

Eesti lapsehoiuteenuse kvaliteedijuhis¹

2013. aastal läbiviidud laiaulatuslik sotsiaalvaldkonna analüüs² tõi välja vajaduse kirjeldada sotsiaalteenuste kvaliteedi ühtseid põhimõtteid. Ühtne arusaam kvaliteedist on aluseks teenuste arendamisel ja pakkumisel, nii poliitika kujundajatele, valdkonna arendajatele, rahastajatele, teenuseosutajatele kui ka teenuse kasutajatele. Kvaliteedijuhises³ on kirjeldatud kõigile sotsiaalteenustele laienevaid kvaliteedipõhimõtteid, kriteeriume, võimalikke kriteeriumite täitmise näitajaid ja teenusepõhiseid kontrollmehhanisme.

Sotsiaalteenuse osutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma SHS § 3 lg 2 üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest:

- isikukesksus;
- teenuse võimestav iseloom;
- tulemustele orienteeritus;
- vajaduspõhine lähenemine;
- terviklik lähenemine;
- isiku õiguste kaitse;
- kaasamine;
- töötaja pädevus ja eetika
- organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine.

Lapsehoiuteenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kontrollmehhanismid võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele.

Tekstis lahti seletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.

¹ Sotsiaalteenuste kvaliteedijuhised on koostatud Euroopa Sotsiaalfondi 2014-2020 toetuse andmise tingimuste (TAT) „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“, punkti 2.3.3 „Eesti hoolekandeteenuste kvaliteedi edendamine kvaliteediteemaliste koolituste, konsultatsioonide ja kvaliteedijuhtimissüsteemide tutvustamise ning rakendamise kaudu“ raames.

² Sotsiaalteenuste kvaliteedi analüüs ja ettepanekud tervikliku kvaliteedisüsteemi tagamise juurutamiseks“ analüüsi lõpparuanne, 2013.

³ Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhise loomisel on aluseks võetud Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik, Euroopa vabatahtlik sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistik (A Voluntary European Quality Framework for Social Services), Euroopa Liidu Nõukogu (Brüssel, 16.nov 2010) ja Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteediraamistik (Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistik (Common Quality Framework for Social Services of General Interest), koostatud Euroopa Standardikomitee (CEN) töörühma kokkuleppena (Brüssel, 21. juuni 2010). Järgitud on Sotsiaalhoolekandeseaduses (jõustunud 01.01.2018.) toodud kvaliteedipõhimõtteid.

I kvaliteedipõhimõte ISIKUKESKSUS

Teenused vastavad teenuse kasutaja individuaalsetele ja tegelikele vajadustele. Teenused on inimesele kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Lapsehoiuteenuse kontrollmehhanismid
Inimesekesksete teenused	<ul style="list-style-type: none">Hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid vajadusi ja võimalusi.Teenuse planeerimisel hinnatakse ja arvestatakse inimese muutuvaid vajadusi.Teenuse eesmärgistamisel ja planeerimisel kaasatakse inimene ja/või eestkostja.	<ul style="list-style-type: none">KOV on lapse teenusevajaduse ära hinnanud enne lapsehoiuteenusele suunamist.KOV lastekaitse töötaja peab teenuse valikul olema teinud koostööd lapsevanemaga, arvestades lapse parimaid huvisid.KOVil tuleb omalt poolt teenusele suunatud lapse teenusevajadusi hinnata koostöös võrgustikupartneritega kaks korda aastas.KOV peab olema informeerinud lapsevanemat/eestkostjat vajalike teenuste võimalusest, milliseid teenuseid rahastatakse ja kuidas toimub rahastamine.KOV peab omama üldist informatsiooni erinevate tugiteenuste ja rahastamisvõimaluste kohta. Täpsema info saamiseks võib KOV suunata lapsevanema konkreetse teenuseosutaja juurde.Teenuseosutajad teevad koostööd KOViga ja vajadusel on konkreetsema info edastajad lapsevanemale.Teenuseosutaja selgitab väljatöötatud ankeedi põhjal esimesel kohtumisel välja koos lapse ja lapsevanemaga/eestkostjaga lapse teenusel viibimise eesmärgid, eripärad ning vajadused ja ootused teenuseosutajale.Teenuseosutaja on välja töötanud ankeedi, mille kaudu kujundatakse teenust (ka individuaalse teenuse puhul).Ankeet on allkirjastatud teenuseosutaja ja lapsevanema/eestkostja poolt, tegevused on dokumenteeritud.Teenuseosutaja koos lapsevanema/eestkostjaga vaatab ankeedi üle ja vajadusel kaasajastab vähemalt üks kord aastas.

