



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET



Kaasrahanud
Euroopa Liit



Eesti
tuleviku heaks

Koduteenuse kvaliteedijuhis

Teenuseosutaja peab sotsiaalteenuse osutamisel lähtuma üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest (SHS § 3 lg 2):

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

Sotsiaalkindlustusamet on koostanud teenusepõhised kvaliteedijuhised, mis on abivahendiks ja ühtsete arusaamade kujundamise aluseks kvaliteetse sotsiaalteenuse pakkumisel teenuseosutajatele.

Koduteenuse kvaliteedijuhis lähtub eespool nimetatud kvaliteedipõhimõtetest, kriteeriumid avavad nende sisu ning kvaliteedi tagamise näitajad võimaldavad kontrollida teenuse osutamise vastavust neile.

Koduteenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on täisealise isiku iseseisva ja turvalise toimetuleku tagamine kodustes tingimustes, säilitades ja parandades tema elukvaliteeti. Koduteenuse osutamisel abistatakse isikut toimingutes, mida isik terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel ei suuda sooritada kõrvalabita, kuid mis on vajalikud kodustes tingimustes elamiseks, nagu kütmine, toiduvalmistamine, eluruumi ja riiete korrastamine ning väljaspool eluruumi toiduainete ja majapidamistarvete ostmine ja muu asjaajamine. (SHS § 17 lg 1, lg 2)

Sotsiaalkaitseministri 29.06.2023. a määruse nr 40 „[Nõuded koduteenusele](#)“ (jõustumise kp 01.01.2025) on täpsustatud nõuded koduteenuse sisule. Koduteenus on kohaliku omavalitsuse korraldatav sotsiaalteenus ning täpsemalt on võimalik selle kohta lugeda [koduteenuse juhendist](#).

Mõisted:

Teenuseosutaja – koduteenust osutav asutus, ettevõtte või kohaliku omavalitsuse üksus

Töötaja – koduteenust vahetult osutav isik

ISIKUKESKSUS JA TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Informatsiooni kättesaadavus	<ul style="list-style-type: none"> Tagatakse ajakohase ja arusaadava info kättesaadavus teenuse sihtrühmale. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja kodulehel on: <ul style="list-style-type: none"> - kontaktandmed; - koduteenuse ja teiste osutatavate teenuste nimekiri koos sisu kirjeldusega; - viide teenuse taotlemise protsessile (nt KOVi poole pöördumine). Teenuseosutaja kodulehe loomisel on silmas peetud, et avaldatav info oleks ligipääsetav ja lihtsasti arusaadav võimalikult laiale sihtrühmale (nt eakad, vaegnägijad, erivajadusega inimesed jne). Teenuseosutaja jagab ajakohast teenust puudutavat infot erinevates kanalites (nt sotsiaalmeedias, kohalikes ajalehtedes, teadetetahvil jms).
	<ul style="list-style-type: none"> Info teenuse hinnakirja kohta avalikustatakse teenuseosutaja kodulehel sihtrühmale selgel ja arusaadaval viisil. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja kodulehel on koduteenuse ja teiste osutatavate teenuste aja- ja asjakohane hinnakiri.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse osutamise andmed on kättesaadavad riiklikust infosüsteemist. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on sisestanud Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistrisse (STAR) teenuse osutamise kohta käivad andmed.
Teenuse osutamiseks sobilik keskkond	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse osutamisel arvestatakse inimese elukoha ja tema tavapärase elukeskkonnaga. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenust osutatakse inimese kodus või kodusarnastes tingimustes (nt teenusmaja, sotsiaalmaja jms). Teenuseosutaja on teenuse osutamisel paindlik ning arvestab inimese vajaduste ja võimalustega tema elukeskkonnas.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenust osutatakse kodukeskkonnas, mis on inimese vajadustele sobivaim ning kus on tagatud turvalisus. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja (nt kaasates abivahendispetsialisti vms) märkab võimalike abivahendite (nt ratastool, rulaator, hooldusvoodi jms) ja kodu kohandamise vajadust ning vajadusel teavitab KOVi. Juhul, kui teenust pole võimalik inimese kodus osutada (nt keskkonnast tulenevad ohtlikud olukorrad), informeerib teenuseosutaja sellest KOVi või lähedast, kes selgitab seda abivajajale ning pakub välja võimalikud muud lahendused olukorrale.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenust osutatakse vajadusel väljaspool kodu teiste teenuste kasutamisel või asjaajamisel. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenust osutatakse vajadusel väljaspool kodu erinevate avalike teenuste kasutamisel (nt sotsiaal- ja tervishoiuasutustes ning teistel vajalikel teenustel saatmisel jms).

