine, CV koostamine vms)

Kaasav ühiskond- ühiskond, mis võimaldab inimestel saavutada ja säilitada maksimaalset iseseisvust, füüsilist, vaimset, sotsiaalset ning kutsealast suutlikkust ning täielikku osalust kõigis eluvaldkondades hoolimata inimese sotsiaalsetest, vaimsetest, majanduslikest eripäradest. Inimene saab aktiivselt ühiskonnas osaleda siis, kui hoiakuid ja suhtumisi peegeldavad sotsiaalsed suhted ühiskonnas ning inimeste kujundatud füüsiline keskkond arvestavad kõigi ühiskonnaliikmetega ja nende võimalike erivajadustega.

Enesemääratlusõigus – inimese õigus vabalt valida oma poliitiline, majanduslik, sotsiaalne ja kultuuriline sättumus ja suhtumine. Õigus otsustada oma elu üle. (*nothing about me, without me*! „ei midagi ilma minuta, mis käib minu kohta“)

Ennetustöö- on ebasoovitava olukorra või protsessi tekkimise ennetamiseks või arengu pidurdamiseks tehtav töö. Ennetamise juures on oluline varajane märkamine ja sekkumine (nt tööturule väljalangemise, hooldekodusse paigutamise ennetamine).

Huvirühmad – inimeste/organisatsioonide ring, kellest sõltub asutuse või teenuse kasutaja eesmärkide saavutamine. Sisemised huvirühmad on personal ja teenusekasutajad. Välised huvirühmad on erinevad osapooled, kes on teenuse osutamisega seotud või selle osutamisel olulised (nt lähedased, partnerid, rahastajad, tarnijad jms). Oluline on, et asutus on enda jaoks defineerinud enda huvirühmad.

2. Eeltingimused kvaliteetsete sotsiaalteenuste pakkumiseks

Teenuse korraldajatel, rahastajatel ja teenusepakkujatel peavad olema ühised eesmärgid ning jagatud kohustused sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamisel. Sotsiaalteenuste kvaliteeti mõjutab ka teenuste osutamiseks loodud majanduslik, õiguslik ja poliitiline keskkond.

Riigil, kohalikel omavalitsustel ja teistel teenuste korraldajatel ning rahastajatel on kohustus luua eeltingimused (majanduslikud, õiguslikud jne), kus sotsiaalteenuse pakkujad saavad pakkuda kvaliteetset teenust. Loodud eeltingimused koos teenusepakkuja poolt loodava organisatsioonilise keskkonna ning nõuetele vastava teenuse protsessiga tagavad teenuste kättesaadavuse, teenuse kasutajaid kaasamise ning nende õigustega arvestamise, teenuste vajaduspõhisuse, isikukesksuse, tervikliku lähenemise, järjepidevuse ja jätkusuutlikkuse ning tulemustele orienteerituse.

Alljärgnevas tabelis on välja toodud kvaliteetse sotsiaalteenuse pakkumiseks olulised eeltingimused.

Eeltingimused	Selgitus
Toetav sotsiaalpoliitiline raamistik	Poliitika kujundamine põhineb sotsiaalprobleemide põhjalikul mõistmisel, huvirühmade kaasamisel, aktiivsel dialoogil ning tagasisidel, kvantitatiivsetel ja kvalitatiivsetel andmetel ning uuringute tulemustel. Poliitikakujundajate ja teenusepakkujate ühtne arusaam sotsiaalprobleemist ja selle muutuvast ulatusest ja olemusest ning tõenditel põhinev poliitika on oluliseks eeltingimuseks kvaliteetse teenuse pakkumisel. Poliitikate kujundamisel on oluline jätkusuutlikkus, suunatus ennetustööle ning kvaliteediteadlikkuse tõstmine.
Seadusandlik raamistik, õigustel põhinev lähenemine	Erinevate sotsiaalteenuse pakkumisega seotud osapoolte vastutus on seadusandlikul tasandil selgelt määratletud ning kvaliteetsete teenuste kättesaadavus on ühtlaselt tagatud kõigile õigustatud isikutele. Seadusandlus on kõikidele osapooltele üheselt mõistetav ja stabiilne seadusandlik raamistik rõhutab ning soodustab teenuse kasutajate kaasamist (sh läbi neid esindavate organisatsioonide), nende võimestamist, teenuse kasutaja valikuvabadust; terviklikku lähenemist igale teenuse kasutajale ja uuenduslikkust teenuste pakkumisel. Ülesannete ja vastutuse jaotamisel lepivad seotud osapooled nendes eelnevalt omavahel kokku.