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on teavitanud lapsevanemat/eestkostjat teenusega seotud võimalustest, vajadusel pakkunud alternatiivseid teenuseid. • KOV/teenuseosutaja on välja selgitanud lapse jaoks sobilikuima teenuse osutamise vormi (nt mitu korda nädalas teenusel ollakse, kui suures grupis teenust osutatakse, kas vajatakse individuaalteenust). • Teenuseosutaja jälgib regulaarselt ja vajadusel korrigeerib lapse teenusel viibimise eesmärgi ja teenuse osutamise vormi (teenuse sagedus, osutamine grupis/individuaalselt) koostöös lapsevanema/eestkostjaga. • Teenuseosutaja annab igapäevaselt tagasisidet lapsevanemale/eestkostjale möödunud päeva kohta. • Teenuseosutaja peab teavitama ja kooskõlastama lapsehoiutingimuste muutmise lapsevanemaga/eestkostjaga. • Teenuseosutaja arvestab lapse jaoks juba välja kujunenud sotsiaalsete vajadustega ja arvestab olemasolevaid oskusi teenuse osutamisel. • Teenuseosutaja koostab perioodiliselt kirjaliku hinnangu lapse arengu kohta, lisades sinna soovitusi. • Teenuseosutaja tutvustab koostatud hinnangut lapsevanemale/eestkostjale ja lapsega töötavatele isikutele. • Teenuseosutaja informeerib vajadusel lapse arengus toimunud suurtest muutustest KOVi lastekaitset. • Teenuseosutaja võtab teenuse osutamisel raske ja sügava puudega lapsele aluseks KOVi poolse suunamiskirja/teenusevajaduse hinnangu, koostatud ankeedi, lapse rehabilitatsiooniplaani või eriarstide koostatud hinnangud, mis on varasemalt kooskõlastatud lapsevanemaga/eestkostjaga. • Teenuseosutaja kirjutab raske ja sügava puudega lapse puhul vajadusel ja lapsevanema palvel omapoolsed hinnangud, mida
--	--	---

		<p>saab esitada lapse võrgustikuliikmetele. Suuremate muudatuste korral korrigeerib teenuseosutaja varasemat ankeeti.</p>
<p>Teenuse osutamise keskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse eesmärgi saavutamist toetavas füüsilises ja sotsiaalses keskkonnas. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste täitmisele. • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese võimestamisele. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukohaga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutajal on olemas vajalikud Päästeameti ja Terviseameti tõendid. • Teenuseosutaja peab teenust osutades tagama lapsele turvalise keskkonna, mis on lapse arengut ja igapäevategevusi toetav. • Teenuseosutamise keskkond peab lähtuma lapse vajadustest (temperatuur, valgus, rätikud lapsele sobival kõrgusel). • Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi lapse jaoks sobilike keskkonnatingimuste hindamise, vajadusel kohandab neid vastavalt lapse vajadustele. • Teenuseosutaja toetab lapse iseseisvat arengut läbi igapäevatoimingute ja sealjuures suurendab lapse iseseisvat toimetulekut. • Teenuseosutajal on teenuse osutamiseks olemas vajalikud vahendid: eakohased mänguasjad, vajadusel samuti puude spetsiifikat arvestavad universaalsed abivahendid (nt pesuraam, -tool, rasked taldrikud, lusikad), mänguasjad jms.
<p>Kättesaadavus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informatsiooni võimalike teenuste kohta pakutakse igale teenuse kasutajale temale arusaadaval viisil. • Inimest aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel. • Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse potentsiaalsele sihtrühmale. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV tagab lapsehoiuteenuse puhul teenust puudutava info olemasolu ja nõustamise (toetuste/soodustuste saamine), suunab lapse jaoks sobilikuima teenuseosutaja juurde. • KOV teeb koostööd erinevate teenuseosutajatega ning tagab info liikumise teenuseosutajate ja lapsevanema vahel. • Teenuseosutaja on inimesega sõlminud kliendilepingu, milles on ära kirjeldanud kogu teenust puudutava info. • Teenuseosutaja hoolitseb, et teenust puudutav info on kättesaadav, aja- ja asjakohane ning kõikidele osapooltele arusaadav.
<p>Juurdepääsetavus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele võimaldatakse juurdepääs teda puudutavale teabele. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on määranud andmekaitsespetsialisti, kes on registreeritud Ettevõtjaportaalis.

