



Varjupaiga- ja vastuvõtutöötajate heaolu praktiline juhend

III osa Järelevalve ja hindamine

EASO praktiliste juhendite sari

September 2021



Varjupaiga- ja vastuvõttutöötajate heaolu praktiline juhend

III osa Järelevalve ja hindamine

EASO praktiliste juhendite sari

September 2021

Lahtiütlus

Riiklikud pädevad asutused ei ole kontrollinud tõlke kvaliteeti. Kui leiate, et tõlge ei vasta asjakohasele riiklikule terminoloogiale, võtke palun ühendust [EUAAga](#).



Käsikiri valmis augustis 2022.

Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiamet (EASO) ega ükski tema nimel tegutsev isik ei vastuta käesolevas dokumendis sisalduva teabe kasutamise eest.

Luxembourg: Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, 2022

Print	ISBN 978-92-9487-570-9	doi:10.2847/812576	BZ-02-21-924-ET-C
PDF	ISBN 978-92-9487-557-0	doi:10.2847/74949	BZ-02-21-924-ET-N

© Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiamet, 2021

Paljudamine on lubatud tingimusel, et viidatakse allikale. EASO autoriõigusega hõlmamata fotode või muu materjali kasutamiseks ja taasesitamiseks tuleb küsida luba otse autoriõiguse valdaja käest.

TÄNUAVALDUS

Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiameti (EASO) *varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktiline juhend* koostati tänu oskuslikele ja töökatele ekspertidele, kelle EASO haavatavusekspertide võrgustiku liikmesriikide kontaktpunktid määrasid töötajate heaolu tööühma tegevuses osalema. Osalesid eksperdid Belgiast (varjupaigataotlejate vastuvõtu föderaalamet), Saksamaalt (föderaalne migratsiooni- ja pagulasamet), Kreekast (Taani pagulasnõukogu), Madalmaadest (varupaigataotlejate vastuvõtu keskamet) ja Rumeeniast (siseministeerium).

Haavatavusvaldkonna EASO rühm soovib tänada toetuse eest ka EASO operatsioonidel osalenud EASO töötajaid ning Kreekas EASO tegevust toetavaid psühholooge.

Soovime tänada Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni Pagulaste Ülemvoliniku Ametit ning Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Ametit, kes mõlemad moodustasid selle uuringu jaoks võrdlusrühmad ning andsid kasulikke ja konstruktiivseid sisendeid esialgse kavandi parandamiseks.

Suur tänu ka tagasisidet andnud EASO nõuandefoorumile ning EASO haavatavusekspertide võrgustikule oma seisukohtade jagamise eest.

JUHENDI TUTVUSTUS

Mis on juhendi eesmärk? Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiameti (EASO) missioon on toetada Euroopa Liidu liikmesriike ja assotsieerunud riike (EL+ riigid), pakkudes muu hulgas ühiskoolitusi, ühiseid kvaliteedistandardeid ja ühist päritoluriigi teavet. Et saavutada oma üldeesmärk toetada EL+ riike ühiste standardite ja kvaliteetsete protsesside saavutamisel Euroopa ühises varjupaigasüsteemis, töötab EASO välja ühiseid praktilisi vahendeid ja suuniseid.

Käesolev töötajate heaolu juhend loodi EASO haavatavusekspertide võrgustiku tellimuse tulemusena. Varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonnas töötamisel on teadupärast negatiivne mõju juhtide ja nende töötajate üldisele heaolule. Ametiasutused märkisid vajadust suuniste järele, mis aitaksid paremini lõimida töötajate heaolu tagamise meetmeid toimuvate tegevuste ja pakutava toega.