Jätkusuutlik rahastamine	<p>Kvaliteetsete sotsiaalteenuste tagamise eeltingimuseks on piisavad rahalised vahendid. Jätkusuutlik rahastamine on kooskõlas sotsiaalteenuste eesmärkidega, võimaldades sotsiaalteenuse pakkujal pakkuda teenust vastavalt kehtestatud nõuetele. Jätkusuutlik rahastamine tagab sotsiaalteenuste korraldamise jätkusuutlikkuse, loob võimalused teenuste arendamiseks ning ennetab teenuste katkemisega seotud negatiivseid mõjusid.</p> <p>Teenuste rahastamise kriteeriumiks on soodsama hinna kõrval ka teenuse kvaliteet.</p>
Dialoog huvirühmadega	<p>Viis, kuidas sotsiaalsektori huvirühmad koostööd teevad ja omavahel suhtlevad, mõjutab keskkonda, kus sotsiaalteenuse pakkujad tegutsevad.</p> <p>Koostöö, aktiivne ning regulaarne dialoog erinevate huvirühmade vahel tagab parimate teenuste korraldamiseks piisava informatsiooni olemasolu, tõhustab otsustusprotsesse, tagab osapoolte rahulolu, regulaarse tagasisidestamise, teenuse kasutajate teenuste vahelise liikumise selguse, ressursside efektiivse kasutamise ning ennetab teenuste topeltrahastust ning eri institutsioonide poolt läbi viidavat kattuvat järelevalvet. Läbi dialoogi töötatakse ühiselt teenuse kasutajate sotsiaalse kaasatuse ning aktiivse ühiskonnaelust osavõtmise eesmärgil.</p>
Kättesaadavus	<p>Kättesaadavad teenused on need, mille kohta on arusaadavas vormis piisavalt informatsiooni, mis on füüsiliselt ligipääsetavad, mis asuvad teenuse kasutajate jaoks sobivas kohas ning on teenuse kasutajale taskukohased. Teenuse korraldaja kindlustab koostöös sotsiaalteenuse pakkujaga teenuste kättesaadavuse kõigile neid vajada võivatele inimestele ja tegeleb aktiivselt erinevate barjääride ennetamise ning eemaldamisega, mis takistavad teenuste saamist. Igaühel on õigus pääseda ligi kvaliteetsele sotsiaalteenusele sõltumata oma elukohast, füüsilistest võimetest teenustele ligipääsul, majanduslikust seisust, info hankimise eripäradest või tegevusvõimest.</p>

3. Sotsiaalteenuste isikukesksuse ja tulemuslikkusega seotud kvaliteedipõhimõtted

Teenuse kasutajate õiguste kaitse, teenusekasutajate kaasamine nii vajaduste hindamisel, teenuse planeerimise, osutamisel kui ta tulemuste hindamisel, teenuse jõustav iseloom, igale inimesele isikukeskne ja terviklik lähenemine ning tulemustele orienteeritus mõjutavad otseselt sotsiaalteenuste mõju ja tulemuslikkust teenusekasutajate jaoks.

Alljärgnevas tabelis on välja toodud kvaliteedipõhimõtted, -kriteeriumid ja nende täitmise näitajad, millest sotsiaalteenuse pakkuja peab teenuse pakkumisel lähtuma.