Inimese võimestamine	<ul style="list-style-type: none"> Inimene on teadlik oma õigustest, võimalustest, kohustustest ja vastutusest teenuse kasutamise eesmärkide saavutamisel. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse saaja õigused ja kohustused on fikseeritud teenuse osutamise lepingus või muus dokumendis ning neid on inimesele arusaadaval viisil selgitatud.
	<ul style="list-style-type: none"> Toetatakse inimese iseseisvuse ja vastutusvõime arengut ning antakse motiveerivat tagasisidet. 	<ul style="list-style-type: none"> Töötaja on julgustanud ja motiveerinud inimest täitma tema võimetele vastavaid igapäevatoiminguid ning säilitama võimalikult kaua olemasolevat tegevusvõimet.

VAJADUSPÕHINE JA TERVIKLIK LÄHENEMINE

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Eesmärgipärased ja vajaduspõhised teenused	<ul style="list-style-type: none"> Hinnatud on inimese tegelik abivajadus ning teenuse osutamisel arvestatakse tema individuaalseid eesmärke, tugevusi ja võimalusi. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja arvestab teenuse osutamisel inimese vajadusi, võimekust ning töötaja selgitab toimingule eelnevalt teenuse saajale selle sisu. Teenuseosutaja koostab hoolduskava või -plaani või teeb seda koostöös KOViga. Teenuseosutaja kasutab hoolduskava või -plaani koduteenuse raames osutatavate toimingute monitoorimiseks (mida, millal ja kuidas tehti) ja teenuse saaja tegevusvõime jälgimiseks. Teenuseosutaja annab KOVile ja/või teenuse saaja nõusolekul lähedastele tagasisidet inimese seisundi muutumisest ja vajadusest teenuse sisu ümber hinnata, sh informeerib sellest teenuse saajat. Teenuseosutaja osaleb vajadusel KOVi poolt läbiviidaval toetus- ja abivajaduse hindamisel, sh korduvhindamisel.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse osutamisel tagatakse inimese vajadustest lähtuvad toimingud. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja tagab inimesele vajalikud kodu- ja isikuabi toimingud (Nõuded koduteenusele) vastavalt abi- ja toetusvajadusele.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenust osutatakse inimesele vajalikus mahus. 	<ul style="list-style-type: none"> Inimese abivajadusest lähtuvalt osutatakse teenust vajalikus kokkulepitud mahus ja aegadel (vajadusel nädalavahetustel, riigipühadel ja õhtusel ajal). Teenuse osutamise aluseks on haldusakt või -leping ja/või teenuse osutamise leping.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse osutamisel arvestatakse kogukonnapõhisusega, kasutatakse kogukonna ressursse ja võimalusi. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja teeb koostööd kogukonnapõhiseid teenuseid (nt pesupesemine, saunateenus, sooja toidu toomine, päevakeskus, kultuuriteenused jms) pakkuvate organisatsioonidega.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenuste osutamisel tuginetakse terviklikule lähenemisele, tagades sujuv teenuste korraldus, milles arvestatakse inimese vajadusi ja võimalusi tervikuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja märkab muude täiendavate teenuste vajadust ning informeerib sellest KOVi, teenuse saajat ning tema nõusolekul lähedasi.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse osutamisel arvestatakse inimese füüsiliste, intellektuaalsete ja sotsiaalsete vajadustega. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja soodustab inimese võimalust sotsiaalsete suhete loomiseks ja hoidmiseks ning ühiskonnaelus osalemiseks. Teenuseosutaja soodustab infotehnoloogiliste suhtlusvahendite (nt tahvelarvuti, nutitelefon jms) kasutusele võttu.

Terviklik lähenemine ja võrgustikutöö	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuse osutamisel arvestatakse ja tehakse koostööd inimese lähikondsetega ning võrgustikupartneritega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja toetab inimese sotsiaalsete suhete hoidmist lähivõrgustikuga stabiilse ja turvalise toetusvõrgustiku loomiseks ning kokkuleppel teenuse saajaga jagab tagasisidet teenuse ja inimese toimetuleku kohta. • Teenuse osutamise raames tehakse koostööd omastehooldajatega ning teenuseosutaja lepib eelnevalt kokku töötaja ja omastehooldaja rollid. Näiteks võib rollide määratlemine hõlmata igapäevaseid hooldustoiminguid, majapidamistöid, meditsiinilist või emotsionaalset tuge ning nende täpset jaotust. • Inimese tegevusvõime toetamiseks tehakse vastavalt vajadusele koostööd erinevate võrgustikupartneritega (nt sotsiaaltöötaja, perearst, koduõde, päästeametnik, politseiametnik, hooldaja, teised teenuseosutajad, naabrid jms).
	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele pakutakse vajalikke teenuseid koostöös teiste teenuseosutajatega. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja aitab korraldada teiste vajalike teenuste osutamist koostöös sobiva teenuseosutajatega ning inimese endaga (nt kodu kohandamine, kodu suurpuhastus, aia- ja ehitustööd, kultuuriüritustel osalemine jms).

