



EQUASS KRITEERIUMID

(2012 versioon)

Parandatud tõlge juuli 2014 seisuga

© 2012 Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteet (EQUASS)

Kõik õigused kaitstud. Ühtegi antud dokumendi osa ei tohi reprodutseerida ei elektrooniliselt, mehaaniliselt, koopiati tehes salvestades ega muul moel ilma EQUASS kirjaliku loata



Sissejuhatus

Euroopa Kvaliteedimärk Sotsiaalteenustes (EQUASS) on algatatud Euroopa Rehabilitatsiooni Platvormi (*European Platform for Rehabilitation- EPR*) poolt. EQUASS pakub laiaulatuslikke teenuseid kvaliteedi kinnitamise ja sertifitseerimise osas, mis on kõik kooskõlas Euroopa teenuste kvaliteedinõuetega¹. EQUASS'i eesmärk on täiustada sotsiaalsektori tegevust kaasates teenuse osutajaid kvaliteedi tõstmise ja pideva arengu protsessi garanteerides teenuse saajatele kvaliteetset teenust kogu Euroopas. EQUASS soovib panustada Euroopa turu loomise protsessi ja üldiste sotsiaalteenuste moderniseerimisse, et teenuse osutajatel oleks võimalus eristuda ja olla kvaliteetse teenuse pakkujana konkurentsivõimeline.

EQUASS *Assurance* on sertifitseerimissüsteem, mis tagab kvaliteedi ja kvaliteedikontrolli teenustes². Süsteem võimaldab sotsiaalteenuseid osutavatel organisatsioonidel osa võtta sertifitseerimise protsessist Euroopa tasandil tagades sellega teenuse saajatele (=klientidele) ja teistele huvigruppidele oma teenuste hea kvaliteet.

Käesolev dokument tutvustab EQUASS metoodikale põhinedes kvaliteedi tagamiseks nõutud kriteeriume, põhinedes Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistikul (i.k. *Common Quality Framework (CQF) for Social Services of General Interest (SSGI)*) ja Sotsiaalse Kaitse Komitee Euroopa vabatahtlikul sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikul (i.k. *Voluntary European Quality Framework for Social Services of General Interest (VEQF for SSGI) of the Social Protection Committee*).

EQUASS *Assurance* tagab EQUASSi kvaliteedi põhimõtete, Sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku ning selle kvaliteedi tagamise põhikriteeriumite ja Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteediraamistiku põhimõtete järgimist. EQUASS tagab ka kvaliteedi juhtimise süsteemi põhimõtete järgimise, mis on EQUASS *Excellence* sertifikaadi aluspõhimõteteks.

¹ Position Paper on Quality (High Level Group on Disability, September 2007); The Voluntary Quality Framework for Social Service of General Interest (SPC, October 2010) and the Common Quality Framework for Social Service of General Interest (EPR, November 2010)

² Commission Communication "Services of general interest, including social services of general interest: a new European commitment", COM(2007) 725 final, 20.11.2007.

EQUASS Assurance tunnused

Järgnev iseloomustab EQUASS Assurance sertifitseerimist:

1. 50 kvaliteedi tagamise kriteeriumi
2. Kvaliteedi kriteeriumid põhinevad 10 EQUASS kvaliteedi põhimõttel, Sotsiaalteenuste Kvaliteediraamistikul (CFQ for SSGI) ja Euroopa vabatahtlikul sotsiaalteenuste kvaliteediraamistikul (VEQF for SSGI).
3. Kvaliteedi tagamise kriteeriumid katavad peamised ja põhilised kvaliteedi juhtimise süsteemi (QMS) elemendid³
4. Eneseanalüüs ja siseaudit põhinevad etteantud tegevuse indikaatoritel, mis on esitatud küsimustikuna
5. Välisaudit viiakse läbi teenuse osutaja soorituse võrdlemisena indikaatorites nõutavaga. Audiitor kinnitab indikaatorite vastavust asutuse külastusel läbi dokumentatsiooni kontrolli ja intervjuude.

Käesoleva dokumendi struktuur:

- a. EQUASS kvaliteedi põhimõtete kirjeldus
- b. Kvaliteedi tagamise oluliste dimensioonide kirjeldus: lühike seletus, miks kriteeriumi on peetud oluliseks
- c. EQUASS Assurance kriteeriumite kirjeldus
- d. Tegevuse indikaatorite kirjeldus

EQUASS Assurance on loodud sotsiaalsektori tarbeks ja tagab laiaulatusliku lähenemise, mis põhineb kvaliteedi kriteeriumitel ja soorituse indikaatoritel kasutades küsimustikku eneseanalüüsiks ning sise- ja välisauditi protseduurideks. Peale taotlusvormi ja siseauditi küsimustiku saatmist toimub auditeeritava asutuse külustus. Selle visiidi käigus kontrollib sõltumatu audiitor üle taotleja tõendusmaterjali tutvudes dokumentidega ja viies läbi intervjuusid personali, teenuse saajate/ klientide ja teiste huvigruppidega. Tulemused kajastatakse auditi raportis. Organisatsioonile, mis vastab EQUASS Assurance kriteeriumitele, väljastatakse sertifikaat, mis kehtib 2 aastat. Kogu protsessi jälgib EQUASS Autasu Komitee (*Awarding Committee*).

³ Kvaliteedi juhtimise põhielemendid on: 1. kliendi vajaduste ja ootuste väljaselgitamine; 2. protsessi juhtimine; 3. vastutuse juhtimine; 4. ressursside juhtimine; 5. meetmete ja andmete analüüs; 6. kliendi rahulolu; 7. järjekindel kvaliteedi parandamise süsteem

Ülevaade

| Kvaliteedi põhimõtted | | Dimensioonid | Kriteeriumid | Indikaatorid |
|-----------------------|---------------|--------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|
| 1 | Juhtimine | Missioon, visioon ja kvaliteedi põhimõtted | 1 ja 2 | 1,2,3,4 |
| | | Kommunikatsioon | 3 ja 4 | 5,6,7,8 |
| | | Aastaplaani koostamine | 5 ja 6 | 9,10,11,12 |
| | | Panus ühiskonda | 7 ja 8 | 13,14,15,16 |
| 2 | Personal | Personali juhtimine | 9 ja 10 | 17,18,19,20,, |
| | | Personali kvalifikatsioon ja arendamine | 11 ja 12 | 21, 22, 23 24 |
| | | Personali kaasamine | 13 ja 14 | 25,26,27,28 |
| 3 | Õigused | Õigused ja kohustused | 15 ja 16 ja 17 | 29,30, 31,32,33,34 |
| | | Enesemääramisõigus | 18 ja 19 | 35,36,37,38 |
| 4 | Eetika | Eetika põhimõtted | 20 ja 21 ja 22 ja 23 ja 24 | 39,40,41,42,43,44,45,46,47,48 |
| | | Rollid ja vastutus | 25 | 49,50 |
| 5 | Koostöösuhted | Koostööpartnerid teenuse osutamisel | 26 ja 27 | 51,52,53,54 |
| 6 | Osalemine | Teenuse saajate kaasamine | 28 ja 29 | 55,56,57,58 |
| | | Teenuse saajate jõustamine | 30 ja 31 | 59,60,61,62 |

| Kvaliteedi põhimõtted | | Dimensioonid | Kriteeriumid | Indikaatorid |
|-----------------------|---------------------------|------------------------------------|--------------|--------------|
| 7 | Isikukesksus | Kliendi vajaduste väljaselgitamine | 32 ja 33 | 63,64,65,66 |
| | | Individuaalne planeerimine | 34 ja 35 | 67,68,69,70 |
| 8 | Laiahaardelisus | Teenuse osutamise protsess | 36 ja 37 | 71,72,73,74 |
| | | Katkematu teenuse osutamine | 38 ja 39 | 75,76,77,78 |
| | | Terviklik lähenemine | 40 ja 41 | 79,80,81,82 |
| 9 | Tulemustele orienteeritus | Tulemuste mõõtmine | 42 ja 43 | 83,84,85,86 |
| | | Tulemuste hindamine | 44 ja 45 | 87,88,89,90 |
| | | Tulemuste raporteerimine | 46 ja 47 | 91,92,93,94 |
| 10 | Kestev areng | Kestva arengu tsükkel | 48 ja 49 | 95,96,97,98 |
| | | Innovatsioon | 50 | 99, 100 |