Kvaliteedipõhimõte	Kvaliteedipõhimõtte kirjeldus	Kvaliteedikriteeriumid	Kriteeriumi täitmise näitaja
1. Teenuse kasutajate õiguste kaitse	Sotsiaalteenuseid pakuvad organisatsioonid austavad rahvusvahelisi inimõiguste konventsioone propageerides ja rakendades inimeste õigusi nii võrdsete võimaluste, võrdse kohtlemise, võrdse osavõtu, valikuvabaduse, enesemääratlemise ja oma elu üle kontrolli omamise seisukohalt	a. Teenuse kasutaja õigused	<ul style="list-style-type: none"> Sotsiaalteenuse pakkuja on kirjeldanud teenuse kasutajate õigused kergesti arusaadavas vormis tuginedes sealjuures rahvusvahelistele inimõiguste konventsioonidele ja siseriiklikele seadusandlusele Teenuse pakkuja teeb need õigused avalikuks kõigile teenuse kasutajatele, nende lähedastele ja muudele olulistele osapooltele Teenuse pakkuja toetab teenuse kasutajat oma õiguste mõistmisel ja kasutamisel ning tagab nendega arvestamise teenuse pakkumise protsessis Teenuse pakkuja annab teenuse kasutajale teada, kus hoitakse teenuse kasutaja kohta kogutavaid andmeid ning võimaldab teenuse kasutajal tutvuda tema kohta käivate andmetega, kui nendega tutvumine ei kahjusta teenuse kasutaja heaolu

		b. Mittediskrimineerimine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja panustab kõigi teenuse kasutajate võrdsesse kohtlemisse teenustele ligipääsul ja teenuste osutamise protsessis
		c. Valikuvabadus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja annab teenuse kasutajale valikuvõimalusi, mille piires teenuse kasutaja saab otsustada talle sobivaid teenuseid ja nende korraldust puudutavaid küsimusi • Teenusepakkuja jagab arusaadavat informatsiooni, et teenuse kasutajad saaksid ise otsuseid langetada • Teenusepakkuja võimaldab teenuse kasutajal seada oma eesmärged, mis põhinevad isiku soovidel, vajadustel ning võimetel. Teenuse pakkuja toetab teenuse kasutajat eesmärkide sõnastamisel/ kirjalikul formuleerimisel
		d. Eneseteostus/ enesemääratlus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja austab teenuse kasutajate põhiõigust eneseteostusele/ -määratlusele. Igal teenuse kasutajal on õigus vabalt määratleda oma poliitiline kuuluvus ning vabadus teha majanduslikke, sotsiaalseid ja kultuurilisi valikuid, mis ei kahjusta teda ennast või teisi
		e. Privaatsus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja tagab teenust pakkudes teenuse kasutajate õiguse privaatsusele
		f. Toe kättesaadavus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja toetab teenuse kasutajaid iseene esindamisel ja aitab vajadusel valida ja/või pakub inimesele toetava isiku

2. Teenuse kasutajate kaasamine ja teenuse jõustav iseloom	Sotsiaalteenuse pakkujad tagavad teenuse kasutajate osaluse ja võimestavad teenuse kasutajat ise otsuste tegemisel, kaasates nad oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisse. Teenuse pakkujad kaasavad teenuse kasutajaid ja muid olulisi osapooli otsustusprotsessi ja teenuse korraldamisse, hindamisse ja arendamisse aktiivsete osalejatena	a. Informatsioon	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja pakub arusaadavas vormis informatsiooni teenuste, nende eesmärkide ning teenuse kasutajate kaasamise ning osalemisvõimaluste kohta
		b. Teenuse kasutajate osalus hindamisel ja teenuse pakkumisel	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja kaasab teenuse kasutajaid nende individuaalsete vajaduse hindamisse, teenuste pakkumisse ning tulemuste mõõtmisesse • Teenusepakkuja kaasab teenuse kasutajaid, nende esindajaid või muid olulisi osapooli aruteludesse ja otsustusprotsessidesse, mis puudutavad teenuste planeerimist, pakkumist, arendamist ja nende tulemuslikkuse hindamist. • Teenuse pakkuja toetab teenuse kasutajaid oma arvamuste ning vaadete avaldamisel • Teenusepakkuja kasutab teenuse kasutajatelt saadud tagasisidet teenuste kujundamisel ja arendamisel
		c. Teenuse kasutajate võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja loob võimestava keskkonna - kus teenuse kasutaja saab arendada eneseesindusoskusi ja end maksimaalselt teostada
3. Teenuste inimese-kesksus	Sotsiaalteenuseid pakuvad organisatsioonid pakuvad	a. Inimese-kesksed teenused	<ul style="list-style-type: none"> • Sotsiaalteenuseid osutatakse lähtuvalt teenuse kasutajate hinnatud individuaalsetest vajadustest