	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele tagatakse füüsiline juurdepääs teenusele. • Juurdepääsu tagamisel arvestatakse inimese individuaalsetest vajadusest tuleneva eripäraga. 	<ul style="list-style-type: none"> • Andmekaitse spetsialisti kontaktandmed on kättesaadavad teenuseosutaja kodulehel. • Teenuseosutaja tagab õiguspärase andmete töötlemise. • Teenuseosutaja aadress on kättesaadav teenuseosutaja kodulehel, olemas juhised transpordivõimaluste kohta. • Teenuseosutaja tagab arusaadaval viisil teenusele jõudmise, kasutatud on suunaviitasid hoonetes ja ruumides. • Teenuseosutaja on kohandanud juurdepääsu vastavalt vajadustele (nt kaldteed, käsipuude olemasolu). • Teenuse osutamise ruumid ja vahendid vastavad ohutuse nõuetele ja on eakohased. • Teenuse osutamisel kasutatakse eakohaseid abivahendeid (sobival kõrgusel käterätikud, toolid, kraanikausid jm).
Taskukohasus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse eest tasu võtmisel lähtutakse inimese maksevõimekusest ja inimest informeeritakse võimalustest saada toetust ja/või abi teenuse eest tasumisel. • Inimest abistatakse vajalike finantseerimisvõimaluste leidmisel. • Info inimese omaosaluse kohta teenuse eest tasumisel avalikustatakse selgel ja arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on teenused ära kirjeldatud, maksumus ja komponendid on lahti kirjutatud. • Teenuste hinnakiri on kinnitatud volikogu otsusega. • KOV hindab abivajadust ja koostöös lapsevanemaga otsustakse inimese maksevõimekus. • Hindamise tulemusena selgub, kuidas toimub teenuse eest tasumine. Vajadusel abistab KOV teenuse eest tasumisel. • Teenuseosutaja peab tasumaksu tasumise võimekuse puudumisel pöörduma KOVi. • Haldusotsuse leping on sõlmitud KOVi, teenuseosutaja ja lapsevanema vahel. • Lisatuge vajava lapse puhul käib lapsehoiuteenuse taotlemine KOVi kaudu. • KOV on hinnanud lapse abivajadust ja teenuse vajadust ning see on kirjas tema juhtumiplaanis. • Teenuse eest tasumine toimub vastavalt lepingus esitatud korrale.

II kvaliteedipõhimõte TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Lapsehoiuteenuse kontrollmehhanismid
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest julgustatakse välja tooma ja sõnastama oma reaalseid vajadusi. • Inimest julgustatakse tegema valikuid reaalsete võimaluste vahel. • Inimest informeeritakse ja ta on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel. • Toetatakse inimese iseseisvuse ja vastutusvõime arengut. • Eesmärgi püstitamisel arvestatakse inimese suutlikkuse ja võimekusega. • Inimese arengut hinnatakse regulaarselt. • Inimesele (ja tema lähedastele) antakse arengute kohta motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja selgitab enne teenusega alustamist välja teenuse osutamise vajalikkuse põhjuse, kui pole KOVi poolt suunatud laps. • Teenuseosutaja planeerib enne teenusega alustamist teenuse vastavalt lapse vajaduste põhjusele. • Teenuseosutaja, arvestades lapse vajadustega/lisatoe vajadusega, lepib koos perega kokku lapsehoidja kohustused ja pere ootused (hooldusega seotud tegevused, igapäeva elu toetamine, arendamine). • Teenuseosutaja tagab, et laps on hoitud (söödetud, tagab vajalikud, sealhulgas puudespetsiifilised hügieenitoimingud ja magamise võimaluse). • Teenuseosutaja arendab last eakohaste mängude kaudu. • Teenuseosutaja tagab lapsele piisavalt tähelepanu ja vajaliku järelevalve ja juhendamise ning vajadusel hooldustoimingud. • Teenuseosutaja toetab lapse igakülgset arengut. • Teenuseosutaja tagab lapse füsioloogilised vajadused. • Teenuseosutaja koostöös lapsevanemaga/eestkostjaga kirjeldab ära lapse võimalikud erivajadused ning lapsevanem allkirjastab dokumendi. • Teenuseosutaja on dokumenteerinud tegevused lisatuge vajava lapse puhul. • Teenuseosutajal on õigus lapse teenusele vastuvõtmisest loobuda, kui teenuseosutajal puudub vastav kompetents ja personal lapsele kvaliteetse teenuse pakkumiseks. • Teenuseosutaja peab suunama lapse sobivama teenuseosutaja juurde (äärmisel juhul tagasi KOVi).

