



Eesti erihoolekandeteenuste kvaliteedijuhis¹

Alates 01.01.2018 hakkasid vastavalt Sotsiaalhoolekande seaduse §3 lg 2 kehtima sotsiaalteenuste osutamisel kvaliteedi põhimõtted, millest tuleb teenuste osutamisel lähtuda. Sotsiaalteenuse osutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest: isikukesksus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine lähenemine, terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötaja pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine. Samuti tuleb teenuste osutamisel lähtuda Sotsiaalseadustiku üldosas sätestatud sotsiaalkaitse põhimõtetest: inimväärikus, inimese omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö.

Sotsiaalkindlustusamet on koostanud teenuste põhised kvaliteedijuhised, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse teenuse pakkumisel kõigile sotsiaalteenuste korraldajatele, teenuseosutajatele ning teenuste kasutajatele. Erihoolekandeteenuste kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest. Lisatud kriteeriumid avavad põhimõtte sisu ning kvaliteedi tagamise näitajad võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust kvaliteedipõhimõtetele.

Sotsiaalhoolekandeseaduse kohaselt on erihoolekandeteenused sotsiaalteenused, mis on suunatud raske, sügava või püsiva kuluga psüühikahäirega täisealiste isikutele (va vanaduspensioniealised dementsuse diagnoosi ja põhidiagnoosiga alkoholisõltlased), kes oma tervislikust seisundist tulenevate tegevusvõime piirangute, vaimse võimekuse või muude toimetulekuraskuste tõttu vajavad toetust igapäevaelus osalemiseks ning igapäevaেলuga toimetulekul teistega võrdsetel alustel.

Kõikide erihoolekandeteenuste eesmärgiks on inimese iseseisva toimetuleku arendamine ning tegevuste juhendamine. Inimene peaks maksimaalselt ise panustama oma igapäevaেলu tegevustesse ning teda juhendatakse ja aidatakse tema vajaduste järgi. Erihoolekandeteenused on suunatud inimestele, kellele nende vaimse tervise olukorra tõttu ei ole teiste hoolekande abimeetmetega vajalikku abi võimalik osutada. Kvaliteedijuhises kasutatavad lühendid: KOV – kohalik omavalitsus, TK – teenuse korraldaja, TO – teenuseosutaja.

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.

Tekstis lahti seletamist vajavad mõisted on välja toodud teksti lõpus.

I kvaliteedipõhimõte – KÄTTESAADAVUS JA TASKUKOHASUS

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
<p>Kättesaadavus ja taskukohasus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse korraldaja (TK) ja teenuseosutaja (TO) kodulehel kajastatakse jooksvalt ning arusaadavalt teenuse pakkumise ja – osutamisega seotud informatsiooni (lihtne, asjakohane ja kergesti leitav), sh informatsiooni omaosaluse tasu suuruse ning pakutavate tasuliste lisateenuste kohta. • Informatsiooni võimalike teenuste kohta, sh teenuse kirjeldus, esitatakse inimesele tema jaoks arusaadaval viisil ja -vormis. • Inimesele sobivama ja kvaliteetsema teenuse leidmiseks tehakse nii teenuse koha ja TO valikul kui ka rahastamise võimaluste (riik, KOV, omaosalus) väljaselgitamisel kogu võrgustiku ulatuses omavahel eelnevalt koostööd. • Inimesele ja tema eestkostjale/lähedasele võimaldatakse juurdepääs teda puudutavale teabele, mis on seotud teenusele õigustatusega. • Inimest ja tema lähedasi/eestkostjat teavitatakse teenusele õigustatusest ning sobivast teenusest ja nõustatakse ning aidatakse sobivama TO valikul. 	<ul style="list-style-type: none"> • TK ja TO kodulehel on olemas pakutavate teenuste nimekiri koos teenuste sisu ja sihtgruppide kirjeldusega. Välja on toodud teenuste taotlemise kord. • TK ja TO kodulehel on pakutavate teenuste aja- ja asjakohane hinnakiri, milles on teenuse hinna komponendid lahti kirjutatud (sh toodud välja omaosaluse suurus ja pakutavate tasuliste lisateenuste maksumus). • TK ja TO aadress, kontaktandmed ja teenuse osutamise kord on kättesaadavad tema kodulehel, olemas on juhised ligipääsetavuse, sh ühistranspordi kasutamise võimaluste, kohta. • TK ja TO kodulehekülg ühildub enamlevinud programmidega ja on vajadusel loetav nägemispuudega inimestele. • TK ja TO omavad informatsiooni erinevate teenuste kohta, tutvustavad inimesele abi saamise võimalusi ning informeerivad inimest vajalike ja alternatiivsete teenuste võimalusest ning rahastamise viisidest. • TK haldusotsuses kajastub teenuse osutamise üldeesmärk, teenuse osutamise koht ja -soovituslik maht ning -sagedus, mida on inimesele ja tema lähedasele/eestkostjale selgitatud arusaadaval viisil. • TO on sõlminud inimesega ja/või tema eestkostjaga kirjaliku kokkuleppe teenuse osutamiseks, määrates selles mh kindlaks teenuse osutamise üldeesmärgi, teenuse osutamise koha, -mahu ja -sageduse ning seda kokkulepet on inimesele selgitatud tema jaoks arusaadaval viisil.