1. JUHTIMINE

EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Sotsiaalteenuseid pakkuvad organisatsioonid (edaspidi: teenuse osutaja) peaksid demonstreerima eeskujulikku juhtimist kogu sotsiaalsektoris. Laiemas kogukonnas peaksid need asutused edendama positiivseid kuvandeid, esitama väljakutseid madalatele ootustele, looma parimaid praktiseerimistavasid, kasutama olemasolevaid ressursse veelgi efektiivsemalt, olema innovaatilised ja pürgima veelgi vabama ja kaasavama ühiskonna poole.

- **Missioon, visioon ja kvaliteedistandard**

Missiooni sõnastamine annab teenuse osutajale tulevikuvisioni ja arengusuuna, mis väljendab tema põhiolemust. Sel moel pakub see selgust ja muutub läbipaistvamaks klientide ja personali jaoks ning ka teistele huvigruppidele.

Kvaliteedistandard kirjeldab olulisi eesmärke ja suundi ning näitab juhtkonna pühendumust eesmärkide saavutamisel. See rõhutab ka organisatsiooni tegevuse järjepidevat parendustööd. Kvaliteedistandardi rakendamist peetakse teenuse osutaja üheks põhilisemaks funktsiooniks kindlustamaks, et kogu personal mõistab teenuse osutaja visiooni, missiooni, eesmärke ja strateegiat kliendi vajaduste ning ootuste rahuldamisel.

EQUASS Assurance kriteeriumid

1. Teenuse osutaja määratleb ja rakendab töösse oma visiooni ning missiooni teenuse osutamisel.

| Indikaator | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud oma: <ul style="list-style-type: none"> a. visiooni? b. missiooni? c. asutuse väärtused? |

| | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Kas personalile on teada: <ul style="list-style-type: none"> a. visioon? b. missioon? c. asutuse väärtused? |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2. Teenuse osutaja määratleb, dokumenteerib ja rakendab töösse oma kvaliteedieeskirja/ korra, pannes paika oma pikaajalised eesmärgid ja oma kohustuse järjepideva arengu tagamiseks.

| Indikaator | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud kvaliteedistandardi/ -eeskirja, mis sisaldab: <ul style="list-style-type: none"> a. pikaajalisi eesmärke? b. pühendumust kestvale arengule? |
| 4 | Kas personal on teadlik teenuse osutaja kvaliteedieeskirjast/ korrast? |

Kommunikatsioon

Kommunikatsioon on seotud organisatsioonisiseste süsteemidega, mis haldavad, jagavad ja levitavad informatsiooni ning tagasisidet. Kommunikatsioon on efektiivne, kui seestmistel ja/või välistel huvigruppidel on ligipääs olulisele, täpsele ja ajakohasele informatsioonile. Efektiivse kommunikatsiooni puhul saavad praegused ja potentsiaalsed kliendid teha teadlikke valikuid, samuti saab tõhusamalt töötada personal ning juhatus/ juhtkond saab teha strateegilisi plaane.

EQUASS Assurance kriteeriumid

3. Klientidel, nende perekonnaliikmetel ja teenuse saajate organisatsioonidel on võimalus anda tagasisidet kasutatud teenuste ja programmide kohta nii isikliku, kui kollektiivse kogemuse alusel.

| Indikaator | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | Kas huvigruppidel on võimalus anda tagasisidet: <ul style="list-style-type: none"> a. programmide kohta? b. teenuste kohta? |

| | |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Kas järgnevatelt osapooltelt saadud tagasiside on dokumenteeritud: <ul style="list-style-type: none"> a. rahastajad? b. teenuse saajad? c. personal? |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

4. Teenuse pakkuja informeerib kõiki huvigruppe pakutavate programmide ja olemasolevate teenuste osas.

| Indikaator | |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Kas informatsioon on kättesaadav: <ul style="list-style-type: none"> a. teenuste ja programmide arendamise kohta? b. protsesside (tegevuste kirjeldused) ja protseduuride kohta? c. organisatsiooni tegevuse kohta? d. eesolevate oluliste sündmuste/ ürituste kohta? e. töötajate kaasamise ja arenguvõimaluste kohta? |
| 8 | Kas välised huvigrupid on teadlikud pakutavatest programmidest ja teenustest? |

Aastaplaani koostamine

Teenuse osutaja peab sõnastatud missiooni saavutamiseks tagama organisatsiooni stabiilsuse, oskama juhtida ja tegevust korraldada. Teenuse osutaja peab püüdlema ja säilitama stabiilsuse nii teenuse osutamisel kui ka arengus, innovatsioonis ning tasakaalustatud finantsstruktuuris. Aastaplaanide koostamisel on väga oluline roll nende eesmärkide saavutamisel, mistõttu peaks aastaplaanide koostamine olema strateegilise planeerimise osa.

EQUASS Assurance kriteeriumid

5. Juhtkond määrab ja dokumenteerib aastase planeerimise ja ülevaatamise/ hindamise protsessi

| | Indikaator |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9 | Kas aastase planeerimise protsess on dokumenteeritud? |
| 10 | Kas aastase planeerimise protsessi: <ul style="list-style-type: none"> a. rakendatakse? b. hinnatakse/ vaadatakse perioodiliselt üle? |

6. Aastaplaan sisaldab endas:

- iga-aastaseid tulemusi/eesmärke
- eesmärkide saavutamiseks vajalikke tegevusi
- organisatsiooni tegevuse ülevaatamist aasta eesmärkide saavutamisel
- hindamiseks ja läbivaatuseks ette nähtud ajakavasid ja protseduure

| | Indikaator |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 | Kas aastaplaani koostamise protsessil (tegevuste kirjeldusel) on tsükliline iseloom: <ul style="list-style-type: none"> a. olemas SMART eesmärgid/ sihid? b. tuvastatud põhitegevused ? c. olemas nähtavad tulemused? d. olemas ülevaade/hinnang eesmärkide ja sihtide kohta? |
| 12 | Kas aastaplaani kinnitab juhatus/ juhtkond? |

Panus ühiskonda

Sotsiaalteenused mõjutavad ühiskonda oma põhitegevuse olemuse kaudu ja seadusejärgsete volituste alusel. Nende põhitegevuse tulemused avalduvad klientide, huvigruppide, rahastajate ja ühiskonna rahulolus. Sotsiaalsektoris on teenuste osutajal sotsiaalne vastutus klientide ees ning sellele peaks pöörama veelgi rohkem tähelepanu.