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on teavitanud abivajavast lapsest esmalt lapsevanemat ja seejärel KOVi, kui varasemalt KOVi poolt juba teenusele suunatud lapse puhul märgatakse teenusel olles täiendavat abivajadust, uut riskiolukorda jms. • Teenuseosutajal tuleb varajase märkamise aspekte märgates sellest teavitada lapsevanemat/eestkostjat, koostöö puudumisel lapsevanemaga tuleb teavitada KOVi. • Teenuseosutaja annab lapsevanemale tagasisidet lapse teenusel olemise kohta (hooldamine, arendamine, teenuse osutamine).
--	--	---

III kvaliteedipõhimõtte TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud inimese olukorra parendamiseks.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Lapsehoiuteenuse kontrollmehhanismid
Eesmärkide seadmine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse kasutamise eesmärk sõnastatakse koos inimese ja/või eestkostjaga. • Lepitatakse kokku saavutatavad ja mõõdetavad eesmärgid. • Eesmärgi seadmisel lähtutakse teenuse osutamisel reaalselt kasutatavatest võimalustest. • Lepitakse kokku, millal ja kuidas soovitakse eesmärgini jõuda. • Teenuse osutamisel lähtutakse inimesega kokkulepitud eesmärkidest. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on selgitanud välja, mis eesmärgil laps teenusele tuuakse. • Teenuseosutaja on kaardistanud lapsevanemate ootused ja eesmärgid teenusele, mis on kooskõlastatud ka teenuseosutaja ja teenust osutavate töötajatega. • Lapsehoidja toetab last ja arendab olemasolevaid oskuseid igapäevaselt, vajadusel säilitab olemasolevad oskused.
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> • Seatud eesmärkide alusel hinnatakse regulaarselt teenuse tulemuslikkust. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja viib lapsevanemaga läbi vestluse/küsimustiku lapse teenusel oleku hindamiseks.

	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest ja/või eestkostjat kaasatakse hindamisele ja neid teavitatakse tulemustest. • Hindamisele järgnevalt muudetakse koostöös inimese ja/või eestkostjaga vajadusel eesmärgi ja/või tegevust. • Inimese ja tema lähedaste rahulolu teenusega hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt. • Teenuste mõju hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt. • Hindamistulemuste põhjal planeeritakse ja viiakse ellu teenuse osutamisega seotud parendustegevusi. • Tagasiside küsitluste ja rahulolu uuringute tulemused tehakse kättesaadavaks teenuse kasutajatele, nende lähedastele ja teistele seotud huvigruppidele. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja koostab küsimustiku lapse olukorra ja vajaduste hindamiseks lähtuvalt lapsest. • Teenuseosutaja küsib lapsevanemalt jooksvalt tagasisidet, mida analüüsib ja vajadusel viib sisse muudatusi teenuse osutamise eesmärgil. • Teenuseosutaja annab töötajatele tagasisidet osutatud teenuste puhul. • Teenuseosutaja viib läbi lapsehoidjate koviisioone, mille abil tehakse vajalikke muudatusi teenuse osutamisel ning seeläbi säilitatakse/parandatakse teenuse kvaliteeti. • Teenuseosutaja tagasisidestab lapsevanemale/eestkostjale lapse heaolu, toetamise ja rahuolu ning teeb vajadusel sellest tulenevalt teenuse osutamises parandusi.
--	--	---

IV kvaliteedipõhimõtte VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse inimese ja sihtrühma vajadustest.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Lapsehoiuteenuse kontrollmehhanismid
Vajaduspõhine teenus	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese tegelike, individuaalsete vajadustega. • Inimese vajaduste hindamisel ja eesmärkide seadmisel arvestatakse 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja poolt väljatöötatud ankeet on kooskõlastatud ja allkirjastatud kahepoolselt, tegevused on dokumenteeritud. • Ankeedis on välja toodud lapse ealised iseärasused. • Teenuseosutaja küsib lapsevanemalt vajaduspõhiselt olulist infot teenuse osutamiseks (nt tervislik seisund, ravimiskeemid).

	<p>eelnevalt osutatud ja paralleelselt osutatavate teenuste ja nende mõjuga.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamisel arvestatakse inimese tugevusi, eesmärgi ja võimalusi. • Teenuse osutamiseks valitakse inimese vajadustest lähtuvad ajakohased meetodid. • Inimese eesmärkide ja tegevuste ajakohasust hinnatakse koostöös inimesega regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vajadusel on koostatud raviskeem, mis on kahepoolselt allkirjastatud. • Raske või sügava puudega laste puhul annab lapsevanem/eestkostja üle ravimid koos kirjaliku manustamisskeemiga, millega kinnitab andmete õigsust. • Teenuseosutaja on vajadusel dokumenteerinud koos erivajadusega, raske või sügava puudega lapse lapsevanemaga/eestkostjaga erandkorras juhtumid käitumisjuhiseks, mida tutvustatakse lapsega töötavatele inimestele (mida teha, kui lapse tervislik seisund halveneb, esineb agressiivsus või ennast kahjustav käitumine). • Teenuseosutaja teostab lapse arengust lähtuvalt igapäevategevusi, pidades silmas lapse arengutsooni • Teenuseosutaja koolitab oma töötajaid lähtuvalt sihtgrupi vajadusest eesmärgiga tagada ajakohaste meetodite kasutamine lapse arengu toetamisel. • Töötaja jälgib lapse rahulolu teenusel oleku ajal konkreetsete tegevuste vältel. • Teenuseosutaja küsib tagasisidet lapselt ja tema perekonnalt, vajadusel kasutades kommunikatsioonivahendeid.
--	---	---