	teenuseid, mis vastates teenuse kasutajate individuaalsetele vajadustele, parendavad või säilitavad nende elukvaliteeti. Nad edendavad võrdseid võimalusi ja on teenuse kasutajatele kättesaadavad ning ligipääsetavad		ning soovidest, mida hinnatakse teenuse kasutaja/kasutaja ja teenusepakkuja koostöös <ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja lähtub teenuse pakkumisel teenusekasutajaga kokkulepitud eesmärkidest, tegevustest ja oodatavatest tulemustest. Vajadusel koostatakse teenusekasutajale individuaalne plaan • Osutatava teenuse tulemuslikkust hinnatakse koos teenusekasutajaga regulaarselt, et hinnata vahetulemusi ja teha vajadusel muudatusi
		b. Teenuste asukoht	a. Sotsiaalteenuseid pakutakse teenuse kasutajate ja nende lähivõrgustiku jaoks kõige sobivamas asukohas, et inimene saaks maksimaalselt osaleda oma kogukonnas ning ühiskonnaelus
4. Terviklik lähenemine	Sotsiaalteenuseid pakuvad organisatsioonid pakuvad teenuseid, mis katavad inimese vajadusi terviklikult, on suunatud erinevate teenuste ja teenusepakkujate vahelisele koostööle, et tagada/ panustada teenuste jätkuvusse ning sujuvusse ning tõstavad/säilitavad teenuse kasutajate elukvaliteeti, hoides ära teenuse katkemisest tulenevad negatiivsed mõjud	a. Terviklik lähenemine	<ul style="list-style-type: none"> • Sotsiaalteenused tuginevad terviklikul lähenemisel, mis arvestab teenuse kasutaja vajadusi, ootusi ja võimalusi tervikuna ning mille eesmärgiks on teenuse kasutaja elukvaliteedi parendamine või säilitamine • Teenuse pakkumisel igale teenusekasutajale väärtustatakse ennetustööd ning teenuse lõppedes pakutakse vajadusel tuge teenuste jätkuvuse tagamiseks
		b. Elukvaliteedi tõstmine/säilitamine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja on määratlenud enda jaoks elukvaliteedi kontseptsiooni tuginedes üldtunnustatud elukvaliteedi määratlusele ja

			<p>planeerinud tegevused teenuse kasutaja elukvaliteedi tõstmiseks/säilitamiseks</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja osutab teenuseid, mis toetavad teenuse kasutajate eesmärkide elluviimist ja elukvaliteedi tõstmist/säilitamist
		c. Sujuv teenuste korraldus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja teeb koostööd teiste teenuse pakkujatega või muude asutustega, et tagada sujuvad üleminekud ühelt teenuselt teisele või teenuselt välja liikudes ning aitab tagada ka mittedubleerimist teenuste osutamisel • Teenusepakkuja panustab teenuse pakkumise järjepidevusse ja jätkusuutlikusse
		d. Multidistsiplinaarne lähenemine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja loob inimese vajadustest lähtuvalt võimalused multidistsiplinaarse lähenemise rakendamiseks, et tagada teenuseid ja toetust, mis vastavad terviklikult teenuse kasutaja hinnatud individuaalsetele vajadustele
		f. Kogukonnapähisus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseid pakkuvas kasutatakse kogukonna võimalusi ja ressursse, et maksimaalselt toetada teenuse kasutajate kaasatust kohalikus kogukonnas
5. Tulemustele orienteeritus	Sotsiaalteenuseid pakuvad organisatsioonid pakuvad teenuseid, mis on tulemuslikud, keskendudes kasutajate ja teiste asjakohaste huvirühmade kasule ning teenuse kasutajate	a. Tulemuste, kasu ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja on koos teenusekasutajaga kindlaks teinud teenuse tulemuslikkuse näitajad • Teenusepakkuja mõõdab ja dokumenteerib teenuste individuaalsed ja kollektiivsed vahetud tulemused