	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse eest makstava tasu suuruse määramisel lähtutakse inimese maksevõimekusest ning teenuse taotlejat informeeritakse võimalustest saada toetust teenuse eest tasumisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • TK on hindamise käigus selgitanud välja inimese/lähedaste omaosaluse eest tasumise maksevõime. • TO koostöös KOV-iga on hindamise käigus selgitanud välja inimese/lähedaste teenuse lisategevuste eest tasumise maksevõime. Kui inimese maksevõimekus pole piisav, leitakse koostöös KOV-iga inimese jaoks sobiv lahendus.
--	---	---

II kvaliteedipõhimõte – TEENUSE OSUTAMISE KESKKOND

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Teenuse osutamise keskkond	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse võimalusel inimese ja/või tema lähedaste/eestkostja elukohaga. • Tagatakse füüsiline juurdepääs teenusele. Sobivate elamistingimuste loomisel arvestatakse inimese individuaalsete eripärade ning neist tulenevate vajadustega. • Inimesele tagatakse maksimaalne võimalik füüsiline ja psühholoogiline turvalisus ning ohutud elamistingimused. • Teenust osutatakse inimese jaoks sobivas kodusarnases keskkonnas. • Teenuse osutamisel arvestatakse võimaluste piires inimese ja/või tema lähedase/eestkostja soove ning soovitusi sobiva elukeskkonna kujundamisel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuskoha valikul ja planeerimisel on arvestatud inimese ja/või tema lähedaste soovidega. • TK ja TO osutavad teenuseid inimesele füüsiliselt ligipääsetavas ja sobivas asukohas, et tagada maksimaalne osalus kogukonnas ja ühiskonnaelus. • Hoonesse sissepääs, üld- ja eluruumid on kohandatud liikumiseks ja kasutamiseks vastavalt inimese erivajadustele (nt vaegnägijatele trepiastmete märgistamine, kaldtee, lift, invatualettruum jne). • Teenust osutatakse sellises sotsiaalses ja füüsilises turvalises keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste rahuldamisele, eesmärkide täitmisele ning tema võimestamisele. • TK ja TO ruumides ja/või hoones on kasutatud suunaviitasid ja juhiseid orienteerumise lihtsustamiseks.

	<ul style="list-style-type: none">• Teenust osutatakse sellises sotsiaalses ja füüsilises keskkonnas, mis aitab kaasa inimese individuaalsete vajaduste rahuldamisele, iseseisvuse suurendamisele ja tema võimestamisele.	<ul style="list-style-type: none">• Evakuatsiooniplaan ja/või teenuse saajatele mõistetavas vormis ohuolukorras käitumise ja tegutsemise juhend on nähtavalt paigutatud.• Töötajaid ja teenuse saajaid on teavitatud ning nad on teadlikud oma tegevustest ja vastutusest evakuatsiooni/tulekahju puhul.• Tagavaraväljapääsude kasutamise võimalus on kõikidele inimestele tagatud ning teenuse sihtrühmale arusaadavalt tähistatud - neist ollakse teadlikud.• Toad on heas füüsilises seisus, sisustatud koduselt, inimese soovi ja eripära arvestades, tagades inimese turvalisuse.• Inimese toitlustamine on korraldatud sobivas keskkonnas ja lauakombeid ning hügieeni arvestades.• Inimese privaatsus on tagatud magamistoas, pesemisel ja tualettruumis.• TO on koostöös teenuse saajatega neile mõistetaval viisil välja töötanud kodukorra, mis reguleerib teenuse osutamisega seotud tegevusi (sh näiteks taskuraha ja pangakaardi kasutamise reegleid vm), inimese õiguseid ja kohustusi teenuse jooksul.• Teenust osutatakse võimalikult inimese tavapärasest elukeskkonda (sh sotsiaalset keskkonda ja inimese erivajadusi) ning loomulikku elukorraldust arvestades.• Arvestatud on inimese erivajadusega menüü koostamisel ning söömise eripäradega.• Inimesele on võimaldatud oma isiklike asjade, sh riiete kasutamist ja hoidmist.• Vajadusel on inimesele on tagatud ilmastikutingimustele ja tema eelistustele vastavad riided.
--	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse keskkonnas, mis aitab kaasa inimese võimendamisele ja iseseisvuse suurendamisele.
--	--	--

III kvaliteedipõhimõte – INIMESEKESKNE, VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimesekeskne, eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused	<ul style="list-style-type: none"> • Teenusele asudes hinnatakse ja arvestatakse inimese individuaalseid vajadusi, tugevusi ja võimalusi, sealjuures arvestatakse ka eelnevalt osutatud ja/või paralleelselt osutatavate teenuste ning nende mõjudega. • Enne teenuse osutamisega alustamist kogub TO inimese kohta võimalikult palju taustinformatsiooni ametlikest kanalitest ja koostab nendele tuginedes isikuprofiili, mille alusel saab pakkuda inimesele just tema tegelikele vajadustele vastavat isikukeskset teenust. • Teenuse planeerimisel sõnastatakse koos inimese enda ja/või tema lähedase/eestkostjaga teenuse kasutamise eesmärk ning tegevused, mille abil ja millal eeldatavate tulemusteni soovitakse jõuda. • Inimese tegelikud soovid ja vajadused ning sellest tulenevad teenuse eesmärgid ja 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimene on esitanud taotluse TK-le teenuse saamiseks. Taotlus on vastu võetud ja registreeritud TK poolt. • TK on hinnanud inimese erihoolekandeteenuse vajadust SHS §70 lg 2 alusel abi- ja toetusvajaduse hindamisvahendi abil ning olemasolevale dokumentatsioonile tuginedes. • TK on otsustanud erihoolekandeteenuse osutamise (teenusele õigustatus) või sellest keeldumise, välja arvatud kohtumäärusega hoolekandetasutusse paigutatud isiku puhul, 40 tööpäeva jooksul taotluse ja kõikide nõutavate dokumentide saamisest arvates. • TO on küsinud inimeselt ja/või tema lähedaselt/eestkostjalt olulist infot, mis on vajalik kvaliteetse teenuse osutamiseks (nt tervislik seisund, raviskeemi järgimine). • TO-l on koostatud isikuprofiil, mis sisaldab vähemalt inimese demograafilisi ja hariduslikke andmeid, toetusvajadusega eluvaldkondi, riskikäitumise olemasolu ja abivajaduse määra. • TO-l on olemas ülevaade inimesele eelnevalt ja paralleelselt osutatavatest teenustest. Seda arvestatakse tegevusplaani eesmärkide seadmisel ja tegevuste läbiviimisel. • Tegevusplaani on koostatud koostöös inimese ja/või tema lähedaste/eestkostjaga ning tegevusjuhendajatega.