Kuidas juhend koostati? Juhendi koostamine algas EL+ riikides tehtud kaardistamisega, mille eesmärk oli selgitada välja varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonna esmatasandi ametnike vajadused ning mõista olemasolevaid häid tavasid, millele saab tugineda. Kaardistamisel tehtud tähelepanekud olid aluseks käesoleva juhendi koostamisel. Liikmesriikide eksperdid aitasid arendada sisu ning EASO koordineeris teksti koostamise protsessi. Enne lõpliku versiooni kinnitamist tehti personalivaldkonna ekspertidega sihipärane konsulteerimine ning EASO haavatavusekspertide võrgustik vaatas juhendi läbi.

Kes peaksid juhendit kasutama? Juhend on suunatud peamiselt varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste juhtidele. Juhendi teatud osadest on aga kasu ka personaliosakondadele, esmatasandi ametnikele, asutusesisestele ja-välistele ekspertidele ning kodanikuühiskonna organisatsioonidele.

Kuidas juhendit kasutada? Juhend koosneb kolmest eraldiseisvast üksteist täiendavast osast. [I osas „Nõuded ja eeskirjad“](#) käsitletakse seda, kuidas asutused peaksid töötajate heaolu strateegia välja töötama, kui seda veel ei ole. Seda toetatakse vastavate soovituslike nõuete ja näitajatega. [II osas „Töötajate heaolu tagamise vahendid“](#) tuuakse välja kõik hea tavana tuvastatud praktilised vahendid, mida mõnes EL+ riigis juba kasutatakse. [III osas „Järelevalve ja hindamine“](#) pakutakse välja järelevalve- ja hindamismehhanism, mille raames pakutakse asutustele vahendeid rakendatud meetmetega saavutatud edusammude hõlpsaks jälgimiseks. Juhendi eesmärk on EL+ riikide ametiasutuste kohalikke töötajate heaolule suunatud eeskirju ja strateegiaid täiendada, mitte asendada.

Kuidas on juhend seotud liikmesriikide õigusaktide ja tavadega? See on ühtlustamisvahend, mis ei ole õiguslikult siduv. Juhendis kirjeldatakse EL+ riikide ja nende

ekspertide jagatavaid häid tavaid, mis on ümber kohandatud nõueteks, et ametiasutusi töötajate heaolu tagamisel abistada.

Kontaktandmed. Kui teil on küsimusi või soovite meile anda tagasisidet dokumendi kohta, võtke e-posti teel ühendust haavatavusvaldkonna EASO rühmaga:

vulnerablegroups@euaa.europa.eu.

SISUKORD

Tänuavaldus	3
Juhendi tutvustus	4
Lühendid	7
Taust	8
1. SISSEJUHATUS	10
1.1. Praktilise juhendi peamine sihtrühm	13
1.2. Kuidas praktilist juhendit kasutada?	14
2. TÖÖTAJATE HEAOLU JÄRELEVALVE JA HINDAMINE	18
2.1. Programmi juhtimine ja tulemuspõhine järelevalve	21
2.2. Näitajate valimisel kaalutavad asjaolud	24
2.3. Töötajate heaolu järelevalve nõuded ja näitajad	25
2.4. Lähte- ja lõppuuringud ning eesmärgid	30
3. TÖÖTAJATE HEAOLU KVALITEEDI JÄRELEVALVE PAKETT	34
3.1. Järelevalvajate juhend (1. vahend)	36
3.2. Töötajate heaolu lähte- ja lõppuuring (2. vahend)	38
3.3. Töötajate heaolu vallas tehtud edusammude järelevalve (3. vahend)	42
4. JÄRELEVALVE- JA HINDAMISARUANDED	54
LISAD	56
1. lisa. Mõisted	57
2. lisa. Töötajate heaolu tagamise meetmed	60
3. lisa. Järelevalve- ja hindamisametniku pädevusraamistiku näide	69
4. lisa. Tagasisideseansid	71
5. lisa. Töötajate heaolu tagamise strateegia näide	73
6. lisa. Riskihindamise vorm	76

LÜHENDID

EASO	Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiamet
EL	Euroopa Liit
EL+ riigid	Euroopa Liidu liikmesriigid ja assotsieerunud riigid
EU-OSHA	Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Amet
FGD	teemarühma arutelu
HR	personal
QB	kvaliteedinorm
SOP	standardne töökord
ToC	muutuste teooria