V kvaliteedipõhimõtte TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenused katavad inimese tervikvajadusi. Vajadusel tagatakse teenuste jätkuvus ja sujuv üleminek ühelt teenuselt teisele.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Lapsehoiuteenuse kontrollmehhanismid
Terviklik lähenemine	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV hindab teenuse osutamise keskkonda, tagamaks lapse ja töötajate turvalisuse ja arendava keskkonna. • Teenuseosutaja arvestab teenuse osutamisel pere vajaduste ja võimalustega, elukoha ja teenuse osutamise asukohaga.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese elukeskkonna ning lähikondsetega. • Tehakse koostööd inimese toimetulekuga seotud teiste valdkondade ja teenuste vahel. • Inimesele pakutakse vajalikke integreeritud teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja, märgates vajadust lisateenuste (integreeritud teenused, nt tugiisikuteenus jm) järele, teavitab abivajadusest lapsevanemat ja KOVi. • Teenuseosutaja kaasab võimalusel lapse kogukonnategevustesse lähtuvalt lapse heaolust.
Sujuv teenuste korraldus	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest ja tema lähikondseid teavitatakse sobivaima teenuse ja teenuseosutaja osas. • Koostöös teiste teenuseosutajatega korraldatakse ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine. • Teenuste osutamisel välditakse teenuste dubleerimist. 	<ul style="list-style-type: none"> • KOV jagab esmast teenuseid puuduvat infot teenuseosutajatele ja lapsevanematele. • Teenuseosutaja jagab oma teenuse kohta infot sihtgruppidele ja koostöögruppidele, nt teavitab KOVi töötajaid. • Teenuseosutaja teavitab lapse teenusel olekust KOVi, kui lepingus pole teisiti kokku lepitud. • Teenuseosutaja võtab ühendust KOVi lastekaitsetöötajaga, kui teenuseosutaja poolt pakutud teenus ei sobi lapsele (nt puudub pädev personal, keskkond ei ole kohandatav tagamaks lapse (sh teiste laste) turvalisust vms).

VI kvaliteedipõhimõtte ISIKU ÕIGUSTE KAITSE

Tagatud on inimese seadusest tulenevad õigused ning õigus saada infot pakutavate teenuste kohta.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Lapsehoiuteenuse kontrollmehhanismid
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväärikus, 	<ul style="list-style-type: none"> • Lapsevanemale/eestkostjale on tagatud võimalus ja valmisolek pöörduda teenuseosutaja poole ettepanekute ja kaebustega.

	<p>inimese omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis toetab teenuse kasutajate inimõigusi. • Tagatakse teenuse kasutaja privaatsus ja turvalisus. • Tagatakse teenuseosutamise seotud isikuandmete kaitse (sh eraelulised ja delikaatsed isikuandmed). • Teenuse kasutajale antakse võimalus anda teenusele tagasisidet ja teha ettepanekuid teenuse parendamiseks. • Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina 	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjeldatud on lapse, lapsevanema/eestkostja õigused ja piirangud teenuse saamisel ning nad on oma õigustest, piirangutest ja kohustustest teadlikud. • Teenust puudutavat infot on inimesele tutvustatud ja selgitatud ning see on inimesele kättesaadav kogu teenuse osutamise ajal. • Inimesele on tagatud juurdepääs temaga seotud infole. • Teenuse saajate toimikud on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega. • Teenuseosutaja tagab isikuandmete töötlemise viisil, mis tagab isikuandmete piisava turvalisuse, sealhulgas kaitse lubamatu või ebaseadusliku töötlemise ja juhusliku kadumise, hävimise või kahjustumise eest, rakendades selleks vajalikke tehnilisi ja korralduslike meetmeid kooskõlas isikuandmete kaitse seaduse ja isikuandmete kaitse üldmääruse (EL) 2016/679 sätetega. • Teenuseosutaja on määranud andmekaitse spetsialisti ja ta on teavitanud sellest Andmekaitse Inspeksiooni registreerides spetsialisti Ettevõtjaportaalis. • Inimese privaatsus ja vääriskus on tagatud. • Lapsel on teenuse ajal kasutamiseks oma isiklikud hügieeni- ja abivahendid, üle- ja alusriided ning soovi korral voodipesu. • Lapsel on tagatud privaatsus ja vääriskus isikliku hügieeni eest hoolitsemisel. • Lapse toitlustamine on korraldatud sobivas keskkonnas ja lauakombeid ning hügieeni arvestades. • Võimalusel arvestatakse toitlustamisel lapse erivajadusega/eridieediga või ollakse paindlikumad toitlustamise korraldusel (range eridieediga lapsele tagab toidu olemasolu lapsevanem). • Teenuse osutamisel lapse kodus tagab lapsevanem toidukordade olemasolu.
--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on välja töötanud reeglid pildistamise ja piltide avaldamise kohta teenuse osutamise keskkonnas ja keskkonnast väljas. • Teenuseosutaja on võtnud kirjalikud nõusolekud lapsevanemalt/eestkostjalt ja töötajatelt pildistamise nõusoleku kohta, sh on täpsustatud piltide jagamine, kasutamine ja selle eesmärgid. • Suhtlusel ollakse viisakad, sõbralikud ja teiste väärikust austavad. • Lapsel on võimalus kohtuda ja vestelda privaatset oma eestkostjaga jt külalistega (pikaajaline lapsehoiuteenus)
--	--	---