	<p>tegevused vormistatakse kirjalikult tegevusplaanis.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel ollakse paindlikud, st lähtutakse ning arvestatakse inimese ja sihtrühma tegelike ajas muutuvate vajaduste ja soovidega. • Teenuse osutamisel kasutatakse inimese vajadustest lähtuvaid aja- ja asjakohaseid tõenduspõhiseid meetodeid. • Inimese vajadusi, toimetulekut, füüsilist ja vaimset tervist, sh tagasilangusi ja riskikäitumist, jälgitakse, analüüsitakse ja hinnatakse regulaarselt. • Inimese käekäik ja toimetulek teenusel on regulaarselt ja tegelikule olukorrale vastavalt dokumenteeritud. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on koostanud tegevusplaani hiljemalt 30 päeva jooksul inimese teenusele saabumisest. • TO on arvestanud teenuse osutamisel inimese soovidega teenuse eesmärgi, tegevuste ja nende sageduse osas. • TO on tegevusplaanis kirjeldanud teenuse eesmärgid ja tegevused lähtuvalt inimese isikuprofiilis kirjeldatust. • TO on arvestanud inimese jaoks välja kujunenud sotsiaalsete vajadustega ja arvestab inimese olemasolevaid harjumusi ja oskusi teenuse osutamisel. • TO on aidanud kaasa inimesele määratud raviskeemi järgimisele; jälginud ravitoimet, sh kõrvaltoimeid, ja taganud regulaarse koostöö raviarstiga. • TO toetab ja abistab teenuse saajat tervishoiuteenuste kättesaamisel, nt vajadusel aitab broneerida aegu eriarsti juurde, julgustab teenuse saajat pöörduma arsti poole, aitab suhtlemisel meditsiinitöötajaga või osutab muud abi tervisega seotud küsimustes teenuse saaja vajadustest lähtuvalt. • TO lähtub asutuse personali arvu arvestamisel teenusel olevate inimeste vajadustest. • Päevaplaanis on arvestatud inimese soove ja võimaldatakse vajadusel päevaplaani muutmist – ollakse paindlikud. Inimene on rahul oma päeva sisustamisega. • Läbiviidavad tegevused vastavad ja aitavad kaasa tegevusplaani eesmärkide saavutamisele ning tegevuste läbiviimisel kasutatakse tõenduspõhiseid meetodikaid. • Keerulisemate juhtumite korral on inimesele koostatud ohumärkide plaan, ennetamiseks probleemset käitumist ning vältimaks võimalikke tagasilangusi, koostöös inimese enda, tema lähedase/eestkostja ning tegevusjuhendajatega.
--	--	--

		<p>Vajadusel kaasatakse ohumärkide plaani koostamisse teisi inimesega tegelevaid spetsialiste.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kogu inimest puudutav dokumentatsioon on teenusel viibimise ajal asja- ning ajakohane. • Igapäeva elu toetamise teenusel, toetatud elamise teenusel ja töötamise toetamise teenusel peab TO iga inimese kohta kirjalikku arvestust osutatud teenuse mahu ja läbiviidud tegevuste üle.
<p>Terviklik lähenemine, sujuv teenuste korraldus ja võrgustikutöö</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega ning tema varasema harjumuspärase elukeskkonna ja lähedastega. • Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse ja kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi. • Inimesele pakutakse vajalikku toetust ja abi koostöös teiste valdkonna spetsialistide ja teenuseosutajatega ning välditakse teenuste dubleerimist. • Koostöös inimese enda ja/või tema lähedase/eestkostja ja/või erialaspetsialistide ja/või teiste teenuseosutajatega korraldatakse vajadusel ühelt teenuselt teisele üleminek või teenuselt väljumine. 	<ul style="list-style-type: none"> • TK ja TO on abistanud inimest talle sobivaima erihoolekandeteenuse ja muude teenuste saamisel. • TO on arvestanud teenuste osutamisel inimese vajaduste ja varasema elukeskkonna ning harjumustega. • Loodud on toimiv koostöö ja infovahetus kogukonnaga ning kogukonnateenuste kasutamise võimalus. • Tegevusplaanis on kajastatud kõik inimesele osutatavad teenused kogukonnas, sh avalikud teenused. • TO omab ülevaadet inimesele osutatavatest teenustest (eriarstiabi, KOV-, rehabilitatsiooni-, töötukassa- jt avalike teenused) eesmärgiga vältida teenuste dubleerimist. • TO-l on olemas ülevaade inimesele eelnevalt ja paralleelselt osutatavatest teenustest ja sellega on arvestatud tegevusplaani koostamisel ning kasutatavad erialaspetsialistide-, rehabilitatsiooni- vm teenused on kajastatud tegevusplaanis. • TO on määratlenud oma võrgustikuliikmed ja koostööpartnerid ning teeb vajadusel nendega koostööd inimesele tervikliku abi tagamiseks.

