

Samm-sammult kvaliteetsema teenusekorralduse ni erihoolekande näitel

Katrin Tsuiman, Garri-Kerto Rägastik

Sotsiaalkindlustusamet

Sotsiaalhoolekande seaduses on kirjas, et hoolekandeteenus peab olema isikukeskne, võimestava iseloomuga, tulemustele orienteeritud, vajaduspõhise ja tervikliku lähenemisega ning teenusekasutajate õigusi kaitsev ja inimesi kaasav; teenust võivad pakkuda ainult pädevad ja eetilised töötajad ning organisatsioonis peab olema hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine. Kuidas neid põhimõtteid praktikas rakendada?

2018. aastal jõustus sotsiaalhoolekande seaduse muudatus, mille kohaselt tuleb teenuseid osutades järgida üheksat põhimõtet. Seaduses on kirjas, et hoolekandeteenus peab olema isikukeskne, võimestava iseloomuga, tulemustele orienteeritud, vajaduspõhise ja tervikliku lähenemisega ning teenusekasutajate õigusi kaitsev ja inimesi kaasav; teenust võivad pakkuda ainult pädevad ja eetilised töötajad ning organisatsioonis peab olema hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine. Teenuseosutaja vastavust neile põhimõtetele kontrollib riiklik järelevalve.

Et aidata neid kohustusi täita, töötab sotsiaalkindlustusamet välja üldise kvaliteedijuhise, kus põhimõtete sisu on põhjalikult avatud. Iga teenuse kohta koostatakse ka eraldi juhised. Osa on juba tehtud, ülejäänud valmivad sel aastal. Teenustepõhistes juhistes on selgitatud, kuidas rakendada üldisi põhimõtteid konkreetse teenuse puhul, välja on toodud ka olulised kriteeriumid, tegevused ja kontrollmehhanismid. Juhist täites võib kindel olla, et järgitud on kõiki seadusega kehtestatud põhimõtteid.

Kindlasti ei kirjuta kvaliteedijuhised teenuseosutajatele täpselt ette, kuidas ta peab igal konkreetset juhul toimima: juhised on raamistik, mis aitab vajalikud tegevused ja protsessid paremini läbi mõelda ja ellu viia.

Kuidas tagada kvaliteeti?

Erihoolekande teenuse kvaliteedijuhised valmis 2018. aasta I kvartalis koostöös valdkonna ekspertidega ja seda on kasutatud varsti juba aasta aega. Toetudes juhisele kirjeldame järgnevalt, milline võiks olla erihoolekandeteenus, et see vastaks seaduse kriteeriumitele.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus on **isikukeskne**. See tähendab, et teenuse tegevused peaksid vastama inimese tegelikele vajadustele. Enne tegevusplaani koostamist tuleb vajadusi ja inimese võimeid hinnata tõenduspõhise meetodikaga. Hindamine puudutab vähemalt seitset valdkonda: 1) sotsiaalsed suhted, 2) vaimne heaolu, 3) füüsiline heaolu, 4) hõivatus, 5) vaba aeg ja huvitegevus, 6) elukeskkond, 7) igapäevatoimingud. Teenust kasutavate inimeste

erivajadustest lähtudes saab kasutada ka detailsemat arenguvajaduste, ohtude või riskikäitumise hindamise metoodikat. Kõik planeeritavad ja läbi viidud tegevused peaksid tuginema varem hinnatud vajadustele, hindamise tulemused tuleb kirjalikult dokumenteerida. Ka tegevusi planeerides tuleb lähtuda inimese soovidest ja vajadustest. Kuna vajadused ja võimed võivad muutuda, siis tuleb hindamisi läbi viia ja tegevusplaan üle vaadata regulaarselt või kohe, kui selgub, et seda on vaja.

Isikukesksus väljendub ka teenuse osutamise keskkonnas. Nii tegevusrume kui ka elu- ja magamistube sisustades tuleb alati arvestada konkreetsete inimeste individuaalsuse ja vajadustega. Inimesel olgu alati käepärast tema isiklikud asjad (riided, hügieenitarbed jm). Ühiste magamistubade kasutamisel, kuid ka pesemisel ja tualettruumides, tuleb tagada privaatsus.