ISIKU ÕIGUSTE KAITSE, KAASAMINE JA TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Inimese õigused	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab võrdse kohtlemise ning inimõiguste edendamise, kaitsmise, austamise ja järgimise. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja tagab teenuse osutamise viisil, mis kaitseb inimesi eelarvamustel põhineva kohtlemise ning diskrimineerimise eest. • Teenuseosutaja on töötajaid teavitanud verbaalse, füüsilise, seksuaalse ja vaimse väärkohtlemise märkamise ja ennetamise võimalustest. • Teenuseosutaja on loonud suunised, mille abil töötajad vägivaldajuhtumeid märkavad, dokumenteerivad, esmatasandil nõustavad või vajadusel edasi suunavad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab inimese privaatsuse ja turvalisuse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja lähtub teenuse osutamisel inimese õigust eraelule, isiklikule suhtlusele ja füüsilisele privaatsusele (nt hügieenitoimingutel). • Teenuseosutaja on kirjalikult kokku leppinud inimese, vajadusel tema lähedastega, kuidas on korraldatud teenuse saaja eluruumi sisenemine (sh koduvõtmete, uksekoodide jms kasutamine).
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenust osutatakse viisil, mis tagab teenuseosutamisega seotud isikuandmete kaitse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on töötajale kehtestanud konfidentsiaalsuse nõuded töölepingus, töökorralduse reeglites vms. • Teenuseosutaja tagab isikuandmete töötlemise õiguslikud alused lähtuvalt isikuandmete kaitse üldmäärusest ning siseriiklikest õigusaktidest. • Teenuseosutaja kasutab isikuandmete töötlemisel turvameetmeid, mis kaitsevad neid ebaseadusliku juurdepääsu ja juhusliku kaotamise ning hävimise eest. Inimese toimikud, sh kõik isikuandmeid sisaldavad dokumendid, on lukustatud kapis või kaitstud paroolidega arvutis. • Teenuseosutaja on määranud andmekaitse eest vastutava isiku ning sellest on teavitatud avalikkust ja Andmekaitse Inspektsiooni (mõlemat korraga saab töandja teha äriregistri ettevõtjaportaali kaudu).
	<ul style="list-style-type: none"> • Inimest koheldakse võrdväärse partnerina ning tagatakse juurdepääs teenuse osutamisega seotud teda puudutavale infole. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inimesele on tagatud juurdepääs teenuse osutamise seotud infole (sh dokumentidele) temale arusaadaval viisil.
	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on loonud inimesele võimetekohase kaebuste esitamise võimaluse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on välja töötanud kaebuste ja ettepanekute korra, mis on avalikult kättesaadav, arusaadavas vormis ning tagab objektiivse kaebuste lahendamise.

Kaasamine	<ul style="list-style-type: none"> Inimest kaasatakse oma isiklike eesmärkide ja vajaduste määratlemisel. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on kaasanud inimest teenusega seotud otsuste tegemisse ja teda puudutavate dokumentide koostamisse.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse arendamisse ja teenuse tulemuslikkuse hindamisse kaasatakse erinevaid osapooli. 	<ul style="list-style-type: none"> Inimest, tema lähedasi ja teisi seotud huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.
Tulemuste ja mõju hindamine	<ul style="list-style-type: none"> Inimene ja tema lähedased annavad teenusele tagasisidet ning neil on võimalus teha ettepanekuid teenuse parendamiseks. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on regulaarselt viinud läbi tagasiside küsitlusi teenuse osutamise kohta, analüüsinud tulemusi, viinud vajadusel sisse teenuse parendustegevused ning avalikustanud tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel.