	elukvaliteedi tõstmisele/ säilitamisele.		<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja mõõdab ja dokumenteerib teenustest saadud individuaalse ja kollektiivse kasu teenuse kasutajatele • Teenusepakkuja hindab ja dokumenteerib oma teenuste mõju teenuse kasutaja elukvaliteedile. • Teenusepakkuja hindab ja dokumenteerib koos teenusekasutajaga teenuse kasutajate rahulolu teenusega
		b.	
		c.	•

4. Organisatsiooni ja teenuste juhtimisega seotud kvaliteedipõhimõtted

Organisatsiooni ja teenuste juhtimisega seotud kvaliteedipõhimõtted iseloomustavad teenusepakkujalt oodatavat juhtimist ning teenuste korralduslikke protsesse, mis mõjutavad teenuste isikukesksust ja tulemuslikkust inimese jaoks. Teenuse pakkumise protsesside määratlemine, jälgimine ning hindamine on aluseks süsteemsele ja teadlikule teenuse pakkumisele. Protsesside teadvustamise, kujundamise ja juhtimise kaudu tagatakse kliendi õigusi arvestav, isikukeskne, terviklik lähenemine ning teenustest saadav kasu ja mõju teenuse kasutaja elukvaliteedile. Protsesside

tulemuste regulaarne hindamine on oluline, et teada, kas ja kuidas tuleks teenuseid ja teenuse pakkumist mõjutavaid protsesse parendada ja muuta, et teenused oleksid inimese jaoks tulemuslikumad. Efektive juhtimine, töötajate toetamine ja arendamine ning teenusepakkuja avatus koostööle erinevate osapooltega mõjutavad samuti oluliselt määral teenuse kasutajani jõudva teenuse kvaliteeti.

Alljärgnevas tabelis on välja toodud kvaliteedipõhimõtted, -kriteeriumid ja nende täitmise näitajad, millest sotsiaalteenuse pakkuja peab organisatsiooni juhtimisel ja teenuste korraldamisel lähtuma.

Kvaliteedipõhimõte	Kvaliteedipõhimõtte kirjeldus	Kvaliteedi-kriteeriumid	Kriteeriumi täitmise näitaja
<p>6. Hea juhtimistava</p>	<p>Sotsiaalteenuseid pakkuvaid organisatsioone juhitakse läbipaistval, efektiivsel, süsteemsel, tulemuslikul ning vastutustundlikul viisil. Organisatsioonid pakuvad teenuse kasutajatele kergesti kättesaadavat ja arusaadavat informatsiooni, tagavad kaebuste esitamise võimaluse ja nende läbipaistva menetluse ning oma tegevuse vastavuse seadustele ja määrustele Euroopa, riiklikul, piirkondlikul ja kohalikul tasandil. Teenuse pakkujad on pühendunud ühiskonda kaasatuse, sotsiaalse õigluse, võrdsete võimaluste loomise ning mitmekesisusega arvestamise propageerimisele. Andmed teenuste tulemuslikkuse kohta on</p>	<p>a. Juhtimine</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse pakkujal on selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ning eesmärkide seadmisel aluseks ja on suunatud sotsiaalse kaasatuse, õigluse ja võrdsete võimaluste loomisele • Teenusepakkuja iga-aastane tegevus on planeeritud, eesmärgistatud ning pakkuja hindab ja analüüsib tulemusi • Teenusepakkuja arendab ja rakendab parimaid praktikaid ning tunnustab vastavat tööd