EQUASS Assurance kriteeriumid

7. Teenuse osutaja tõendab oma edukust rahuldades ühiskonna ootusi ja vajadusi.

| | Indikaator |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13 | Kas teenuse osutaja kogub tagasisidet ühiskonna eri huvigruppidele? |
| 14 | Kas teenuse osutajal on ette näidata nähtavaid tulemusi ühiskonna ootuste ja vajaduste rahuldamise kohta? |

8. Teenuse osutaja näitab üles sotsiaalset vastutust viies läbi tegevusi, mis panustavad ühiskonda.

| | Indikaator |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15 | Kas teenuse osutaja on seotud kogukonnapõhiste tegevustega? |
| 16 | Kas teenuse osutajal on näidata tõendeid tegevuse kohta, mis on andnud lisaväärtust ühiskonnale? |

2. PERSONAL

EQUASS kvaliteedi põhimõte

Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid juhivad ja haldavad oma personali ja tegevust suunas, mis lähtub nende tegevuse eesmärkidest ja inimesekesksest teeninduskultuurist. Töötajad, kellel on nõutud teadmised, oskused ja kompetents, leiavad organisatsioonis arenguvõimalusi ja edutamist. Sellised organisatsioonid on teenuse saajate ja teiste huvigruppide heaolu nimel pühendunud personali kaasamisele, arendamisele ning edasiõppe soodustamisele, pakkudes oma töötajatele tervisekaitset, turvalisust, heaolu ning nõuetele vastavaid töötingimusi.

Personali juhtimine

Põhiline kvaliteedinäitaja teenuse osutamisel, personali kvalifikatsiooni ja arenguvõimaluste kõrval, on struktureeritud ja läbipaistev värbamisprotsess. Ühtmoodi tähtsad on töötingimused nii töötajate, kui vabatahtlike puhul. See annab võimaluse olla oma töös viljakas ja ka sellest jätkuvalt inspireeritud.

EQUASS Assurance kriteeriumid

9. Teenuse osutajal on välja töötatud personali värbamis- ja ametis hoidmise eeskiri/kord, mille alusel edendatakse kvalifitseeritud töötajaid, nende omandatud teadmiste, oskuste ja kompetentsi alusel.

| Indikaator | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 17 | Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud: <ul style="list-style-type: none"> a. personali värbamise eeskiri/ kord? b. kriteeriumid personali värbamiseks? c. protsess (tegevuste kirjeldused) personali värbamiseks? d. võrdsuse ja diskrimineerimisvastasuse korra/ eeskirja? |

| | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 18 | Kas personali värbamise ja ametis hoidmise eeskiri/ kord põhineb: <ul style="list-style-type: none"> a. teadmistel? b. oskustel? c. kompetentsidel? |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

10. Teenuse osutaja töö toimub siseriiklike õigusaktide poolt seatud raamides; tagatud on tööks sobivad tingimused, määratletud on piisav töötajate tase ja suhe ning personali ja vabatahtlike tasustamistingimused.

| Indikaator | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 19 | Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud: <ul style="list-style-type: none"> a. oma eeskirjad/ korrad vastavalt tööseadusandluse õiguslikule raamistikule? b. tunnustuse avaldamise korra: <ul style="list-style-type: none"> i. personalile? ii. vabatahtlikele (kui neid on)? |
| 20 | Kas teenuse osutaja hindab töötingimusi, mis on seatud: <ul style="list-style-type: none"> a. juhatusele/ juhtkonnale? b. personalile? c. vabatahtlikele (kui neid on)? |

Personali kvalifikatsioon ja arendamine

Põhiline kvaliteedinäitaja teenuse osutamisel on personali kvalifikatsioon ja kompetents, nende haridustase ja läbitud koolituste hulk. Iga teenuse osutaja jaoks on oluline, et tal oleks olemas süsteemne lähenemine oma töötajaskonna värbamiseks ja edasiseks tööalaseks arenguks. Teenuse osutaja peaks kindlustama, et personalil oleks piisavalt kogemusi ja teadmisi neile määratud töö tegemiseks, ja võimaldama ning julgustama neid kasutama arenguvõimalusi. Personali koolitus- ja arenguvajaduste kindlakstegemiseks peaks toimuma järjepidev töötajaskonna vajaduste analüüs.

EQUASS Assurance kriteeriumid

11. Koolitus- ja arengukava alusel koolitab teenuse osutaja välja kogu personali ning hindab koolituste efektiivsust.

| | Indikaator |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21 | Kas personali kvalifikatsiooni, arengu ja toetuse plaan on: a. dokumenteeritud? b. iga-aastaselt hinnatud? |
| 22 | Kas teenuse osutaja: a. omab igast personali koolitusüritusest kirjalikku ülestähendust? b. hindab koolitustegevuse efektiivsust (mis põhineb personali ja teiste huvigruppide tagasisidel)? |

12. Teenuse osutaja määrab personali rollidele ja funktsioonidele vastavad kompetentsusnõuded ning hindab neid kord aastas.

| | Indikaator |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 23 | Kas personali kompetentsusnõuded on: a. kindlaks tehtud? b. täpsustatud? c. dokumenteeritud? d. iga-aastaselt hinnatud? |
| 24 | Kas personali, kelle tegevus on otseselt seotud klientidele teenuste osutamisega, tegevust vaadatakse üle/ hinnatakse perioodiliselt? |

- **Personali kaasamine**

Personali kaasamine on seotud võimaluste loomisega, et töötajad suhtleksid oma kolleegidega, oma ülemustega ja kogu organisatsiooniga. Samuti on see ka töökeskkonna loomine, kus töötajad hoolivad oma tööst ja on motiveeritud seda tööd hästi tegema. See on 21.sajandi arusaam töökohast, kus oluliseks peetakse paindlikkust, muutusi ja pidevat täiustumist ja selle kõige keskel on nii tööandja, kui töötaja. Tuleb mõista, et personali kaasamise strateegia võimaldab inimesel olla parim oma töös. See saab juhtuda vaid siis, kui töötaja tunneb, et teda austatakse, ta on kaasatud töösse, tema arvamust

võetakse arvesse, ta on hästi juhitud ja hinnatud töötaja oma ülemuste ja kaastöötajate poolt.

EQUASS Assurance kriteeriumid

13. Teenuse pakkuja tunnustab oma personali kui organisatsiooni tegevuse, teenuste arendamise ja personali arendamise tagasiside allikat.

| | Indikaator |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25 | Kas teenuse osutajal on välja töötatud eeskiri/ kord ja protseduur (protsesside kirjeldus) personali aktiivse kaasamise kohta: <ul style="list-style-type: none"> a. teenuste planeerimisse? b. teenuste hindamisse? |
| 26 | Kas teenuse osutaja: <ul style="list-style-type: none"> a. dokumenteerib infot personali kaasamise ja personalilt saadud tagasiside kohta? b. kasutab neid andmeid ära personali arengu strateegilisel ja iga-aastasel planeerimisel? |

14. Teenuse osutajal on mehhanismid, kuidas suurendada personali rahulolu ja motivatsiooni

| | Indikaator |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 27 | Kas teenuse osutaja mõeldab, dokumenteerib ja vaatab üle/ hindab personali rahulolu ja motivatsiooni? |
| 28 | Kas teenuse osutaja rakendab mehhanisme personali tunnustamiseks? |

3. ÕIGUSED

EQUASS kvaliteedi põhimõte

Teenust osutavad organisatsioonid on pühendunud klientide õiguste kaitsmisele ja edendamisele võrdsete võimaluste, võrdse kohtlemise, valikuvabaduse, enesemääramisõiguse ning võrdse osalemisõiguse osas. Teenuseid osutavad organisatsioonid tagavad oma teenustes nende saajate teadliku nõusoleku ja mittediskrimineeriva ning positiivse suhtumise. Selline mõistev suhtumine on nähtav kogu teenuse arendamise ja osutamise protsessis ning teenuse osutaja väärtustes.