TÖÖTAJATE PÄDEVUS JA EETIKA

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Töötajate pädevus	<ul style="list-style-type: none"> Töötajad järgivad organisatsiooni põhiväärtusi. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on kirjeldanud organisatsiooni väärtused ja töötajad järgivad neid igapäevatoos.
	<ul style="list-style-type: none"> Töötajad teavad enda ja teiste töötajate rolli, ülesandeid ja vastutust ning teavad, millistes küsimustes kelle poole pöörduda. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on töötajatele tutvustanud ja selgitanud töökorraldust ning seda reguleerivaid dokumente. Teenuseosutaja on töötajate tööülesanded ära kirjeldanud ametijuhendis, töölepingus vms dokumendis ja seda on töötajatele tutvustatud ja selgitatud. Töötajate tööülesannete kirjeldused vastavad tegelikele tööülesannetele, need on üle vaadatud ning regulaarselt täiendatud. Teenuseosutaja on välja töötanud käitumisjuhised ja korraldanud tööjuhendamise keeruliste olukordade lahendamiseks (nt kui inimese tervislik seisund halveneb; esineb agressiivsust, sõltuvushäireid või ennast kahjustavat käitumist; tekivad konfliktid teenuse saajaga) või teenuse saaja ei võta osutatavat teenust vastu (nt keeldub konkreetsest toimingust, ei ava ust vms). Juhised peavad sisaldama, kuidas juhtum fikseeritakse, kuidas toimub vajadusel KOVi ja lähedaste informeerimine.
	<ul style="list-style-type: none"> Loodud on tingimused töötajate pädevuse arenguks. Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja juures töötavad vastava ettevalmistusega töötajad. Tööandja motiveerib nt omandama hooldustöötaja kutset (tase 3 või 4) või läbima erialaseid täiendkoolitusi. Teenuseosutaja on kaardistanud töötajate koolitusvajadused, koostanud koolitusplaani ja tagab töötajate regulaarse tööalase enesetäiendamise. Teenuseosutaja on korraldanud oma töötajatele vajalikke täiendkoolitusi vastavalt koolitusplaanile ja tekkinud vajadusele. Teenuseosutaja on viinud töötajatega regulaarselt läbi arenguveestluseid ning tagasisidestanud töötajate tööd.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenust osutatakse meeskonnatöö põhimõtteid järgides. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on korraldanud nt regulaarseid koosolekuid töötajatele info ja kogemuste jagamiseks, keeruliste juhtumite lahendamiseks, tööalaseks juhendamiseks jms.
	<ul style="list-style-type: none"> Tagatakse töötajate teadlikkus valdkonda reguleerivatest nõuetest. 	<ul style="list-style-type: none"> Töötajad on teadlikud valdkonda reguleerivates õigusaktides kehtestatud nõuetest ja oma vastutusest.

<p>Töötajate eetika</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Töötajate igapäevatööd reguleerib põhimõtete ja väärtuste kogum, mis juhindub sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. 	<ul style="list-style-type: none"> • Teenuseosutaja on tutvustanud töötajatele igapäevatöös järgitavaid eetikanorme, mis juhinduvad sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. • Töötajad ei survesta teenuse osutamisel oma isiklike seisukohti ja veendumusi (nt poliitilisi, usulisi, rahvuslikke jne). • Töökorralduse reeglites, töölepingus, ametijuhendis vms peab sisalduma teenust vahetult osutavale töötajale keeld teenuse saajalt väärtuslike kingituste vastuvõtmiseks või inimese mõjutamist enda nimetamiseks testamendis. • Inimese soov anda volitusi enda esindamiseks töötajale peab olema piiratud üksnes ametiasutustes esindamisega. • Teenuseosutaja on kehtestanud selged reeglid, mil määral ja missuguse aruandekohustusega tohib töötaja kasutada teenuse saaja sularaha. • Teenuseosutaja on kehtestanud selged reeglid ja informeerinud inimest, kas ja mil moel saab teenuse raames kasutada kaupluste kliendikaarte (nt soodustuste saamiseks). • Teenuseosutaja on taganud töötajate teadlikkuse dokumentide ja maksevahendite hoiustamise ja kasutamise õiguslike aluste kohta (sh pangakaardi ja/või -konto, isikutunnistuse ja PIN-koodide kasutamise volitused ja esindusõigus).
--------------------------------	---	---