	huvirühmadele ja ühiskonnale kättesaadavad		
		b. Vastutus ja läbipaistvus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja analüüsib süsteemselt ja periooditi enda rahalisi ja mitterahalisi tulemusi. • Informatsioon teenuste, nende korralduse ja tulemuste kohta on erinevatele osapooltele kättesaadav arusaadavas vormis • Teenuseid pakutakse koordineeritult, luues teenuse kasutajatele võimalused sujuvaks üleminekuks ühelt teenuselt või sekkumiselt teisele • Teenusepakkuja on loonud teenusekasutajatele võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse Kaebustega tegelemise kord on selge ja lihtne ning tagab kaebuste registreerimise ja objektiivse kaebuste lahendamise
		c. Tagasiside kogumine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja mõõdab regulaarselt erinevate huvirühmade rahulolu ning kogub neilt tagasisidet ja ettepanekuid • Rahulolu hindamise tulemused ja saadud tagasiside on analüüsitud ning kasutatud teenuste arendamisel
		d. Tulemuste analüüs	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja viib soovitud tulemuste saavutamiseks regulaarselt läbi protsesside analüüsi • Teenusepakkuja kasutab analüüside tulemusi parendus- ja planeerimisprotsessides •
		e. Tulemuste läbipaistvus ja teavitamine	Teenusepakkuja avalikustab andmed teenuste tulemuslikkuse kohta kergesti kättesaadavas ja lihtsasti mõistetavas vormis

		f. Süstemaatilise kvaliteediarendus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja tegeleb süstemaatiliselt kvaliteedi edendamisega seades kvaliteedialaseid eesmärke ning edendades kvaliteediteadlikkust organisatsioonis • Teenusepakkuja on kursis ühiskonna ning sektori muutustega ning arvestab teenuste arendamisel tuleviku vajadustega
		g. Konfidentsiaalsus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja tagab teenuse kasutajate ja neile pakutud teenusega seotud andmete konfidentsiaalsuse vastavalt kehtivatele nõuetele.
7. Partnerlus ja koostöö	Sotsiaalteenuseid pakuvad organisatsioonid on partnerlussuhete loomisel proaktiivsed, panustades läbi koostöö oma teenuste ja kaasava ühiskonna arendamisse. Teenuste pakkumisel lähtutakse teenuse kasutajate vajadustest ning neid osutatakse koostöös kogukondade ja teiste avaliku ja erasektori üksustega, et tagada igale teenuse kasutajale terviklik lähenemine ja teenuste jätkusuutlikkus.	a. Partnerlus ja koostöö teenuse pakkumisel ja arendamisel	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja kogub infot teenuse kasutajate ja teiste huvirühmade ootuste ja vajaduste kohta ning kasutab seda teenuste arendamisel ja pakkumisel. • Teenusepakkuja teeb teenuse kasutajate vajadustest lähtuvalt koostööd erinevate sotsiaalsete ja muude partneritega, et pakkuda teenuse kasutajale isikukeskseid, laiahaardelisi ja jätkusuutlikke teenuseid • Teenusepakkuja hindab regulaarselt koostöö tulemuslikkust ning koostööst saadavat kasu
8. Töötajate pädevus	Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid pakuvad kvaliteetset teenust, mida osutavad nõuetele vastavates töötingimustes kompetentsed töötajad. Nad panustavad töötajate ja vabatahtlike	b. Spetsialistid/professionaalid	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkujal on selge süsteem personali värbamiseks, töö hoidmiseks, toetamiseks ning arendamiseks, et tagada organisatsiooni eesmärkide elluviimine ja teenuste kvaliteet • Töötajad värvatakse tööle vastavalt nende kompetentsidele ja isiksuseomadustele