		<ul style="list-style-type: none">• TO on osalenud ja korraldanud ise kohtumisi ja ümarlaudu koostööpartnerite ja huvigruppide esindajatega teenuse parendamiseks.• TO on jaganud teenust puudutavat infot koostööpartneritega, tagades isikuandmete õiguspärase töötlemise isikuandmete kaitse põhimõtteid järgides.• TO on teavitanud TK juhul, kui tema hinnangul osutatav teenus ei vasta inimese vajadustele (nt täiendav abivajadus, uued riskiolukorrad vm), olles eelnevalt omalt poolt teinud inimese heaks enda võimaluste piires kõik võimaliku, et aidata inimesel teenusel jätkata. TO teavitab TK ka juhul, kui teenus ei vasta inimese vajadustele ja inimesel on potentsiaali liikuda olemasolevalt teenuselt edasi kergemale teenusele.• TK on kontrollinud TO antud infot. Vajadusel on TK läbi viinud uue hindamise inimese abi- ja toetusvajaduse kohta, selgitamaks välja, mis valdkonnas ja millises ulatuses on muutunud võrreldes esialgse hindamisega.• TK ja TO on taganud teenuse järjepideva osutamise ja sujuva teenuse korralduse (sh inimese elukoha muutumisel) kuni teenuse vajaduse ära langemiseni tingimusel, et riigieelarves on olemas rahalised vahendid erihoolekande teenuse osutamiseks.• Vajadusel on TK teinud otsuse uue teenuse saamiseks, teisele teenusele suunamiseks või teenuse lõpetamiseks.• TO on soovitanud inimesele teisi vajalikke tegevusi ja teenuseid peale teenuselt väljumist ning on valmistanud inimese ette teenuselt väljumiseks, sh teise teenuse saamiseks või iseseisvaks eluks.
--	--	--

IV kvaliteedipõhimõte – TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM, KAASAMINE JA INIMISE ÕIGUSED

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest ja/või eestkostjat/lähedast informeeritakse ning nad on teadlikud oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel ning saavutamisele kaasa aitamisel. • Inimest julgustatakse välja tooma ja võimalusel sõnastama oma reaalseid vajadusi ja soove ning teda toetatakse teekonnal nende täitumise/elluviimise poole. • Eesmärgi püstitamisel ja tegevuste planeerimisel arvestatakse iga inimese suutlikkuse ja võimekusega. • Kõigi töötajate poolt toetatakse ühtsetel alustel inimese iseseisvuse ja vastutusvõime arengut. • Inimesele ja tema lähedastele/eestkostjale antakse toimetuleku ja arengute kohta regulaarselt motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele ja/või tema lähedasele/eestkostjale on selgitatud teenuse osutamise lepingust tulenevaid õiguseid ja kohustusi arusaadaval viisil ning nad on nendest teadlikud. • Inimene on võimetekohaselt teadlik oma abivajadusest ja tegevusplaani sõnastatud eesmärkidest ning seonduvatest tegevustest. • Inimesele on kättesaadav info kogukonnas läbiviidavate ürituste ja osutatavate teenuste kohta ning TO toetab ja aitab kaasa nende kasutamisele. • TO on tutvustanud oma tegevusi ning andnud teavet osutavate teenustega seonduva kohta inimese lähedastele/eestkostjale ja kogukonnale. • TO on loonud erinevad võimalused vaba aja sisustamiseks, töötegevusteks ning tervise edendamiseks, arvestades inimeste vajadusi ja võimekust. • TO on inimest toetanud sotsiaalsete suhete säilitamisel ja loomisel, avalike teenuste ja huvialaringide kasutamisel kogukonnas ning selleks kontaktide ja võimaluste loomisel. • Inimest on nõustatud ja toetatakse tema valikute ja otsuste langetamisel lähtudes inimese huvidest, soovidest, vajadustest ja isiklikest arengu eesmärkidest, sh hariduse omandamisel ja töövõimaluste leidmisel. • Inimest on järjepidevalt julgustatud täitma tema võimetele vastavaid ja arengut soodustavaid igapäevaülesandeid (nt oma raha kasutamine), saavutamaks endale püstitatud eesmärged.

		<ul style="list-style-type: none"> • TO abistab, juhendab ja toetab inimest, säilitamaks ja/või parendamaks tema võimetekohaselt iseseisvat tegevusvõimet võimalikult kaua. • TO on vajadusel toetanud inimese osalemist huvikaitse, tugi- või muus huvigrupis (nt sotsiaaltöötaja teavitab inimest vastava grupi olemasolust ja kontaktidest). • Inimest toetatakse teenusel viibides kõigi temaga töötavate inimeste poolt ühtsetel alustel. • TO on inimesele ja/või lähedasele/eestkostjale arusaadaval viisil ning motiveerivalt edastanud info tegevusplaani täitmise kohta.
Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest ja tema lähedast/eestkostjat kaasatakse tema isiklike soovide ja vajaduste- ning sellest tulenevalt ka teenuse kasutamise eesmärkide määratlemise protsessi. • Inimesele jagatakse infot ja selgitatakse püstitatud eesmärke tema jaoks arusaadavas vormis (alternatiivkommunikatsiooni meetodeid kasutades vm viisil). • Inimese lähedasi/eestkostjat ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. • Teenuse saajate esindus kaasatakse teenuse arendamisse ja - tulemuslikkuse hindamisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO on kaasanud inimest ja tema lähedast/eestkostjat kõikidesse tema isiklike soovide ja vajaduste määratlemisse ning neist tulenevate eesmärkide püstitamisse ja temaga seotud otsuste vastuvõtmisesse, sh inimest puudutavate dokumentide koostamisse. • TO on jaganud inimesele ja tema lähedasele/eestkostjale arusaadavas vormis infot teenuste sisu ja tegevuste, isiklike teenuse eesmärkide ning teenuse kasutajate kaasamise ja osalemise võimaluste kohta teenuse kasutamise ajal. • TO on toetanud inimest ja tema lähedast/eestkostjat oma arvamuse avaldamisel ning ettepanekute tegemisel teenuste kujundamise ja planeerimise, sh teenuse sisuliste tegevuste, suhtes. • TO on jaganud arusaadavas vormis infot teenuse saajate esinduse moodustamise, selle kaasamise protsessi ja teenuse kujundamises osalemisvõimaluste kohta. • TO toetab teenuse saajate esinduse tegevust ja esindajate ettepanekuid arvestatakse teenuse osutamisel ja teenuse tegevuste planeerimisel.