Isikukesksus tähendab ka seda, et inimest aidatakse sobiva teenuse leidmisel ja valikute tegemisel: kui selgub, et inimene vajab mõnda teist teenust, siis abistab teenuseosutaja teda selle saamiseks vajalikes toimingutes ning annab inimesele ja/või tema eestkostjale selle kohta arusaadavat teavet.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus on **võimestava iseloomuga**. Kõik tegevused peavad suurendama või säilitama inimese iseseisvust oma elu korraldamisel, seatud eesmärgid peavad lähtuma inimese võimetest ja suutlikkusest. Tegevusplaan tuleb sõnastada nii, et inimene seda mõistab ja et tegevused on tema enda valikutega seotud ning aitavad kaasa inimese suuremale iseseisvusele või selle säilitamisele. Inimesele tuleb anda infot temale arusaadaval viisil kõigi tema õiguste, võimaluste, kohustuste ja vastutuse kohta. Seejuures on alati eesmärgiks vastutusvõime ja iseseisva toimetuleku

toetamine. Eesmärkide ja nende täitmise kohta tuleb inimesele anda tagasisidet.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus on **tulemustele orienteeritud**. Tegevuste tulemusi peab saama hinnata, ettevõetu olgu alati suunatud inimese olukorra parendamisele või säilitamisele. Mõõdetavad ja saavutatavad eesmärgid olgu tegevusplaanides sõnastatud nii, et inimene nendest aru saab. Tulemusteni jõudmist hinnatakse regulaarselt ja saavutused pannakse kirja.

Teenuseosutaja analüüsib teenuste mõju ja tulemuslikkust, korraldab regulaarselt tagasiside küsitlusi ning kavandab tulemustest lähtudes vajalikke muutusi nii konkreetse inimesega seotud tegevustes kui ka vajadusel üldisemalt teenuse parandamiseks.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus on **vajaduspõhine ja terviklik**. Juhul kui inimene vajab mitut teenust või kui on vaja vahetada teenuseosutajat, siis toetab senine teenuseosutaja teda lisateenuste saamisel ja aitab korraldada sujuva ülemineku ühelt teenuselt teisele. Kui inimesele osutatakse mitut teenust korraga, siis teevad teenuseosutajad koostööd, et ei oleks dubleerimist ega töötataks teineteisele vastu. Koostööd tuleb teha ka haridusasutuste, rehabilitatsioonispetsialistide, tööturuteenuste pakkujate jt valdkondade esindajatega, vajaduse korral ka korteriühistu, koguduse vm seltsingu või vabaihendusega, mis pakub inimesele sobivaid tegevusi.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus **kaitseb inimese õigusi**. Inimese seadusest tulenevad õigused peavad olema tagatud ja talle antakse infot olemasolevate võimaluste kohta. Teenuseosutaja kohtleb teenuse kasutajat võrdväärse partnerina, kellel on kõik inimõigused nagu igal teiselgi inimesel. Personal lähtub inimõigustest ja kõigist sotsiaalkaitse põhimõtetest. Inimest koheldakse alati väarikalt ja võrdsena, teda

Kuidas kvaliteedijuhtimise süsteemid haakuvad EQUASSi kvaliteedijuhtimise süsteemiga?

Alates 2010. aastast on mitmed Eesti teenuseosutajad rakendanud EQUASSi kvaliteedijuhtimise süsteemi. Sotsiaalteenuse osutajatele kehtivad kvaliteedipõhimõtted ja EQUASSi süsteem on mõlemad üles ehitatud Euroopa sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikule, seega nende põhimõtted ühtivad, kuid on ka erinevusi.

EQUASSi kvaliteedijuhtimissüsteemis on kümme kvaliteedipõhimõtet, mille juures nõuded, mida teenuseosutaja täitma peab; kvaliteedijuhtimise süsteem annavad põhimõtete täitmiseks soovitusliku raamistiku. Kvaliteedijuhtimises välja toodud kontrollmehhanismid on vaid üks võimalus, kuidas teenuseosutaja saab kontrollida kvaliteedipõhimõtetele vastamist, samas jätab teenuseosutajale ka võimaluse leida oma viise. Oluline on, et tegevused vastaksid kvaliteedikriteeriumitele.