TAUST

Teemakohastest teadusuuringutest ⁽¹⁾ ja Euroopa Varjupaigaküsimuste Tugiameti (EASO) töötajatega peetud koosolekute test on selgunud, et humanitaarabi ja varjupaiga küsimustega tegelevad töötajad on muude valdkondade töötajatega võrreldes depressiooni, ärevuse ja läbipõlemise suhtes vastuvõtlikumad. Selle põhjustena tuuakse välja ressursside vähesuse tõttu eriti paljunõudev töö, kokkupuude inimeste kannatustega ja töökoha ebakindlus, mis võivad kõik heaolutunnet vähendada. EASO haavatavusekspertide võrgustiku liikmesriikide kontaktpunktid palusid EASO-l 2019. aasta alguses võrgustiku aastakoosolekul jagada kogu Euroopast kogutud häid tavasid enese eest hoolitsemise ja töötajate heaolu vallas. EASO jagas esimese sammuna EASO varjupaiga- ja vastuvõtuprotsesside võrgustike ja EASO haavatavusekspertide võrgustiku liikmeks olevate ELi liikmesriikide ja assotsieerunud riikide (EL+ riigid) kontaktpunktile laiali küsitluslehed. Uuringu eesmärk oli saada lisateavet asutuste ja kodanikuühiskonna organisatsioonide töötajate heaolu jaoks tehtava töö kohta. Koostati praeguste tavade ja vastajate osutatud vajaduste ja puuduste kaardistamisaruanne ⁽²⁾, mida jagati 2019. aasta detsembris kolme EASO võrgustikuga.

Üks kaardistamisest saadud õppetundidest oli see, et tähelepanuta jäävad kroonilised tööstressi tekitavad tegurid võivad muuta töötajate käitumist, mõjutada nende tööekspidamiste süsteeme, emotsionaalset seisundit ning ka füüsilist heaolu. See on eriti ilmne, arvestades seda, kuidas töötajad tunnevad end pikaajalise stressiga kokkupuute korral. Pikaajaline stress põhjustab EASO 2019. aasta uuringus osalejate hinnangul sagedast meeleolu kõikumist, vihatunnet ja vähest motiveeritust töö.

⁽¹⁾ Solanki, H., *Mindfulness and Wellbeing: Mental health and humanitarian aid workers – A shift of emphasis from treatment to prevention*, Action Against Hunger, London, 2015; Antares Foundation, *Managing Stress in Humanitarian Workers – Guidelines for good practice*, 2012.

⁽²⁾ Uuringus osalesid kokku 23 riiki, millest 21 olid ELi liikmesriigid. Panustasid ka Norra ja Serbia. Kokku osales 89 inimest. Esmatasandi ametnikud nimetasid peamise stressi tekitavate asjaoludena kokkupuudet traumeerivate teemadega, suurt töökoormust ning madalat töötasu. Juhid tõid muu hulgas suurte stressi põhjustena välja ulatusliku bürokraatia, vähesel struktureerituse töökohal ja töökoha ebakindluse. Uuringust selgus, et osalejad märkasid nii töö kui ka eraelus muutusi enesetundes ja käitumises.

Kokkuvõtlikult selgusid uuringust järgmised töövaldkonnad, mida tuleb (füüsilise ja vaimse) tervise probleemide *riski ennetamiseks* parandada:

- tippjuhtkonna pühendumine ja teadlikkus *hoolsuskohustusest* ning töötajate kogu lähetuse/töösuhte tsükli raames toetamise tähtsusest;
- värbamiseelsete tegevuste tugevdamine (nt kõigi töötajate *meditsiiniline* ja *psühholoogiline kontroll*);
- *juurdepääs* selgele teabele töötajate heaolu *eeskirjade* ja *tegevuste* kohta.