Inimese õigused

- Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimõiguste austamise ja järgimise.
- Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväärikus, inimese omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö).
- Inimest koheldakse töötajate poolt võrdväärse partnerina, muuhulgas luuakse võimalus privaatseks suhtlemiseks (nt külastustel) ning telefoni, arvuti ja interneti kasutamiseks, säilitamaks olemasolevaid suhteid teenuse osutamise kohast väljaspool asuvate inimestega.
- Tagatakse teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse (sh eraelulised ja eriliigilised isikuandmed).
- Inimesele ja/või tema eestkostjale tagatakse juurdepääs teenusel viibimise ajal inimesega seotud isiklikule infole.
- Inimesele ja tema lähedasele/eestkostjale tagatakse võimalus anda teenuse kohta tagasisidet, esitada kaebus ja teha ettepanekuid inimese jaoks

- TO on aktsepteerinud teenuste osutamisel inimese õigust eraelule, õigust konsulteerida sõltumatu tugiisikuga (nt kogukonna tugigruppides vm), õigust isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele.
- Teenuse osutamise lepingus on kirjas inimese ja TO õigused ja kohustused ning seadusandlusest ja/või teenuse osutamise iseloomust tulenevad piirangud ning neid on inimesele tema jaoks arusaadaval viisil selgitatud.
- TO aitab kaasa inimese jaoks vajaliku õigusabi saamisele.
- TO soodustab viisakat, sõbralikku ja üksteise väärikust austavat suhtlust.
- TO-l on olemas tegutsemisjuhised väärkohtlemise vm inimõiguste rikkumise korral tegutsemiseks (verbaalne-, füüsilise-, vaimne- ja/või seksuaalne väärkohtlemine, sh ravimitega ohjeldamine vm), mis hõlmavad nii töötajate omavahelisi kui teenuse kasutaja ja töötaja(te) vahelisi suhteid.
- TO on selgitanud, kuidas inimesel on võimalik kasutada oma hääleõigust ja on aidanud kaasa tema valimisõiguse kasutamisele.
- TO toetab inimeste osalemist ühiskondlike organisatsioonide tegevustes (nt puuetega inimeste-, poliitilised-, religioossed- vm organisatsioonid).
- TO on võimaldanud telefoni, arvuti ja interneti kasutamist.
- Inimesele on loodud võimalus kohtuda ja vestelda privaatsetl oma eestkostjaga/lähedasega jt külalistega.
- TO on töötajatega sõlmitud lepingutes fikseerinud konfidentsiaalsuskohustuse ning töötajad on teadlikud enda poolt teenuse saajasse puutuva suhtes konfidentsiaalsuse hoidmise kohustusest.

	<p>arusaadaval viisil ning kaebustele reageeritakse operatiivselt ja objektiivselt.</p>	<ul style="list-style-type: none">• TO-l on olemas isikuandmete töötlemise kord, töötajad on teadlikud isikuandmete kaitse põhimõtetest• TO tagab õiguspärase andmete töötlemise, sh teenuse osutamisega seotud teabe ning dokumentide kogumise ja säilitamise.• Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid on lukustatud kapis või arvutis kaitstud paroolidega.• TO on oma asutuses määranud andmekaitse eest vastutava isiku.• Inimesele ja/või tema eestkostjale on tagatud õigus saada juurdepääs enda isikuandmetele teenuse osutamise ajal.• TO on olemas teenuse osutamise kohta kaebuste esitamise kord.• Inimesel, eeskostjal ja lähedastel on õigus teha ettepanekuid ja esitada kaebusi, sh anonüümselt, teenuse osutamise kohta ning tagatud on kaebuste operatiivne ja objektiivne lahendamine.• TO aitab vajadusel inimest kaebuste esitamisel asutusevälistele organisatsioonidele ning soodustab huvigruppide eestkoste organisatsioonide tööd oma asutuses.
--	---	--