Õigused ja kohustused

Üheks põhiliseks väärtushinnanguks sotsiaalteenust osutavas asutustes on teenuse saajate õiguste kaitsmine ja edendamine, mis puudutab võrdseid võimalusi, võrdset kohtlemist ning võrdset osalemist, mistõttu on teenuse saajatel nendes mitte-diskrimineeriva suhtumisega asutustes võimalus teha teadlikke valikuid.

EQUASS Assurance kriteeriumid

15. Teenuse osutaja kinnitab, et määratledes põhiõiguste hartas/ dokumendis (*Charter of Rights*) kirjeldatud teenuse saajate õiguseid, on võetud aluseks EL Põhiõiguste Harta, Euroopa Nõukogu Euroopa Inimõiguste ja Põhivabaduste Kaitse Konventsioon ning teised rahvusvahelised inimõiguste konventsioonid, eriti sellised, mis on välja töötatud ÜRO poolt.

| | Indikaator |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 29 | Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud: <ul style="list-style-type: none"> a. teenuse saajate põhiõigused (õiguste harta)? b. harta, mis on vastavuses rahvusvahelise inimõiguste konventsiooniga? |
| 30 | Kas teenuse saajate õigused ja kohustused on teada kogu personalile, ka vabatahtlikele? |

16. Teenuse osutaja informeerib teenuse saajat tema õigustest ja kohustustest, mis puudutavad võrdväärset kohtlemist vaatamata vanusele, puudele, soole, rassile, religioonile/usule või seksuaalsele orientatsioonile.

| Indikaator | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 31 | Kas teenuse osutajal on ette näidata tõendeid, et nad on informeerinud teenuse saajaid nende õigustest ja kohustustest? |
| 32 | Kas teenuse saajad on teadlikud oma õigustest ja kohustustest? |

17. Teenuse osutajal on ligipääsetav kaebustega tegelemise süsteem, mille abil dokumenteerida teenuse saajatelt, teenuse hankijatelt ja teistelt huvigruppidele saadud tagasiside enda tegevuse kohta.

| Indikaator | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 33 | Kas teenuse osutajal on dokumenteeritud kaebustega tegelemise süsteem, mis kindlustab kaebuste asjakohase ja objektiivse juurdluse? |
| 34 | Kas teenuse osutaja kaebustega tegelemise süsteemi juurdluse tulemused on läbipaistvad? |

Enesemääramisõigus

Enesemääratlemise õigus on kogu rahvusvahelise seaduse põhimõte, igal rahvusel on õigus vabalt otsustada enda suveräänsuse ja rahvusvahelise poliitika osas, välise surveta ja vahelesegamisteta. Laiemas mõistes tähendab enesemääramisõigus seda, et igaüks võib vabalt otsustada oma tegevuse üle, ilma välise surveta.

18. Teenuse osutaja austab iga teenuse saaja põhiõigust enesemääratlusele. Vabalt määratletud poliitiline staatus, majanduslik, sotsiaalne ja kultuuriline areng.

| Indikaator | |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 35 | Kas teenuse osutaja näitab üles poolehoidu teenuse saajate enesemääratluse osas? |
| 36 | Kas teenuse osutaja hindab iga-aastaselt koos teenuse saajatega oma käitumist/tegevust teenuse saajate enesemääramisõiguse osas? |

19. Teenuse osutaja toetab teenuse saajat eestkostja (eestkõneleja) ja/või tugiisiku leidmisel.

| Indikaator | |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 37 | Kas teenuse osutaja informeerib teenuse saajat võimalustest leida eestkostjat (eestkõnelejat/ esindajat) ja/või tugiisikut? |
| 38 | Kas teenuse osutaja hindab iga-aastaselt oma käitumist teenuse saaja abistamisel leidmaks eestkostjat (eestkõnelejat/esindajat) ja/või tugiisikut? |

4. EETIKA

EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Teenuseid osutavate organisatsioonide tegevuse aluseks on eetikakoodeks, mis kaitseb teenuse saajate ja nende pereliikmete/hooldajate väärikut, ennetab riske ning toetab sotsiaalset õiglust. Samuti on eetikakoodeksis täpsustatud organisatsioonisiseseid kompetentsusnõuded.

Eetika eeskiri/ kord

Eetika eeskiri/ kord viitab teenuseid osutava organisatsiooni ametikohtadele. See on ametialaste kriteeriumite koodeks, mis sisaldab punkte seoses ametialaste õiguste, kohustuste ja käitumist mõjutavate põhimõtete ning väärtushinnangutega, lähtudes mõistetest nagu konfidentsiaalsus, täpsus, privaatsus ja väärikus.

EQUASS Assurance kriteeriumid

20. Teenuse osutaja defineerib ja dokumenteerib oma eetika eeskirja/ korra, mis respektseb ja kindlustab teenuse saajate väärikuse, kaitseb neid lubamatu riski eest ja edendab sotsiaalset õiglust.

| | Indikaator |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 39 | Kas teenuse osutaja on dokumenteerinud oma eetika eeskirja/ korra, mis kajastab teenuse saajate väärikuse teematikat ning kaitseb neid lubamatute riskide eest? |
| 40 | Kas teenuse osutaja informeerib personali (ka vabatahtlikke) eetika eeskirjast/ korrast ning väärtustest ja käitumispõhimõtetest teenuse osutamisel? |

21. Teenuse osutaja kasutab võtteid, mis ennetavad teenuse saaja füüsilist, vaimset ja majanduslikku ärakasutamist.

| Indikaator | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 41 | Kas teenuse osutajal on: <ul style="list-style-type: none"> a. dokumenteeritud eeskiri/kord teenuse saajate füüsilise, vaimse ja majandusliku ärakasutamise ennetamiseks? b. protseduurid, et ennetada teenuse saajate füüsilist, vaimset ja majanduslikku ärakasutamist? |
| 42 | Kas teenuse osutaja hindab oma eeskirja/ korra efektiivsust teenuse saajate füüsilise, vaimse ja majandusliku ärakasutamise ennetamisel? |

22. Teenuse osutaja pakub teenust turvalises töökeskkonnas kindlustades teenuse saajate, nende pereliikmete/hooldajate füüsilise turvalisuse.

| Indikaator | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 43 | Kas teenuse osutajal on dokumenteeritud: <ul style="list-style-type: none"> a. tervise ja turvalisuse plaan vastavalt iga teenuse osutamise asukohale? b. protseduurid kindlustamiseks teenuse saajatele turvaline keskkond ja füüsiline turvalisus? |
| 44 | Kas teenuse osutaja on tuvastanud: <ul style="list-style-type: none"> a. meetmed, mis kindlustavad tervisekaitse ja turvalisuse igas teenuse osutamise asukohas? b. iga-aastaselt parendused, et kindlustada tervisekaitse ja turvalisus? |

23. Teenuse osutaja defineerib, dokumenteerib, jälgib ja hindab põhimõtteid, väärtusi ning protseduure, mis mõjutavad käitumist teenuse osutamisel, lähtudes konfidentsiaalsuse, täpsuse, privaatsuse ja vääriskuse aspektist.