Lisaks ilmnes, et äärmiselt tähtis on tegeleda ka töö kontekstis esineva survega seoses sellega, kuidas praegu Euroopas **rändesse** suhtutakse. Tulemustest ilmnes, et sageli tuleb juhtide ja esmatasandi ametnike tööalase heaolu vajadusi hinnates ja lahendades arvesse võtta üsna negatiivseid narratiive.

EASO töötas käesoleva praktilise juhendi välja 2020. aastal, tehes koostööd liikmesriikide ekspertidega **Belgiast, Saksamaalt, Kreekast, Madalmaadest** ja **Rumeeniast** ning lõimides sellesse 2019. aasta esialgse kaardistamise käigus tehtud tähelepanekud. Juhend koosneb **kolmest eraldiseisvast osast**, mille eesmärk on toetada varjupaiga- ja vastuvõtuasutusi töötajate heaolu tagamiseks tehtavates jõupingutustes.



1. SISSEJUHATUS

Juhendis keskendutakse operatiivtööle varjupaigavaldkonnas, mis nõuab töö iseloomu tõttu spetsiifilisi töökeskkondi. Varjupaigaga seotud töökohtadel tegutsevad inimesed (nt juhtumimenetlejad, töövoo juhid, registreerimisametnikud, vastuvõtuametnikud ja rühmajuhid) peavad sageli toime tulema mitmesuguste erinevate füüsiliselt ja psühholoogiliselt keeruliste tingimustega. Nende raskuste hulka võivad kuuluda pidev suur töökoormus, saabuvate rahvusvahelise kaitse taotlejate arvu pideva muutumise tõttu sageli etteaimamatu töökeskkond, kokkupuude trauma läbielanud inimestega ning mõnel juhul igapäevaste ülesannete täitmiseks vajalike vahendite puudumine.

Need riskitegurid võib praktilise juhendi kontekstis jagada **kahte** põhikategooriasse ⁽³⁾.

- **Riskitegurid**, mis mõjutavad otseselt rahvusvahelise kaitse taotlejatega töötavaid **esmatasandi ametnikke**. Need riskitegurid võivad põhjustada kaasaelamisest tingitud traumasid. See puudutab näiteks taotlejate traumaatilisi kogemusi kuulavaid juhtumimenetlejaid ja igapäevaselt trauma läbielanud inimestega töötavaid vastuvõtuametnikke.
- **Stressitegurid** ⁽⁴⁾, mis võivad mõjutada **tervet rühma**. Stressitegurid võivad põhjustada läbipõlemist, sest pikaajaline stressirohkes keskkonnas töötamine võib mõjutada töötajate heaolu esmatasandi ametnikest juhtideni.



Oluline on märkida, et selles valdkonnas töötavad inimesed on väga pühendunud Euroopasse saabuvate rahvusvahelist kaitset vajavate inimeste toetamisele. Nad tulevad iga päev tööle, sest nende töö on eesmärk, ja neil on hea meel töötada enda organisatsioonis varjupaigaküsimuste ja rände valdkonnas. Lisaks on see töö paljude arvates raskustele vaatamata ka väga suurt rahuldust pakkuv.

Seega on käesoleva praktilise juhendi eesmärk **toetada juhte** varjupaigavaldkonna töötajate **pinge ennetamisel, vähendamisel ja ohjamisel**. Tööst tingitud pinge ja kaasnevad terviseohud (füüsilised ja psühholoogilised) on kõigis organisatsioonides levinud olukord. Tööst tingitud pinge on sageli tingitud **võimetusest tulla toime töökohal esineva stressi ja survega**. See võib tekitada kahju nii töötajatele kui ka tervele organisatsioonile ⁽⁵⁾.

Organisatsioonis või asutuses toetamis- ja mõistmiskultuuri loomisel on samas positiivne mõju nii töötajate subjektiivsele heaolutundele kui ka nende tõhususele ⁽⁶⁾.