V kvaliteedipõhimõte – TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
<p>Tulemustele orienteeritus</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TO saavutab koostöös inimesega ja/või eestkostja/lähedasega teenuse osutamise ajaks püstitatud eesmärgid. • Teenuse osutamise vahetut tulemuslikkust hinnatakse regulaarselt seatud eesmärkide alusel. • Hindamistulemusi ja tagasisidet analüüsitakse koos inimese ja tema lähedase/eestkostjaga ning vajadusel viiakse sisse muutusi ja parendusi teenuse tegevustesse ja teenuse osutamisse tervikuna. • Inimesele ja tema lähedastele/eestkostjale tagatakse võimalus anda teenuse kvaliteedi kohta tagasisidet ning neil on võimalus teha ettepanekuid teenuse osutamise parendamiseks. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO koostab kord aastas kirjaliku hinnangu tegevusplaanis nimetatud tegevuste täitmise ja eesmärkide saavutamise kohta ning kui eesmärgid on täidetud, püstitatakse koos järgmiseks aastaks uued eesmärgid. • TO on vähemalt üks kord kvartalis andnud kirjaliku hinnangu inimese toimetuleku ning tegevusplaanis kavandatud tegevuste edenemise ja/või tagasilanguste kohta. • TO on kasutanud sihtgrupi vajadustele vastavaid meetodikaid, et hinnata toimunud muutusi ja tegevuste vastavust eesmärkidele. • TO on kaasanud hindamisse teenusel oleva inimese ja tema lähedase/eestkostja. • TO on tutvustanud hindamise kokkuvõtet inimesele ja tema lähedasele/eestkostjale ning edastanud hindamise kokkuvõtte eestkostjale. • TO on vajadusel jooksvalt muutnud tegevusplaani eesmärke ja vajalikke tegevusi koostöös inimese ja tema lähedase/eestkostjaga. • TO on loonud inimesele ja tema lähedastele/eestkostjale võimaluse teha ettepanekuid teenuse osutamise kvaliteedi parendamiseks ning võimalusel arvestab saadud ettepanekutega teenuse osutamisel.

VI kvaliteedipõhimõte – TÖÖTAJATE PÄDEVUS JA EETIKA

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Töötajate pädevus	<ul style="list-style-type: none"> Töötajaid teavitatakse ja nad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi. Töötajaid teavitatakse operatiivselt asjakohastest seadusemuudatustest ja nad teavad seaduse nõudeid, oma vastutust ja rolli meeskonnas - teenust osutades järgitakse meeskonnatöö põhimõtteid. Töötajaid teavitatakse ja nad on teadlikud enda ja teiste töötajate tööülesannetest ja vastutusest ning teavad, kelle poole millistes küsimustes vajadusel pöörduda. Tagatakse töötajate tööks vajaminevad pädevused ja oskused ning töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt, sealjuures luuakse tingimused ja toetatakse töötajate professionaalset arengut. 	<ul style="list-style-type: none"> Töötajad on teadlikud organisatsiooni väärtustest ja järgivad neid oma igapäevatoos. TO on teenust töötajatele tutvustanud, selgitanud töökorraldust ja seda reguleerivaid dokumente. Töötajaid on teavitatud ja nad on teadlikud töökorraldusega seotud õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest. TO korraldab regulaarseid koosolekuid töötajatele: nii teenuse osutamisega seotud kui ka juhtumipõhiseid meeskonna koosolekuid. Teave inimese eripärade, eelistuste, võimalike ohumärkide, toimivate probleemse käitumise ennetustaktikate ning temale osutatavate muude teenuste kohta on teada kõikidel temaga tegelevatel töötajatel. Välja on töötatud probleemsete juhtumite lahendamise kord, sh vajadusel liikumisvabaduse piiramine, ning juhtumite dokumenteerimise põhimõtted. TO tagab, et iga töötaja on teadlik oma rollist ja vastutusest meeskonnas selleks, et osutada ühtsetel alustel ja kokkulepitud reeglite kohaselt inimesele kvaliteetset teenust. TO on välja töötanud ametijuhendid, mille sisu on töötajatele selgitatud. Töötaja on oma allkirjaga kinnitanud, et on ametijuhendiga tutvunud. Töötajate ametijuhendid vastavad tegelikele tööülesannetele, need on üle vaadatud ning regulaarselt mõlema osapoole nõusolekul täiendatud.

		<ul style="list-style-type: none"> • Juhul kui TO-l on valmidus tegevusse kaasata praktikante, asendusteenistujaid ja/või vabatahtlikke, on tal olemas praktikantide, vabatahtlike ja asendusteenistujate kaasamise juhend. • TO juures töötavad seaduse nõuetele vastavate oskuste ja teadmistega töötajad. • TO on regulaarselt läbi viinud töötajatega aastavestlusi (arenguvestlusi, tööalaste eesmärkide täitmise vestlusi, motivatsioonivestlusi vms) ning tagasisidestanud töötajate tööd. • TO on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra. • TO on kaardistanud töötajate koolitusvajadused ning koostanud koolitusplaani. • TO on korraldanud oma töötajatele vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile ja tekkinud vajadusele, et tagada ajakohaste meetodite kasutamine ja kvaliteetne teenuse osutamine. • Korraldatud on töötajate tööjuhendamise ning abi keerulisemate juhtumite lahendamisel ja/või nende järgselt (kriisipsühholoogide kaasamine, supervisioonid, kovisioon vm). • TO on kaasanud töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse.
Töötajate eetika	<ul style="list-style-type: none"> • TO teavitab oma töötajaid ning töötajad on teadlikud ja järgivad sotsiaaltöötaja eetikakoodeksi põhimõtteid. 	<ul style="list-style-type: none"> • TK ja TO järgivad igapäevatoos eetikanorme, mis juhivad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. • TO kõiki töötajaid on teavitatud ja nad järgivad kokkulepitud eetikanorme.