Sotsiaalkindlustusameti senine kogemus proovihindamistel on näidanud, et asutustel, kes on rakendanud EQUASSi kvaliteedijuhtimissüsteemi, on suurem osa tööst tehtud, et viia end vastavusse seaduses ette nähtud kvaliteedipõhimõtetega.

toetatakse võrdväärse kodanikuna, kes vajab toimetulekuks lihtsalt abistavaid teenuseid. Tagatud on isikuandmete kaitse ja ligipääs oma isikuandmetele ning õigus koostada ja esitada kaebusi, selleks pakutakse vajadusel erapooletut tuge. Inimesel on võimalik kasutada kõiki info- ja suhtluskanaleid oma lähedastega suhtlemiseks; tal on isiklikud esemed; tema soove arvestatakse nt menüü koostamisel ja ühiselureeglite kokkuleppimisel. Tal on võimalus vabalt kohtuda oma sõprade ja lähedastega.

Kvaliteetse erihoolekandeteenuse puhul on **inimene kaasatud** tegevuste kavandamise ja tulemuste hindamise. Inimene on alati teadlik temaga seotud tegevustest, otsustest ja hindamise tulemustest. Samas kaasab teenuseosutaja oma teenuste arendamise, tulemuste hindamise ja ümberkujundamise alati ka huvigruppe, teenusekasutajate lähedasi ja esindusorganisatsioone.

Kvaliteetset erihoolekandeteenust osutavad **pädevad ja eetikapõhimõtteid järgivad töötajad**. Teenuseosutaja tunneb oma sihtgrupi eripärasid ja personali pädevust ning planeerib selle põhjal täienduskoolitusi (koostatud on koolituskava) ja

organisatsiooni arendustegevusi. Personal teab teenuse eesmärgid ja korralduse põhimõtteid ning lähtub oma töös sotsiaalala töötaja eetika põhimõtetest. Tööülesannete täitmist toetavad selged ametijuhendid, kokkulepitud eetilisi norme ja väärtusi järgitakse igal tasandil.

Kvaliteetse erihoolekandeteenuse osutajal on **hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine**. See kriteerium sisaldab väga mitmekülgseid organisatsiooni toimimise ja protsesside juhtimise tegevusi. Näiteks on teenuseosutajal selgelt sõnastatud missioon, visioon ja väärtused, millele tuginedes ta täidab oma teenuse osutamise kohustust, neist lähtuvad ka kõik töötajad. Juhid planeerivad tegevust ja hindavad regulaarselt selle tulemusi. Protsessi on kaasatud asutuse kõigi tasandite töötajad. Rakendatakse kvaliteedijuhtimissüsteemi. Töökeskkond vastab vajalikele nõuetele; asutuses toimib töötajate tunnustamissüsteem. Olemas on juhised kriisi- ja probleemolukordades tegutsemiseks.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus pakub inimesele **head, sõbralikku ja kodust elukeskkonda**. Ruumid on heas seisukorras

ja mööbel paigutatud nii, et see võimaldab inimesele ka privaatsust ja iseseisvat ligipääsu kõikidesse eluks vajalikesse ruumidesse. Ruumikujundus soosib personali ja teenusekasutajate partnerlussuhtlust. Teenusekasutajad saavad oma päevarütmi kujundada isiklike vajaduste ja eelistuste (mitte asutuse reeglite) järgi. See tähendab nt võimalust süüa hommiku- või õhtusööki paindlikult, mitte ettenähtud kellaaegadel. Loodud on võimalused inimese lähedaste kaasamiseks, omavaheline suhtlus on igati soositud.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus tagab võimaluse saada **parimat ravi, abi ja toetust**. Teenuseosutaja teeb koostööd raviarstidega, arsti teavitatakse kohe raviplaanis tekkinud probleemide ja kõrvalmõjude kohta. Samas aktsepteeritakse inimese õigust ravimitest keelduda ning toetatakse teda erinevatel taastumisprotsessi etappidel. Personal oskab vastava sihtgrupiga töötada, tuginedes nüüdisaegsetele meetodikatele ja lähenemisviisidele. Meeskonnas on eri kvalifikatsiooni ja pädevusega töötajaid (nt vaimse tervise õde, tegevusterapeut, psühholoog, sotsiaaltöötaja). Teenuseosutaja tagab inimesele võimaluse osaleda tugi-gruppide töös või ajakohastes psühhosotsiaalsetes rehabilitatsiooniprogrammides, mis arendavad inimeses vajalikke oskusi, et kanda oma võimetele vastavat sotsiaalset rolli kogukonnas.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus tagab inimesele võimaluse **kasutada oma õigusvõimet ja kodanikuõigusi** koos vajaliku toega. See tähendab, et teenuseosutaja soodustab ja toetab inimese osalemist kodanikeühendustes või erivajadustega inimeste organisatsioonides ja toetab tema osavõttu nt valimistel, sealjuures selgitades erapoolelt erinevate valikute tähendusi.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus tagab