⁽³⁾ Praktilises juhendis ei keskenduta töökeskkonnaga seotud ohutus- ja turvariskidele, näiteks õnnetusjuhtumitele, ega muudele turvalisusprobleemidele, mis on tingitud vähesest kavandamisest või kontorirajatiste, töösõidukite vms ebapiisavast hooldamisest.

⁽⁴⁾ Vt ka Leka, S., Griffiths, A. and Cox, T., „Chapter 5.1. Assessing risks at work“ väljaandes *Work Organisation and Stress*, Maailma Terviseorganisatsioon, Genf, 2004, lk 10. „Tööstress on tõhusalt hallatav riskijuhtimismeetodite abil, mida kasutatakse edukalt muude suurte tervishoiu- ja ohutusprobleemide korral. Riskijuhtimise lähenemisviisi raames hinnatakse võimalikke töökeskkonna riske, mis võivad teatud olemasolevate ohtude tõttu töötajaid kahjustada. Oht on sündmus või olukord, mis võib kahju tekitada. Kahju tähendab füüsilise või vaimse tervise halvenemist. Stressipõhjuste seas on töö ja töötingimuste ülesehituse ja juhtimisega seotud ohud. Neid ohte saab hallata ja nende mõju ohjata samamoodi nagu teiste ohtude korral“.

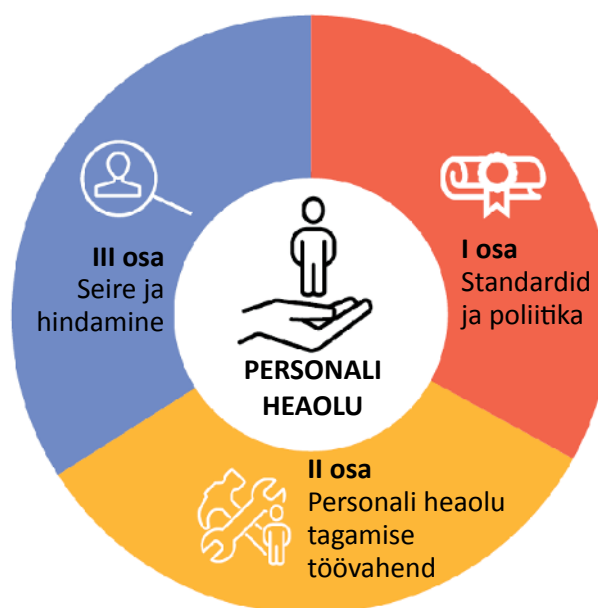
⁽⁵⁾ Mezomo, D. S. ja de Oliveira, T. S., „Stress prevention and management program for public security professionals“ väljaandes Rossi, A. M., Meurs, J. A. ja Perrewé P. L. (toim), *Stress and Quality of Working Life – Interpersonal and occupation-based stress*, Information Age Publishing Inc., Charlotte, NC, 2016, lk 166.

⁽⁶⁾ Vt ka Hart, P. M. ja Cotter, P. uuring „Occupational wellbeing and performance: a review of organisational health research“, *Australian Psychologist*, köide 38, nr 2, 2003, lk 118–127.

Seda lähenemist, mille eesmärk on töötajate **tööalast pinget ennetada**, nimetatakse ka **traumast lähtuvaks hoolitsuseks töökohal**, eelkõige trauma läbielanud inimeste eest hoolitsevates organisatsioonides. Seda kasutatakse teatud ulatuses ka Euroopa varjupaigaküsimuste- ja vastuvõtuasutustes. **Traumast lähtuv hoolitsus** hõlmab üldjuhul organisatsiooni töötajate eest hoolitsemist, eneseabi haldamist, rühmapoolset tuge ja isiklikku eneseabi. Nende tegevuste eesmärk on ennetada töötajate läbipõlemist ja teisest traumast, suurendades samas kaastunnet, rahulolu ja teisest vastupanuvõimet. Neid teemasid käsitletakse selles kolmeosalises praktilises juhendis.