| Indikaator | |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 45 | Kas teenuse osutaja on defineerinud põhimõtted, väärtused ning protseduurid (eetika eeskiri), et kindlustada ja juhtida käitumist teenuse osutamisel? |
| 46 | Kas personal (ka vabatahtlikud) on teadlik põhimõtetest, väärtustest ning protseduuridest, millest teenuse osutamisel lähtuda? |

24. Teenuse osutaja defineerib, dokumenteerib, jälgib ja hindab protseduure, mis tagavad konfidentsiaalsuse andmete osas, mis puudutavad teenuse saajat ning talle osutatavat teenust.

| Indikaator | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 47 | <p>Kas teenuse osutajal on eeskiri ja protseduurid (protsesside kirjeldused):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. et kindlustada teenuse saajat puudutava info konfidentsiaalsus? b. kuidas salvestada teenuse saaja kohta käivat informatsiooni? c. et tagada juurdepääs personaalsele infole? |
| 48 | <p>Kas teenuse pakkuja vaatab üle/ hindab:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. vähemalt korra kahe aasta jooksul oma konfidentsiaalsuse eeskirja koos personali ja teenuse saajatega? b. vähemalt korra kahe aasta jooksul oma konfidentsiaalsuse protseduure (protsesside kirjeldusi) koos personali ja teenuse saajatega ? |

Rollid ja vastutus

Erinevate rollide ja vastutuste määratlemine, muuhulgas funktsioonide/ ametikohtade omavaheliste suhete osas, suurendab teenuse osutamisel organisatsiooni läbipaistvust, usaldusväarsust ja efektiivsust suhtlusel teenuse saajaga. Multidistsiplinaarsest vaatenurgast on sotsiaalne protsess kompleksne protsess, kuid nende protsessidega seotud funktsioonide rollide ja vastutuste väljaselgitamisel on võimalik suurendada koordineeritud teenuse osutamise efektiivsust.

EQUASS Assurance kriteeriumid

25. Teenuse osutaja määrab teenuse juhtimise, disaini, osutamise, toetamise ja hindamisega tegeleva personali rollid ja vastutused, volitused ning omavahelised suhted.

| | Indikaator |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 49 | Kas teenuse osutaja on: <ul style="list-style-type: none"> a. defineerinud juhatuse/ juhtkonna rollid ja vastutuse? b. teavitanud/ avaldanud juhatuse/ juhtkonna rollid ja vastutusalad? |
| 50 | Kas teenuse osutaja on: <ul style="list-style-type: none"> a. defineerinud otse kliendile pakutava teenuse osutamisega seotud funktsioonide rollid ja vastutusalad? b. teavitanud otse kliendile pakutava teenuse osutamisega seotud funktsioonide rollid ja vastutused? |

5. KOOSTÖÖSUHTED

EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Teenuseid osutavad organisatsioonid teevad koostööd avaliku ja erasektori esindajate, tööandjate, töötajate esindajate, rahastajate, teenuse hankijate, teenuse saajate esindusorganisatsioonide, kohalike huvigruppide, perekonnaliikmete ja hooldajatega, et luua avatum ja kaasavam ühiskond, et tagada teenuste osutamise järjepidevus ja saavutada parimaid tulemusi.

Partnerid teenuse osutamisel

Infotehnoloogia kasutamise ühiskonnas ning efektiivsete ressursside, kogemuste ja teenuse saaja jõustamise vajadus eeldab koostöö tegemist informatsiooni, logistika ning teenuse osutamise osas. Seega peaksid organisatsioonid tegema koostööd avalike ja erasektori esindajatega, tööandjate ning töötajate esindajatega, rahastajate ja teenuse ostjatega, teenuse saajate esindusorganisatsioonidega, kohalike huvigruppide, perekonnaliikmete ning hooldajatega. Koostöö tegemine peaks andma teenuse osutamise tulemustele lisaväärtust.

EQUASS Assurance kriteeriumid

26. Teenuse osutaja teeb teenuste osutamisel koostööd teiste organisatsioonidega

| | Indikaator |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 51 | Teenuse osutaja teeb teenuse saajatele teenuseid osutades koostööd: <ul style="list-style-type: none"> a. sotsiaalpartneritega? b. rahastajatega? c. teenuse saajate esindusorganisatsioonidega (kui neid on)? |
| 52 | Kas teenuse osutaja hindab regulaarselt oma koostöösuhetest tulenevat lisaväärtust? |

27. Teenuse osutaja teeb teenuste arendamisel koostööd teenuse saajate, teenuse ostjate ja teiste huvigruppidega.

| Indikaator | |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 53 | Kas teenuse osutaja kaasab teenuste arendamisse: a. teenuse saajaid ja nende esindajaid? b. teenuse ostjaid? c. rahastajaid? |
| 54 | Kas teenuse osutaja kaasab vajaduste väljaselgitamisse olulisi väliseid huvigruppe? |

6. OSALEMINE

Kvaliteedi põhimõte:

Teenust osutavad organisatsioonid edendavad teenuse saajate osavõtlikkust ja kaasatust organisatsiooni kõikidel tasanditel ja ka ühiskonnas üldisemalt. Teenuse osutajad kaasavad teenuse saajaid, kui aktiivseid meeskonnaliikmed. Teenuse saajate osavõtlikkuse suurendamiseks peaksid teenuse osutajad jõustama, toetama ja laiendama teenuse saajate volitusi/ vastutust. Selgitustöö tegemiseks, takistuste kõrvaldamiseks, avaliku hariduse aktiivseks propageerimiseks ning võrdsete võimaluste loomiseks peaksid teenuse osutajad tegema koostööd erinevate esindusorganite ja gruppidega.

Teenuse saajate kaasamine

Eduka sotsiaalprogrammi/ -teenuse koostamise põhilisim osa on teenuse saajate kaasamise julgustamine ja ergutamine teenust puudutavates põhiküsimustes. Teenuse osutajad hõlbustavad teenuse saajate kaasamist luues protseduure, et edendada, julgustada ja jõustada teenuse saajaid. See loob omakorda kultuuri, kus teenuse osutaja võimaldab teenuse saajal enese esindamist.

EQUASS Assurance kriteeriumid

28. Teenuse osutaja kaasab teenuse saajaid aktiivselt teenuse planeerimise etappides, järjepidevas struktureeritud dialoogis hinnangu andmiseks teenuse juhtimise osas, aga ka vajaduste ja üksikute teenuste väljaselgitamises ning ka kvaliteedi hindamises.

| | Indikaator |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55 | <p>Kas teenuse osutajal on eeskiri/ kord ja protseduurid (protsesside kirjeldused) teenuse saajate aktiivseks kaasamiseks:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. vajaduste väljaselgitamiseks? b. teenuste planeerimiseks? c. teenuste hindamiseks? |

| | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 56 | Kas teenuse saajad osalevad: <ul style="list-style-type: none"> a. individuaalsete vajaduste väljaselgitamisel? b. individuaalsete teenuste planeerimisel? c. saadud teenuste hindamisel? |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

29. Teenuse osutaja algatab iga-aastaselt teenuse saajate osalemisega seotud protsesside (tegevuse kirjelduste) hindamise nii individuaalsel, kui kollektiivsel tasandil.