VII kvaliteedipõhimõte – ORGANISATSIiooni JUHITMINE JA HEA TÖÖKORRALDUS

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> • TO tegevused lähtuvad seaduse- ning kvaliteedinõuetest. • Tegeletakse süstemaatiliselt kvaliteedi edendamise ja kvaliteediteadlikkuse tõstmise ning rakendatakse parimaid praktikaid ja kasutatakse uusi lähenemisi. • Lepitakse kokku selge missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks ning TO-l on selge strateegia/arengukava - TO tegevused on eesmärgistatud. • Juhtkonna tasandil tehakse koostööd kogukonnaga. • TO tegevuste tulemusi, sh inimeste ja lähedaste rahulolu teenusega, hinnatakse ja analüüsitakse regulaarselt (sisehindamine) ning saadud tulemuste alusel tehakse parendustegevusi. 	<ul style="list-style-type: none"> • TO lähtub oma tegevuses kehtivast seadusandlusest, erihoolekande teenuste osutamise lepingust, Eesti sotsiaaltöö kvaliteedijuhisest ning Eesti erihoolekande kvaliteedijuhisest. • TO on ära kirjeldanud tööprotsessid, neid on töötajatele selgitatud. • TO on selgelt määratlenud töötajate rolli, vastutuse ja töökohustused ning tagab, et kõik töötajad on oma panusest ja vastutusest kvaliteetse teenuse osutamisse teadlikud. • TO on teostanud töötajate kohta päringu karistusregistris ja korduspäringud vähemalt üks kord aastas. • TO on hinnanud regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsinud hindamise tulemusi. • Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse. • TO on kursis oma valdkonna muutustega ning on arvestanud teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega. • TO on osalenud erinevates teenust arendavates projektides ja/või algatanud neid ise. • Töötajad on teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest. • TO on välja töötanud organisatsiooni arengukava, -plaan või –strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad ning on oma tööd planeerides arvestanud piirkondlike eripäradega. • Arengukava on regulaarselt üle vaadatud ning vajadusel on sisse viidud muudatused. • TO on kursis kogukonnas pakutavate võimalustega ning panustab koostöösse kogukonnaga.

		<ul style="list-style-type: none"> • TO on teavitanud inimest ja tema lähedast/eestkostjat ning TK, kui teenuse osutamises toimuvad olulised muudatused. • TO on teenuse kvaliteedi tagamiseks regulaarselt läbi viinud küsitlusi ja/või rahulolu-uuringuid, analüüsinud tulemusi, viinud vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning avalikustanud küsitluste tulemused üldistatud kujul.
<p>Töötingimused ja organisatsiooni töökeskkond</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tagatakse keskkonna vastavus töökeskkonna nõuetele ja osutatava teenuse eesmärgile. • Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid, sobivad ruumid ning vajalik väljaõpe tööülesannete täitmiseks. • Tagatakse töötajate füüsiline ja vaimne turvalisus teenuse osutamise eripärast lähtudes. • Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse ja maandatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse sellises sotsiaalses ja füüsilises keskkonnas, mis vastab pääste- ja terviseameti poolt kehtestatud vähemalt miinimumnõuetele. • TO on hinnanud regulaarselt töötajate töötingimusi ning vajadusel viib hindamise tulemusena sisse töökeskkonnas töötingimusi parendavad muudatused. • TO on taganud oma töötajatele kvaliteetse teenuse osutamiseks vajalikud töövahendid, vajadusel isikukaitsevahendid, esmaabivahendid ning vaktsineerimise nakkushaiguste vastu. • TO on taganud töötajatele turvalise töökeskkonna (tuleohutusala-, isikukaitse- ja esmaabi koolitus, vajadusel paanikanupu olemasolu; selgelt tähistatud ja takistustest vabad tagavaraväljapääsud jm). • Teenusel olevate inimestega seotud riskid, ennetusmeetmed (ohumärkide plaan) ja nende maandamiseks suunatud tegevused on kirjeldatud ning meeskonnatöö põhimõtteid rakendades kõigi inimesega tegelevate töötajateni viidud. • TO on töötajate vaimse tervise hoidmise ja läbipõlemise vältimiseks kavandanud vastavad ennetavad tegevused, nt koolitused, meeskonnatöö üritused, supervisioon vm. • Välja on töötatud kriisilukorras käitumise kord ning töötajaid on sellest teavitatud ja töötajad teavad, kuidas käituda kriisilukorras.

		<ul style="list-style-type: none">• TO on ära hinnanud töökeskkonna, sh töökeskkonna riskitegurid, ning vajaduse ilmnedes on võtnud tarvitusele meetmed töökeskkonna parandamiseks.
--	--	---

MÕISTED JA SELGITUSED

Eesmärk – tulevikuseisund, mida soovitakse saavutada; erihoolekande kvaliteedijuhise kontekstis on eesmärk teenuse saaja keskne suund, kuhu soovitakse jõuda planeeritavate tegevuste abil. Hea eesmärk on sõnastatud positiivselt ja tulemus on inimese enda jaoks piisavalt motiveeriv, et ta tahaks selle nimel pingutada. Eesmärk ei ole tegevus. Eesmärk on ajas mõõdetav. 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 - Maailma Terviseorganisatsiooni poolt antud määratluses on elukvaliteet inimese subjektiivne hinnang oma positsioonile elus, inimese väärtussüsteemi ja kultuurikeskkonna kontekstis, kus hinnangud on seotud inimese eesmärkide, ootuste, elustandardite ja tajutud probleemidega. Maailma Terviseorganisatsiooni 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.

Huvigrupid – inimeste ja/või organisatsioonide ring, kes on üksteisega seotud ning kellest sõltub organisatsiooni või inimese eesmärkide saavutamine. Sisemised huvigrupid on nt töötajad ja teenust kasutavad inimesed. Välised huvigrupid on erinevad osapooled, kes on teenuse osutamisega seotud või selle osutamisel olulised (sh lähedased, partnerid, rahastajad, erialaspetsialistid 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 otsust vms.