	arendamise, et pakkuda huvirühmade vajadustele vastavaid kvaliteetseid teenuseid		<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja on kirjeldanud kõikide töötajate rollid ning vastutusalad ja need on osapooltele teada ning kättesaadavad • Töötajate (sh vabatahtlike) tunnustamiseks on kasutusel ühtne tunnustamissüsteem • Teenusepakkuja osutab sotsiaalteenuseid tuginedes vajaduspõhisele ja kokkulepitud töötajate suhtarvule (teenuse kasutajate arv /töötajate arv), mis võimaldab tagada töötajatele optimaalse töökoormuse, et osutatavad teenused oleksid isikukesksed ja turvalised
		c. Töötingimused ning turvalisus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusepakkuja tagab oma töötajatele sobivad töötingimused, mis vastavad riiklikele töökeskkonna nõuetele ning arvestab sealjuures töötajate erivajadustega • Teenusepakkuja hindab regulaarselt töötajate töötingimusi
		d. Töötajate arengu ning toetuse võimaldamine	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate kompetentse ja isiksuseomadusi hinnatakse regulaarselt • Teenusepakkuja toetab individuaalsetest tööalastest vajadustest lähtuvalt oma töötajate kompetentside arengut (koolitused, supervisioon, mentorlus vms)
		e. Personali aktiivne kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> • Personal on kaasatud teenuste hindamisse ja arendamisse Töötajaid innustatakse kaasa rääkima ning nende tagasisidet ja panust hinnatakse kõrgelt • Personali motiveeritust hinnatakse regulaarselt ja motivatsiooni tõstmiseks rakendatakse erinevaid meetmeid

		f. Vabatahtlikud	<ul style="list-style-type: none"> Vabatahtlikkust edendatakse ja väärtustatakse võimalusel kaasatakse vabatahtlike teenuste pakkumisse, neid koolitatakse oma ülesannete täitmiseks vajalikul määral ning neid toetatakse Töötajate eetikakoodeks kehtib ka vabatahtlikele
9. Töötajate eetika	Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid töötavad eetilistest väärtustest ja käitumisjuhistest lähtuvalt, et austada teenuse kasutajate ja nende perekondade või hooldajate väärikust, kaitsta neid ärakasutamise ja väärkohtlemise eest	a. Eetikakoodeks ning käitumiskokkulepped/juhised spetsialistidele	<ul style="list-style-type: none"> Töötajate käitumist reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis sisaldab sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis välja toodud aspekte (sh konfidentsiaalsuse, privaatsuse, väärikuse ja ka kasutajate õiguste austamist jms) Teenusepakkuja on kirjeldanud praktilised käitumisjuhised, millest töötajad (ning vabatahtlikud) teenust osutades lähtuvad, et teenused põhineksid usaldusel, aususel, konfidentsiaalsusel ja et tagatud oleks tingimused teenuse kasutajate parima elukvaliteedi saavutamiseks
		b. Turvalisuse tagamine (sh teenuse osutamise keskkond), ärakasutamise ennetamine	<ul style="list-style-type: none"> Teenusepakkujal rakendab meetmeid, mis hoiavad ära teenuse kasutajate füüsilise, vaimse ja majandusliku väärkohtlemise Teenusepakkuja pakub teenust turvalisel viisil ja turvalises keskkonnas, et kindlustada teenuse kasutajate füüsiline ja vaimne turvalisus

VAJA TEHA:

- Inimesekeskus ja tulemuslikkus, põhimõtted 5 ja 7 (vana järgi 04.juuli). Selgitav juhend.

Saata kõigile maavalitsustele palvega koondada sisend KOV-dest ja KOV teenuseosutajatelt . Tähtaeg 10 päeva. 19.septembriks on tagasiside koos ja SOM-i saadetud.

Teenuseosutajatele saata sama palve: rehalist ja erihoolekande list.