| Indikaator | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 57 | Kas teenuse saajate või nende esindajatega on kooskõlastatud osalemise eeskiri/ kord, meetmed ja tegevused? |
| 58 | Kas teenuse osutaja vaatab üle/ hindab iga-aastaselt teenuse saajate või nende esindajate osalemise eeskirja/ korra, meetmed ja tegevused? |

Teenuse saajate jõustamine

Vähemate võimalustega inimesed, kellel puuduvad võimalused enese ülalpidamiseks, muutuvad paratamatult sõltuvaks heategevusest või sotsiaalabist. Nende enesekindlus langeb, kuna nad ei suuda end täielikult ise ülal pidada. See võib omakorda põhjustada psühholoogilisi, sotsiaalseid ja isegi vaimseid terviseprobleeme. Siin oleks abiks vähemate võimalustega inimeste jõustamine, seda kas otseselt läbi nende endi, või siis läbi teiste inimeste, kes jagavad enda juurdepääsu antud võimalustele. Samuti tuleb aktiivselt võidelda katsetega neid võimalusi endale keelata. Jõustamine hõlmab ka julgustamist ja iseseisvuseks vajalike oskuste arendamist, et kaotada vajadus heategevuse või sotsiaalabi järele tulevikus. Seda protsessi võib olla keeruline alustada ja läbi viia, kuid on mitmeid näiteid edukatest projektidest, kus on jõustamist kasutatud. Jõustamist on võimalik rakendada mitmel moel ja tihti tehakse seda teenuse saaja kaasamise näol.

EQUASS Assurance kriteeriumid

30. Teenuse osutaja kasutab spetsiifilisi võtteid selleks, et teenuse saajad oleksid jõustatud ja saaksid seeläbi parandada enda ning oma kogukonna seisundit.

| | Indikaator |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 59 | Kas teenuse osutaja aitab süstemaatiliselt kaasa individuaalsel tasandil teenuse saajate jõustamisele? |
| 60 | Kas teenuse osutaja on saavutanud nähtavaid tulemusi teenuse saajate jõustamise tugevdamisel? |

31. Teenuse osutaja kasutab spetsiifilisi võtteid, et luua keskkond, mis soodustab jõustamist.

| | Indikaator |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 61 | Kas teenuse osutaja on kindlaks teinud meetmed, mis aitavad organisatsioonis luua jõustavat keskkonda? |
| 62 | Kas teenuse osutaja koolitab oma personali, et aidata kaasa teenuse saajate jõustamisele? |

7. ISIKUKESKNE LÄHENEMINE

EQUASS kvaliteedi põhimõtted:

Teenuseid osutavate organisatsioonide eesmärk on tõsta teenuse saajate elukvaliteeti, lähtudes nii teenuse saajate, kui teiste potentsiaalsete kasusaajate vajadustest. Sellised organisatsioonid hindavad indiviidi panust organisatsiooni tegevusse, võimaldades neil osaleda enesehindamisprotsessis, tagasiside andmisel ja organisatsiooni tegevuse hindamisel. Samuti on sellistele organisatsioonidele olulised teenuse saaja isiklikud ja ka teenusega seotud eesmärgid, arvestades teenuse saaja füüsilist ja sotsiaalset keskkonda. Kõiki neid protsesse vaadatakse üle/ hinnatakse regulaarselt.

- Kliendi vajaduste väljaselgitamine

Teenuseid osutavate organisatsioonide tegevus põhineb teenuse saajate, teenuse ostjate ja teiste potentsiaalsete kasusaajate vajadustel. Seega on programmide arendamise ning teenuse osutamise seisukohast väga oluline välja selgitada klientide ja tulevaste potentsiaalsete klientide vajadused. Muudatused vajadustes nõuavad ka adekvaatset reaktsiooni, et tulevikus vastaksid osutatavad teenused klientide vajadustele.

EQUASS Assurance kriteeriumid

32. Teenuse osutaja viib vajaduste hindamisel põhinevad programmid/teenused läbi teenuse saajale, tema pereliikmetele ja hooldajatele kõige sobivamas kohas.

| | Indikaator |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 63 | Kas teenuse osutaja on välja selgitanud: <ul style="list-style-type: none"> a. praeguste teenuse saajate vajadused (< 3 aasta jooksul)? b. potentsiaalsete teenuse saajate vajadused (< 3 aasta jooksul)? |
| 64 | Kas teenuse osutaja pakub teenust teenuse saajale, tema pereliikmetele ja hooldajatele kõige sobivamas asukohas? |

33. Teenuse osutaja pakub programme/ teenuseid, mis vastavad klientide väljaselgitatud vajadustele ja on kooskõlas seatud eesmärkidega.

| Indikaator | |
|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 65 | Kas teenuse osutaja on kindlaks teinud: <ul style="list-style-type: none"> a. rahastajate vajadused? b. teiste oluliste väliste huvigruppide vajadused? |
| 66 | Kas teenuse osutaja on teinud kindlaks olemasolevate programmide/ teenuste edukuse määra: <ul style="list-style-type: none"> a. nende eesmärkide saavutamisel? b. teenuse saajate vajadustele vastamisel? |

- **Individuaalne planeerimine**

Sotsiaalteenused on välja töötatud vastavalt teenuse saajate vajadustele ja soovidele. Analüüsidest vajadusi, ootusi ja võimalusi, saavad organisatsioonid arendada oma teenuseid, mis vastaksid teenuse saajate ootustele ja vajadustele.

EQUASS Assurance kriteeriumid

34. Teenuse osutaja viib läbi individuaalseid protsesse, mis põhinevad teenuse saajate vajadustel.

| Indikaator | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 67 | Kas teenuse osutaja pakub teenuseid/ programme, mis põhinevad teenuse saajate vajadustel? |
| 68 | Kas teenuse osutaja märgib teenuse saaja hinnatud vajadused ja ootused tema individuaalsesse plaani? |

35. Teenuse osutaja paneb individuaalsesse tegevusplaani kirja teenuste plaani, mis põhineb teenuse saaja individuaalsetel vajadustel ja ootustel.

| Indikaator | |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 69 | Kas individuaalne tegevusplaan sisaldab: <ul style="list-style-type: none"> a. teenuse saaja oodatavat olukorda? b. üldeesmärke? c. spetsiifilisi mõõdetavaid eesmärke? d. kasutatavaid meetodeid/ tehnikaid/ sekkumisi? e. kaasatavat personali ja vastutusalasid? |
| 70 | Kas iga Individuaalne tegevusplaan on kooskõlastatud teenuse saaja või tema eestkostja poolt? |

8. LAIAHAARDELISUS

EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Teenuseid osutavad organisatsioonid tagavad, et teenuse saajatele on järjepidevalt kättesaadavad kõikehõlmavad (terviklikud) ja kogukonnapõhised teenused. Teenuste osutamisel väärtustatakse kõikide teenuse saajate ning potentsiaalsete partnerite (muuhulgas kohalik kogukond, tööandjad ja teised huvigrupid) panust ning teenuseid pakkudes kasutatakse lähenemisi alates varajasest sekkumisest kuni toetamise ja järelkontrollini. Teenuseid peaks osutama kasutades multidistsiplinaarse meeskondliku lähenemise meetodikat või tehes koostööd teiste teenuse osutajate ja tööandjatega.