Inimene – teenuse kasutaja, kes soovib hakata kasutama või vahetult kasutab pakutavat erihoolekande teenust.

Isikuprofiil - isikuprofiil on kirjalik terviklik ülevaade inimesest nende andmete põhjal, mida TO inimese kohta teab. Isikuprofiili olemasolu on oluline sõltumata teenuse liigist, millist inimese kasutab. Profiili mõte on aidata tegevusjuhendajatel inimest ja tema tausta tunda, et osutada just tema vajadustest lähtuvat isikukeskset teenust. Ja samuti nagu tegevusplaan, on ka profiil ajas täienev dokument. Profiilis kajastuvad nt teadaolevad andmed varasema elukäigu kohta, lähedaste andmed ja milline on omavaheline läbisaamine teenuse saajaga, eripärad, erilised oskused ja anded, takistused; muu oluline info (oht elule vm) jm teenuse saaja jaoks ja heaks oluline teave.

Kaasamine – otsuste tegemine koostöös nendega, keda need otsused mõjutavad, ning neid arvestades.

Kogukond – mingis piirkonnas elav ning sotsiaalsete suhete võrgustikuga seotud inimrühm.

Kogukonnapõhisus – põhineb ühtse geograafilise asukoha, ühise mõtteviisi ja/või sarnaste huvidega inimeste tegutsemisel.

Kvaliteedijuhtimine – koordineeritud tegevused organisatsiooni kvaliteediga.

Kvaliteet – Eesti standardis on defineeritud kvaliteedi mõiste järgnevalt: kvaliteet on olemi karakteristikute (eristavate tunnuste) kogum, mis võimaldab rahuldada kindlaksmääratud ja eeldatavaid vajadusi. Kvaliteet on omaduste kogum ja tähendab neid omadusi, mis vastavad kliendi vajadustele ja toovad seeläbi kaasa kliendirahulolu. Kvaliteet tähendab vigade puudumist - vead, mis puudutavad töö ümbertegemist või läbikukkumist, klientide rahulolematust, kliendikaebusi jne. Kvaliteet peab olema suunatud kliendi vajadustele, nii praegustele kui ka tulevastele.

Mittevastavus – nõude mittetäidetud.

Osalemine – millegi teistega koos tegemine. Osalemine on kaasamise oluline tingimus ja koostisosa. Eristatakse nelja tüüpi osalemist: kaasteadlik, kaasamõtlev, kaasaráäkv ja kaasotsustav, kus iga aste tähendab järjest suuremat osalemist, ning nelja osalemise printsiipi: sõnaõigus, koosotsustamine, jagatud vastutus ja autonoomia.

Parendamine - tegevus nõuete täitmise võimekuse tõstmiseks.

Sõltumatu organisatsioon – organisatsioon, millise tegevus ei ole seotud osutatava teenuse rahastamise, korraldamise ega järelevalvega, kuid kelle tegevuseks on ühiskonnas üldiselt inimõiguste eest seismine, kvaliteedi tagamine, inimesekesksete teenuste arendamine (nt Eesti Kvaliteediühing, Inimõiguste Keskus, Õiguskantsleri Kantselei, Eesti Puuetega Inimeste Koda).

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.

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 jt.

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

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

Tegevusplaan – vastavalt SHS § 85 lg 1 peab erihoolekandeteenuse osutaja suunamisotsuses esitatud eesmärkide saavutamiseks 30 päeva jooksul pärast inimese saabumist teenusele koostama koos inimese enda ja olemasolu korral koos tema seadusliku esindajaga inimesele

personaalse tegevusplaani teenusevajaduse hindamisel tuvastatud toetusvajadusega seotud eluvaldkondades konkreetsete tegevuste elluviimiseks. Tegevusplaani peab sisaldama inimesele püstitatud eesmärgid ja soovitud tegevusi nende eesmärkideni jõudmiseks ning konkreetset tegevuste läbiviimise ajakava ja kirjeldust ja TO hinnangut tegevuste täitmise ja eesmärkide saavutamise kohta. Tegevusplaani on paindlik dokument, st eesmärgid ja kaasnevad tegevused võivad aja jooksul muutuda vastavalt inimese (muutunud) vajadustele.

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

Vastavus – nõude täidetud.

Võimestamine – inimese tervist toetava füüsilise, kultuurilise ja sotsiaalse keskkonna loomine eesmärgiga saavutada üksikisikute, sotsiaalsete rühmade ning kogukondade paremad elamis- ja toimetulekuoskused. Võimestamine on sotsiaalne protsess, mille käigus mõjutatakse inimesi (üksikisikuid või grupe) psühholoogiliselt eesmärgiga kujundada nende hoiakuid ja käitumist nii, et toimuksid positiivsed muutused eluga toimetulekul ning saavutamaks kontroll oma elu üle. Võimestamine taotleb inimeste heaolu ja eluga rahulolu saavutamist ning eeldab võimestajalt asjakohaste teadmiste ja oskuste olemasolu. Mõjutusvahendid võivad olla näiteks võimestatava teadmiste ja oskuste suurendamine, motivatsiooni ja potentsiaali otsimine või toetussüsteemi loomine.

Võrgustikutöö – inimese ja tema keskkonna vastastikuse mõju arvestamine; inimese probleemide ja nende lahendusvõimaluste otsimine tema enda keskkonnas, kus igal võrgustiku liikmel on vastastikune mõju nii inimesele kui ka teda ümbritsevale keskkonnale; spetsialistide koostöö nii inimese sotsiaalse võrgustikuga kui ka ametnike võrgustikus. Võrgustikutöö eesmärgiks on inimesele sobivama ja efektiivsema abi osutamine.