inimesele **turvalisuse ning väldib diskrimineerimist ja vägivalda igal viisil ja tasandil**. Teenuseosutajal on selged juhised, kuidas reageerida, kui tuvastatakse inimese suuline, vaimne, füüsiline ja/või seksuaalne ärakasutamine. Läbi on mõeldud tegevused, mis aitavad vältida füüsilist ja emotsionaalset tõrjutust. Sellistele juhtumitele pööratakse alati tõsist tähelepanu, vajadusel pöördutakse vastavasse ametiasutusse, et süüdlane saaks karistuse. Ja seda nii teenusekasutajate omavaheliste kui ka personaliga seotud juhtumite korral.

Kvaliteetne erihoolekandeteenus tagab inimesele võimaluse **elada nii iseseisvalt kui võimalik ja olla oma kogukonna aktiivne liige**. Teenuseosutaja toetab igati inimese arengut ja võimaldab talle võimekohaseid ülesandeid ja tegevusi. Tegevustes lähtutakse inimese arengust ja vajadustest, jagatakse infot õppimisvõimaluste jm tegevuste kohta, mis on kogukonnas olemas. Aidatakse luua suhteid, mis toetavad inimese kogukonna liikmeks jäämist või saamist, et inimene saaks oma võimete kohaselt panustada kogukonna tegevustesse. Oluline on, et inimene ei jääks vaid ühe teenuseosutaja loodud elukeskkonna ja võimaluste piiridesse.

Möödapääsmatud põhimõtted

Seega koosneb kvaliteetne teenus paljudest osadest, mis on kõik olulised ja vajalikud. Kindlasti on võimalik, et üks põhimõte on hästi täidetud, kuid teise täitmise poole alles liigutakse: seega areneb teenuse kvaliteet pidevalt. Kuid ilma inimõiguste põhimõtete järgimise, isikukesksuse ning elementaarse organisatsiooni juhtimise ja töötajate pädevuseta ei ole kvaliteetse teenuse pakkumine kuidagi võimalik.

2019. aastal töötab sotsiaalkindlustus-

amet ESF TATi „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused” raames välja kvaliteedijuhistest lähtuva teenuseosutajate enesehindamise vormi. Selle abil saab kontrollida oma tegevuse vastavust kvaliteedipõhimõtetele. Projekti raames on teenuseosutajatel võimalik täiendada oma teadmisi ka koolitustel ja infopäevadel. Kvaliteedijuhiste rakendamisel tekkivate küsimustega on võimalik pöörduda sotsiaalkindlustusameti kvaliteediosakonna projektijuhi poole.

Kvaliteedijuhised ja enesehindamise vorm on sotsiaalkindlustusameti peaspetsialistidele ka abi- ja töövahendiks järelevalve tegemisel ning juba praegu pööratakse kontrollkäikudel tähelepanu kvaliteedipõhimõtete täitmisele.

Sotsiaalkindlustusameti kodulehel leiate ka asendushooldusteenuse, sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse, väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse, varjupaigateenuse, eluruumi tagamise teenuse, lapsehoiuteenuse ja turvakoduteenuse kvaliteedijuhise.

S