VII kvaliteedipõhimõte KAASAMINE

Inimest ja teisi huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ja tulemuslikkuse hindamisse. Teenuse paremaks osutamiseks tehakse koostööd nii inimese, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Lapsehoiuteenuse kontrollmehhanismid
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Inimese lähikondseid kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja teeb koostööd lapse ja lapsevanematega, kelle ettepanekuid arvestatakse teenuse osutamisel. • Laps ja/või tema eestkostja on kaasatud kõikidesse teda puudutavate otsuste tegemisse. • Teenuseosutaja kaasab vastavalt vajadusele ja võimalusele igapäevategevustesse vabatahtlikke, praktikante ja asendusteenistujaid. • Teenuseosutaja on enda jaoks defineerinud teenuse osutamise seotud huvigrupid ja koostööpartnerid. Ta teeb koostööd huvigruppidega ja koostööpartneritega, informeerib neid regulaarselt teenuse osutamise tulemustest.
Võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> • Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd erinevate sotsiaalsete ja muude partneritega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja kaasab teenuse osutamisel lapse, tema eestkostja ning teeb koostööd KOViga.

<ul style="list-style-type: none"> • Tehakse inimese vajadustest lähtuvalt koostööd teiste teenuseosutajate ja inimese lähikondsetega. • Osutatakse isikukeskseid ja integreeritud teenuseid. • Inimese vajadused seostatakse muude teenuste vajadustega. • Inimest abistatakse sobiva teenuseosutaja leidmisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja korraldab ja/või osaleb vajaduspõhiselt koostöökohtumisel partneritega • Teenuseosutaja jagab teenust puudutavat infot koostööpartneritega. • KOV algatab, kutsub kokku ümarlaudu. Raskete juhtumite arutelule kaasatakse erinevaid erialaspetsialiste. • Lapsevanemaid juhendatakse teiste sobivate teenuste saamisel.
--	---

VIII kvaliteedipõhimõte TÖÖTAJA PÄDEVUS JA EETIKA

Teenuseid osutavad pädevad töötajad, kelle tööalasesse arengusse teenuseosutaja järjepidevalt panustab. Teenuseosutaja kirjeldab eetikanorme, millest töötajad teenuse osutamisel lähtuvad.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Lapsehoiuteenuse kontrollmehhanismid
Töötaja pädevus	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse töötajate tööks vajaminevad pädevused ning oskused. • Töötajaid teavitatakse ja nad teavad oma rolli, ülesandeid ja vastutust. • Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt. • Töötajate teadmisi ja oskusi arendatakse. • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi. • Töötajaid teavitatakse, kelle poole probleemide ilmnemisel pöörduda. • Infot organisatsiooni toimimise kohta jagatakse kõigile arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja hindab regulaarselt oma töötajate kompetentse ja on koostanud koolitusplaani. • Teenuseosutaja vastustab, et lapsega töötaval isikul (lapsehoidjal) on olemas vastav (kutse)kvalifikatsioon • Teenuseosutaja vastustab, et välismaal kutse omandanud lapsega töötava isiku (kutse)kvalifikatsioon on Eestis tunnustatud. • Teenuseosutaja teostab karistusregistri päringu asutuses töötavate töötajate kohta. • Lapsega töötav isik (lapsehoidja) allkirjastab kinnituskirja seadusele vastavuse kohta. • Lapsega töötav isik (lapsehoidja) peab olema vajaliku vaimse ja füüsilise tervisega. • Teenuseosutaja korraldab vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile või tekkinud vajadusele.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. 	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele ja need on üle vaadatud ning regulaarselt täiendatud. • Töötajad on teadlikud oma tööülesannetest ja vastutusest. • Korraldatud on oma töötajate tööjuhendamine ning abi raskete juhtumite lahendamisel ning nende järgselt. • Teenuseosutaja on võimaldanud, sh vajadusel suunanud või korraldanud oma töötajate osalemise kovisioonil (vajadusel supervisioonil). • Lapsehoidja võib väljaspool lapse kodu (hoiukodus) hoida korraga kuni viite raske või sügava puudega last • Lapsehoidja võib lapse eluruumides hoida kuni kahte raske või sügava puudega last. • Välja on töötatud probleemide ja raskete juhtumite lahendamise kord. • Töötajaid on teavitatud asutuse põhiväärtustest, neid mõistetakse ja järgitakse oma igapäevatoos. • Teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra. • Töötajad on teadlikud töötajate tunnustamissüsteemist organisatsioonis. • Organisatsioonis on välja töötatud vabatahtlike kaasamise kord, sh nende koolitamine, tunnustamine. • Töötajad teevad omavahel koostööd ja toimuvad meeskonnatöö koosolekud. • Teave lapsele erinevate teenuste osutamise kohta on teada kõikidel temaga töötavatel töötajatel, kui see on teenuse osutamiseks vajalik.
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme. • Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh konfidentsiaalsus, 	<ul style="list-style-type: none"> • Asutuses on kokku lepitud käitumisnormid ja väärtused. • Töötajad järgivad kokkulepitud käitumisnorme ja väärtusi.

	vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja ka inimese õiguste austamine.	
--	---	--

IX kvaliteedipõhimõte ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

Organisatsioon planeerib oma tegevusi, hindab ja analüüsib tegevuste tulemusi ning parendab oma tegevust. Kokkulepitud on töötajate vastutused, kohustused ja rollid. Teenuseosutaja tagab töötajatele sobivad töötingimused.

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Lapsehoiuteenuse kontrollmehhanismid
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> Lepitakse kokku selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks. Organisatsiooni tegevused eesmärgistatakse ja tegevusi planeeritakse regulaarselt. Organisatsiooni tegevuse tulemusi hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt ning lähtuvalt sellest parendatakse oma tegevust. Määratakse tulemusnäitajad, mis aitavad hinnata püsitatud eesmärkide saavutamist. Rakendatakse parimaid praktikaid ning kasutatakse uusi lähenemisi. Tehakse koostööd kogukonnaga. Organisatsiooni siseselt lepitakse kokku, kirjeldatakse ja kuvatakse kõikide töötajate vastutused, kohustused ja rollid. Tagatakse töötajate teadlikkus seadusenõuetest ja nende vastutusest. Regulaarselt viiakse läbi sisehindamisi. 	<ul style="list-style-type: none"> Üksiktöötaja teenuseosutajana juhindub kehtivatest seadustest. Teenuseosutaja on teostanud töötajate kohta päringu karistusregistris ja korduspäringud vastavalt teenuseosutaja sisehindamisele, vähemalt üks kord aastas. Teenuseosutaja teavitab KOVi sotsiaaltöötajat/lastekaitsespetsialisti lapsega seotud otsustest. Töötajad on teadlikud asutuse missioonist, visioonist ja väärtustest ning oskavad selgitada neid lähtuvalt oma tööst. Välja on töötatud arengukava, -plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad. Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused. Teenuseosutaja on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/või algatab neid ise. Töökorralduslikud dokumendid on selgitatud ja avaldatud. Ametijuhendid on selgitatud ja avaldatud. Välja on töötatud sisehindamise kord ja selle alusel viiakse regulaarselt läbi sisehindamisi. Teenuseosutaja on ellu viinud parendustegevusi tulenevalt analüüsi tulemustest.

		<ul style="list-style-type: none"> • Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse. • Töötajaid on teavitatud ja nad on teadlikud seadusenõuetest ja oma vastutusest.
Töötingimused ja -keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse keskkonna vastavus töökeskkonna nõuetele ja teenuse eesmärgile. • Tagatakse töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtudes. • Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid ja ruumid tööülesannete täitmiseks. • Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Välja on töötatud kriisiolukorras käitumise regulatsioon. • Töötajaid on teavitatud ja nad on teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras. • Teenuseosutaja tagab vajadusel oma töötajatele vaktsineerimise nakkushaiguste vastu. • Teenuseosutaja tagab oma töötajatele esmaabi ja enesekaitse koolituse. • Teenuseosutaja kontrollib ja vastutab töötajate tervisetõendi olemasolu eest nakkushaiguste suhtes tervisekontrolli läbimise kohta. • Osutades lapsehoiuteenust teenuseosutaja eluruumides peab olema olema lapsehoidjaga ühist eluruumi kasutava täisealise isiku tervisetõend nakkushaiguste suhtes tervisekontrolli läbimise kohta • Teenuseosutaja viib regulaarselt läbi töökeskkonna sisehindamist. • Koostatud on kirjalik töökeskkonna riskianalüüs ja selle alusel kirjalik tegevuskava.