ORGANISATSIOONI HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

Kriteerium	Kriteeriumi sisu	Kvaliteedi tagamise näitaja
Juhtimine	<ul style="list-style-type: none"> Sõnastatud on organisatsiooni missioon, visioon ja väärtused, mis on aluseks teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel. 	<ul style="list-style-type: none"> Töötajad on teadlikud organisatsiooni missioonist, visioonist ja väärtustest.
	<ul style="list-style-type: none"> Organisatsioonil on selge arengukava, -plaan või -strateegia, kus on sõnastatud organisatsiooni eesmärgid. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutajal on välja töötatud organisatsiooni arengukava, -plaan või -strateegia, seatud eesmärgid ja määratletud tulemusnäitajad.
	<ul style="list-style-type: none"> Organisatsiooni tegevused lähtuvad seatud eesmärkidest. 	<ul style="list-style-type: none"> Töötajad on kaasatud nii strateegiliste kui töökorralduslike dokumentide väljatöötamisse.
	<ul style="list-style-type: none"> Regulaarselt hinnatakse ja analüüsitakse organisatsioonis tegevuste tulemusi ning lähtuvalt sellest viiakse sisse parendused. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on hinnanud regulaarselt organisatsiooni töökorraldust ja analüüsinud hindamise tulemusi (nt on viinud läbi sisehindamise). Teenuseosutaja on teavitanud inimest, vajadusel tema lähedast ja KOVi, kui teenuse osutamises toimuvad olulised muudatused (nt töötaja vahetumine, teenuse osutamist mõjutavad töökorralduslikud muudatused jms).
	<ul style="list-style-type: none"> Süsteemaaliselt tegeletakse teenuse kvaliteedi edendamise ja kvaliteediteadlikkuse tõstmisega. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja rakendab teenuse osutamisel üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtteid (SHS § 3 lg 2). Teenuseosutaja on kaasanud töötajaid teenuse planeerimisse ja arendamisse.
	<ul style="list-style-type: none"> Rakendatakse aja- ja asjakohaseid praktikaid ning teenuste kujundamisel arvestatakse tuleviku vajadustega. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on kursis oma valdkonna muutuste ja innovaatiliste lahendustega ning arvestab teenuste kujundamisel tuleviku vajadustega. Teenuseosutaja osaleb erinevates teenuse arendusprojektides ja/või algatab neid ise. Teenuseosutaja kasutab oma igapäevatoos infotehnoloogilisi vahendeid, mis võimaldab tööd korraldada ja teenust osutada efektiivsemalt.
	<ul style="list-style-type: none"> Teenuse osutamiseks tagatakse piisaval hulgal nõutele vastavaid töötajaid. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on teinud töötajate kohta regulaarselt päringuid karistusregistrisse. Teenuseosutaja on hinnanud teenuse mahtu ja lisatöötajate vajadust ning viinud läbi vajalikud värbamised. Teenuseosutaja on välja töötanud praktikantide, asendusteenistujate ja vabatahtlike kaasamise põhimõtted, sh nende koolitamise, tunnustamise.

Töötingimused ja töökeskkond	<ul style="list-style-type: none"> Töötajate tagatakse füüsiline ja vaimne turvalisus teenuseosutamise eripärast lähtuvalt. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on koostanud töökeskkonna riskianalüüsi. Teenuseosutajal on kirjeldatud teenuse saajaga seotud riskid ja nende maandamiseks suunatud tegevused. Teenuseosutaja on välja töötanud juhised kriisiolukorras käitumiseks (sh kuidas tagada teenuse toimepidevus) ning töötajad on sellest teadlikud. Teenuseosutaja võimaldab töötajatele vajalikud koolitused (nt tuleohutusalane, isikukaitse ja esmaabi koolitus) teadlikkuse tõstmiseks ja vajalikud vahendid turvalisuse tagamiseks (nt kaasaskantav paanikanupp). Teenuseosutaja on väljatöötanud asutuse enesehoiusteemi (sh tööjuhendamise, mentorlus, kovisioon ja supervisioon) ja tagab töötajale vajaliku toetuse.
	<ul style="list-style-type: none"> Töötajatele tagatakse vajalikud töövahendid ja vajadusel ruumid tööülesannete täitmiseks. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja tagab oma töötajatele töövahendid (nt sõiduvahend, tööriided, IKT- vahendid jms), isikukaitsevahendid ja vajadusel vaktsineerimise nakkushaiguste vastu. Teenuseosutaja tagab vajadusel tööruumi koos vajaliku inventariga.
	<ul style="list-style-type: none"> Töökeskkonnaga seotud riske hinnatakse regulaarselt. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja hindab regulaarselt töötajate töötingimusi.
	<ul style="list-style-type: none"> Töötajate tööd väärtustatakse ja oluliseks peetakse motivatsiooni hoidmist. 	<ul style="list-style-type: none"> Teenuseosutaja on välja töötanud töötajate motiveerimise ja tunnustamise korra.