- **Teenuse osutamise protsess**

Kõikides teenuseid osutavates organisatsioonides on kirjeldatud protsessid (tegevuste kirjeldused), mis vajavad haldamist ja parendamist. Mõned nende hulgast on organisatsiooni edukuse saavutamisel kriitilise tähtsusega protsessid. Kriitilise tähtsusega protsessid, mis on organisatsiooni eduka toimimise aluseks, on tihti osakondade ja tegevuste ülesed (st hõlmavad mitmeid osakondi ja/ või tegevusi) ning nõuavad seetõttu erilist tähelepanu.

EQUASS Assurance kriteeriumid

36. Teenuse osutaja selgitab välja, dokumenteerib ja säilitab peamisi teenuse osutamisega seotud protsesse kooskõlas oma visiooni, missiooni ja kvaliteedi eeskirjaga.

| | Indikaator |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 71 | Kas teenuse osutamise peamised protsessid on: <ul style="list-style-type: none"> a. kindlaks tehtud? b. dokumenteeritud? c. regulaarselt üle vaadatud/ hinnatud? |
| 72 | Kas teenuse osutamisega seotud peamised protsessid on vastavuses: <ul style="list-style-type: none"> a. missiooniga? b. organisatsiooni kvaliteedieeskirjaga? c. teenuse ostjate ja rahastajate poolt tehtud märkustega? |

37. Teenuse osutaja vaatab üle/ hindab ja kontrollib teenuse osutamise protsesse.

| | Indikaator |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 73 | Kas teenuse osutaja: <ul style="list-style-type: none"> a. jälgib regulaarselt teenuse osutamisega seotud peamisi protsesse? b. vaatab üle/ hindab regulaarselt teenuse osutamisega seotud peamisi protsesse? |
| 74 | Kas teenuse osutaja: <ul style="list-style-type: none"> a. viib läbi teenuse osutamisega seotud peamiste protsesside siseauditeid? b. Raporteerib/esitab aruande siseauditite tulemustest? |

- Katkematu teenuse osutamine**

Teenuseid osutavate organisatsioonide üks põhilisi vastutusi on tagada laiahaardeline programmi/teenuse struktuur eesmärgiga aidata kaasa hästi koordineeritud programmide/teenuse osutamise protsessile, mis võimaldaks saavutada soovitud tulemusi.

EQUASS Assurance kriteeriumid

38. Teenuse osutaja tagab teenuse saajale järjepideva teenuse osutamise protsessi, mis hõlmab teenuseid varajasest sekkumisest kuni toetamiseni pidades silmas teenuse saajate muutuvaid vajadusi.

| Indikaator | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 75 | Kas iga-aastaselt toimub katkematu teenuse osutamise hindamine? |
| 76 | Kas teenuse pakkuja rakendab töösse meetmed, et tagada katkematu teenuste osutamine? |

39. Teenuse osutaja loob sujuva, järjepideva teenuse osutamise protsessi ja vähendab takistusi multidistsiplinaarse lähenemise ja eri asutuste vahelise koostöö kaudu.

| Indikaator | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 77 | Kas organisatsioon tuvastab ja raporteerib iga-aastaselt takistustest: <ul style="list-style-type: none"> a. sujuva ja järjepideva programmi/ teenuse osutamisel? b. programmidele/ teenustele juurdepääsul? |
| 78 | Kas teenuse osutaja pakub teenuseid, mis on multidistsiplinaarse lähenemise käigus teenuse saajale Individuaalsesse plaani märgitud? |

- **Terviklik lähenemine**

Sotsiaalteenused kasutavad terviklikku (tuntud kui: heaolu) lähenemist keskendudes mitte ainult üksikute aspektide ravile, vaid kogu teenuse saaja üldise toimetuleku säilitamisele ja parandamisele. Tervikliku lähenemise puhul võetakse teenuse saaja seisundi diagnoosimisel arvesse ka tema füüsilisi, vaimseid ja sotsiaalseid näitajaid.

Teenuse osutamisel suhtutakse teenuse saajasse, kui tervikusse, mitte ei keskenduta erinevatele aspektidele eraldi. Teenuse saaja analüüsib tulemusi terviklikust vaatenurgast, hõlmates analüüsi eluaseme, transpordi, töö, sissetuleku ja toetustega seotud teemasid ning diskrimineerimise ja võrdsete tingimustega seotud küsimusi.

EQUASS Assurance kriteeriumid

40. Teenuse osutaja kasutab teenuse osutamisel terviklikku lähenemist, mis keskendub teenuse saaja vajadustele ja ootustele eesmärgiga tõsta teenuse saaja elukvaliteeti.

| | Indikaator |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 79 | Kas teenuse osutaja tagab, et iga teenuse saaja elukvaliteet on määratletud individuaalselt ja teenuse saaja või tema perekonna poolt? |
| 80 | Kas elukvaliteeti tõstvate tegevuste efektiivsust: <ul style="list-style-type: none"> a. mõõdetakse? b. raporteeritakse/ esitatakse aruandes? |

41. Teenuse osutaja selgitab välja personali kompetentsid, oskused ja personali toetamise meetodid tõstmaks teenuse saajate elukvaliteeti.

| | Indikaator |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 81 | Kas teenuse osutaja täpsustab personali oskused ja kompetentsid, mis aitavad tõsta teenuse saajate elukvaliteeti? |
| 82 | Kas teenuse osutaja hindab/ analüüsib iga-aastaselt personali oskusi ja kompetentse, mis aitavad tõsta teenuse saajate elukvaliteeti? |

9. TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

EQUASS kvaliteedi põhimõte

Teenuseid osutavad organisatsioonid on tulemustele orienteeritud. Pidades silmas, kuidas neid tajutakse, millised on olnud nende saavutused ja kui palju kasu nad pakuvad nii teenuse saajatele, perekonnaliikmetele, hooldajatele, tööandjatele, teistele huvigruppidele ja ühiskonna ootustele üldiselt. Samuti on eesmärgiks pakkuda parimat väärtust teenuse ostjate ja rahastajate jaoks. Teenuse mõjusid mõõdetakse ja jälgitakse ning nendel on oluline roll kestva arengu, läbipaistvuse ja vastutusega seotud protsessides.

- Tulemuste mõõtmine

Teenuseid osutavad organisatsioonid on orienteeritud tulemustele, võttes aluseks teenuse saajate, perekonnaliikmete, hooldajate, tööandjate, teiste huvigruppide ja ühiskonna kasud. Teenuse osutamise protsess on olnud edukas, kui on saavutatud individuaalsesse tegevusplaani märgitud eesmärgid. Tulemusi tuleb mõõta vastavalt individuaalses tegevusplaanis märgitud eesmärkidele. Teenuste kvaliteeti puudutava otsuse tegemisel peaks võtma aluseks faktidel ja objektiivsetel kriteeriumitel põhineva hindamissüsteemi.