Mõisted

Eesmärk - 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.

Elukvaliteet - heaolu tähendab inimeste jaoks nende olukorda sotsiaalses, majanduslikus, psühholoogilises, vaimses, tervislikus ja ühiskondlikus mõttes⁴. Maailma Terviseorganisatsiooni WHO⁵ antud määratluses 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/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/säilitamisele mõnes nimetatud valdkonnas.

⁴ OECD- *Organization for Economic Co-operation and Development* ehk Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsioon

⁵ WHO *World Health Organization* ehk Maailma Terviseorganisatsioon

Huvigrupid – inimeste/organisatsioonide ring, kellest sõltub organisatsiooni või inimese eesmärkide saavutamine. Sisemised huvigrupid on nt personal ja teenuse kasutajad. Välised huvigrupid on erinevad osapooled, kes on teenuse osutamisega seotud või selle osutamisel olulised (sh lähedased, partnerid, rahastajad, tarnijad jms). Oluline on, et teenuseosutaja on defineerinud enda jaoks vajalikud huvigrupid.

Huvigruppide kaasamine – kaasamine tööprotsessis tähendab huvigruppide 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 otsust⁶.

Hääleõigus – hääleõigus hõlmab endas hääletamis- ja kandideerimisõigust.

Isikuprofiil – ülevaatlik dokument inimest puudutavast infost, mis saadakse valdkondliku hindamise, vaatluse ning vestluse tulemusena. Isikuprofiilile tuginedes toimub tegevusplaani koostamine.

Kaasamine/osalemine - osalemine on kaasamise oluline tingimus ja koostisosa. Nelissen'i osalemisastmestik (Van der Kley, 1988) eristab nelja tüüpi osalemist: kaasteadlikkust, kaasamõtlemit, kaasarääkimist ja kaasotsustamist. Iga aste tähendab järjest suuremat osalemist. Herz (1985) eristas nelja osalemise printsiipi: sõnaõigus, ühisotsustamine, jagatud vastutus ja autonoomia.

Ohumärkide plaan - ohumärkide plaani eesmärk on ennetada tulevikus inimese probleemset käitumist, psüühilist kriisi või agressiooni. Ohumärkide plaanis hinnatakse inimese riskid ning riske vallandavad/ soodustavad tegurid, samuti antakse juhised riski ennetamiseks või vältimiseks. Ohumärkide plaan aitab sekkuda õigeaegselt ning tagada toimetulekustrateegiate tundmise ja rakendamise.

Riskihindamine – enne inimesele teenuse osutamisega alustamist viiakse läbi riskihindamine, mille eesmärgiks on hinnata võimalikke riske inimesele, neid ennetada ning nendega ohumärkide plaani koostamisel arvestada.

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

Teenuseosutaja - inimesele vahetult teenuseid osutav juriidiline või füüsiline isik.

⁶ Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele, Eesti Mittetulundusühenduste ja Sihtasutuste Liit 2009. www.osale.ee

Teenuse rahastaja - teenuseosutaja tegevust rahastav või inimesele teenuse maksumust hüvitav juriidiline isik. Riiklike sotsiaalteenuste puhul võib selleks olla Sotsiaalkindlustusamet, kohaliku omavalitsuse teenuste puhul on selleks kohaliku omavalitsuse üksus. Teenuse rahastajateks võivad olla ka nt kindlustusseltsid, tööandjad, Töötukassa jms.

Teenuste tulemuslikkus - teenuse osutamise vahetud tulemused ja mõju, mis väljendub inimese elukvaliteedi muutuses. Individuaalsel tasandil on vahetuks tulemuseks inimese eesmärkidega seotud indikaatorite täitmine. Kollektiivsed tulemused on erinevate teenuse kasutajate poolt saadud tulemusi ja elukvaliteedi mõju iseloomustavad statistilised koondnäitajad.

Tegevused - eesmärkide saavutamiseks läbiviidavad sekkumised (nt kunstiteraapia, vajaduste hindamine, CV koostamine vms).

Tegevusplaan - tegevusplaani koostamise aluseks on isiku tegevusvõime hindamine. Juhtumiplaan (tegevusplaan) on suunatud inimese käitumise muutustele, oskuste arendamisele, toimetulekuvõime tõstmisele või vajalike tegevuste kirjeldamine.vajaliku kõrvalabi tagamisele. Tegevusplaan vastab individuaalsetele vajadustele, on eesmärgipärane ning annab võimaluse kohandada teenust vastavalt inimese ootuste ja huvidega. Koostatakse igale erihoolekandeteenuse saajale.

Tulemuslikkuse näitajad - indikaatorid, mida kasutatakse, et tulemustest või teenuse mõjust elukvaliteedile, aru saada.

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). Suureneb inimese sõltumatus teenustest ja abist.