EQUASS Assurance kriteeriumid

42. Teenuse osutaja teeb kindlaks oma äritegevuse⁴ tulemused ja koostab ametliku, perioodilise ja sõltumatu ülevaate/ aruande ning protseduuri, et saavutada seatud eesmäärke

| Indikaator | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 83 | Kas teenuse osutaja: <ul style="list-style-type: none"> a. mõõdab iga-aastaselt oma tegevuse tulemusi vastavalt seatud eesmärkidele? b. raporteerib/esitab aruande iga-aastaselt oma tegevuse tulemustest vastavalt seatud eesmärkidele? |

⁴ Sotsiaalteenustes on äriks sotsiaalteenus.

| | |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|
| 84 | Kas asutuse tegevust ja selle tulemusi vaatab üle/ hindab sõltumatu väline üksus? |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------|

43. Teenuse osutaja teeb kindlaks ja dokumenteerib individuaalsel ning kollektiivsel tasandil teenuse osutamise tulemused ja kasud teenuse saaja jaoks.

| | Indikaator |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 85 | Kas teenuse osutaja mõõdab: <ul style="list-style-type: none"> a. iga individuaalse plaani saavutatud tulemusi? b. iga individuaalse plaani alusel teenustest saadud teenuse saajate kasud? |
| 86 | Kas teenuse osutaja mõõdab: <ul style="list-style-type: none"> a. osutatud teenuste saavutatud tulemusi kollektiivsel tasandil? b. teenustest saadud teenuse saajate kasusid kollektiivsel tasandil? |

- **Tulemuste hindamine**

Tulemuste asjakohane hindamine, mis kehtib eriti teenuse kvaliteedi kohta, peaks põhinema faktidel ja objektiivsetel kriteeriumitel. Sellest tulenevalt peaks tulemuste hindamine toimuma regulaarselt ja süstemaatiliselt.

EQUASS Assurance kriteeriumid

44. Teenuse osutaja hindab oma tegevuse tulemusi, et selgitada välja parim väärtus teenuse ostjatele ja rahastajatele ("parim väärtus" võib väljenduda ka teenuse saaja elukvaliteedi tõusus).

| | Indikaator |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 87 | Kas teenuse osutaja hindab asutuse tegevuse tulemuste lisaväärtust: <ul style="list-style-type: none"> a. ostjatele? b. rahastajatele? |
| 88 | Kas teenuse osutaja hindab teenuste lisaväärtust teenuse saajate elukvaliteedile? |

45. Teenuse osutaja hindab teenuse saajate ja teiste huvigruppide individuaalset ning kollektiivset rahulolu viies läbi sisese ja/või välise hindamise.

| Indikaator | |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 89 | Kas teenuse osutaja hindab: <ul style="list-style-type: none"> a. teenuse saajate rahulolu? b. teenuse ostjate rahulolu? c. rahastajate rahulolu? |
| 90 | Kas teenuse osutaja kindlustab huvigruppide asjakohase ja objektiivse rahulolu hindamise? |

- **Tulemuste raporteerimine**

Edastades raporteid olulistele huvigruppidele, peab teenuse osutaja kindlustama andmete õigsuse, ajakohasuse ja asjakohasuse. Sama oluline on ka demonstreerida teenuste väärtusi ja lisaväärtusi huvigruppidele, seega peavad aruanded ja tulemused olema laialdaselt teavitatud.

EQUASS Assurance kriteeriumid

46. Teenuse osutaja tagab, et raportid/ aruanded on kättesaadavad ja lihtsasti arusaadavad ning sisaldavad personaalseid arusaamu/kogemusi ja saavutusi.

| Indikaator | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 91 | Kas raportid/ aruanded tegevuse ja selle tulemuste kohta on edastatud huvigruppidele arusaadavas keeles ja vormis? |
| 92 | Kas raportid/ aruanded sisaldavad personaalseid arusaamu/kogemusi ja saavutusi? |

47. Teenuse osutaja jagab aktiivselt infot organisatsiooni tegevuse kohta personali, teenuse saajate ja väliste huvigruppide hulgas.

| Indikaator | |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 93 | Kas teenuse osutaja annab aru/ teavitab oma tegevusest: <ul style="list-style-type: none"> a. ostjaid? b. rahastajaid? c. personali? d. teenuse saajaid? |
| 94 | Kas teenuse osutaja raporteerib iga-aastaselt: <ul style="list-style-type: none"> a. tulemuste kohta? b. personaalsete arusaamade/kogemuste kohta? c. saavutuste kohta? |

10. KESTEV ARENG

EQUASS kvaliteedi põhimõte:

Teenuseid osutavad organisatsioonid käituvad turuvajaduste hindamisel, ressursside efektiivsel kasutamisel, teenuste arendamisel ja parendamisel ning innovaatiliste uurimustööde ja arendustööde kasutusse võtmisel pro-aktiivselt. Nad pürgivad efektiivse kommunikatsiooni ja turundamise suunas, väärtustavad teenuse saajate, rahastajate ning huvigruppide tagasisidet ja tegutsevad pideva kvaliteedi tõstmise nimel.

- **Kestva arengu tsükkel**

Kvaliteedi tagamine teenuste osutamisel on tsükliline protsess, milles vaadatakse üle/ hinnatakse senist tegevust ja viiakse pidevalt sisse soovitud muudatusi. Sellises pidevate muutuste protsessis ilmnevad ka uued parandusi vajavad valdkonnad. Kvaliteedi juhtimise süsteemi iseloomustab süstemaatiline lähenemine kestva arengu protsessis.

EQUASS Assurance kriteeriumid

48. Teenuse osutajal on kestva arengu tagamiseks kasutusel standardne protseduur (protsesside kirjeldus), millel on tsükliline iseloom.

| | Indikaator |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 95 | Kas teenuse osutaja rakendab dokumenteeritud parendussüsteemi, mida iseloomustab tsükliline iseloom (P-D-C-A): <ul style="list-style-type: none"> a. planeeritakse tegevusi eesmärkide saavutamiseks? b. tegevused viiakse ellu? c. tegevuste tulemusi hinnatakse? d. korrigeerivad tegevused viiakse ellu? |
| 96 | Kas kvaliteedi parenduse projektide/ tegevuste tulemused on dokumenteeritud? |

49. Teenuse osutaja teeb kindlaks tegevuse indikaatorid, et mõõta parendustegevuse tulemusi.

| | Indikaator |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 97 | Kas teenuse osutaja kehtestab tegevuse indikaatorid, et mõõta kõikide parendusprojektide/ -tegevuste tulemusi? |
| 98 | Kas teenuse osutaja: <ul style="list-style-type: none"> a. defineerib kõikide parendusprojektide /- tegevuste eesmärgid? b. mõõdab kõikide parendusprojektide / -tegevuste tulemusi? |

- **Innovatsioon**

Innovatsioon peaks soodustama uute ideede, toodete, teenuste ja praktikate tutvustamist, et toetada turumuutusi ning teenuste arendamist. Innovatsiooni võib vaadelda kui protsessi, kus teadmisi ja ideid arvesse võttes arendatakse välja uusi äritegemise (teenuse osutamise) meetodeid või täiustatud tooteid ning teenuseid, mida ühiskonnas hinnatakse. Innovatsiooni oluline osa on selle edukas rakendamine. Innovatsiooni vaadeldakse enamasti teenuse või protsessi tasandilt, kus toote innovatsioon rahuldab kliendi vajadusi ja protsessi innovatsioon parandab tootlikkust ja efektiivsust.

EQUASS Assurance kriteeriumid

50. Teenuse osutaja tutvustab ja juhib innovaatilisi töömeetodeid, mis on kindlaks tehtud huvigruppide vajadusi arvestades.

| | Indikaator |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 99 | Kas teenuse osutajal on näidata: <ul style="list-style-type: none"> a. vähemalt 2 näidet innovaatilisest töömeetodist? b. vähemalt 2 näidet huvigruppide esilekerkinud vajadustest? |
| 100 | Kas teenuse osutaja: <ul style="list-style-type: none"> a. juhib innovatsiooniprojekte? b. jälgib innovatsiooniprojektide kulgu? c. salvestab innovatsiooniprojektide tulemusi? |