EASO varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktiline juhend koosneb kolmest seotud osast, mis täiendavad üksteist, et saavutada pikaajaline mõju töötajate heaolule. Kolme osa võib konkreetse varjupaigaküsimuste- või vastuvõtuasutuse vajadustest sõltuvalt kasutada tervikuna, teatud kombinatsioonide või eraldiseisvate vahenditena. Juhendis pakutakse välja terviklik kolmeosaline lähenemine töötajate heaolule. See käsitleb nõuete kehtestamist ja eeskirja väljatöötamist (I osa), praktiliste vahendite valimist ja rakendamist (II osa) ning järelvalve- ja hindamismehhanismide kasutamist (III osa), kindlustamaks, et töötajate heaolu tagamise eeskiri vastaks alati töötajate vajadustele. Sekkumismeetodid on välja töötatud osaluspõhiselt ning vajaduste ja ohtude hindamise tulemusena.

JOONIS 1. Terviklik lähenemine töötajate heaolule



I osas „Nõuded ja eeskirjad“ esitatakse **kaheksa nõuet**, et juhendada töötajate heaolu eeskirja kujundamist, rakendamist ja hindamist EL+ riikide varjupaiga- ja vastuvõtuasutustes. Nõuded on seotud kvaliteedi võrdlusaluste, näitajate ja soovituslike tegevustega, mida asutused saavad oma osakondades töötajate heaolu optimeerimiseks kasutada. Antakse soovitusi töötajate heaolu strateegia kui töötajate heaolu tagamise eeskirja väljatöötamise ja rakendamise aluse koostamise kohta, et tagada töötajate heaolu. I osa **peamine sihtrühm** on **juhtkond ja personaliosakond**.

II osas „Töötajate heaolu tagamise vahendid“ pakutakse välja rida praktilisi vahendeid, harjutusi ja koolitusi nn pehmete oskuste arendamiseks. Need on suunatud juhtidele ja esmatasandi ametnikele, samuti asutusesisestele ja -välistele spetsialistidele I osas kirjeldatud töötajate heaolu nõuete täimiseks. Soovituslike vahendite, harjutuste ja võimekust suurendavate tegevuste, sh eneseabitegevuste loetelu ei ole kõikehõlmav, kuid sisaldab liikmesriikide ekspertide jagatud häid tavasid. II osa **peamine sihtrühm** on **kõik varjupaigaküsimuste ja vastuvõtu valdkonna töötajad**, juhid ja personalitöötajad, kriitiliste intsidentide lahendamise eest vastutavad rühmad ja asutusesisese võimekuse suurendamisse kaasatud töötajad. See hõlmab ka spetsialiste, kes toetavad töötajate heaoluga seotud jõupingutusi varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste töörühmades.

III osas „Järelevalve ja hindamine“ soovitatakse meetmeid, mille abil saab hinnata, kas ja milline positiivne mõju on võetud meetmetel töötajate heaolule. III osa **peamine sihtrühm** on **varjupaigaküsimuste või vastuvõtuasutuses järelevalve ja aruandlusega tegelevad töötajad**. Järelevalvest saadud õppetunnid annavad juhtkonnale teavet üldise tõhususe saavutamiseks vajalike muudatuste kohta.

EASO varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktilise juhendi kolmes osas kasutatud töötajate heaoluga seotud mitmed mõisted, nt „heaolu“, „stress“ ja „läbipõlemine“, põhinevad Euroopa Tööohutuse ja Töötervishoiu Ameti (EU-OSHA) ja teiste ELi asutuste kasutatud ja teadusallikatest saadud määratlustel. Juhendi kolmes osas läbivalt kasutatud terminoloogia teave on 1. lisas „Mõisted“.

1.1. PRAKTIILISE JUHENDI PEAMINE SIHTRÜHM

III osa sihtrühma julgustatakse oma tegevuse toetamiseks kasutama ka kaht ülejäänud osa, sest need on omavahel seotud ja praktiliste vahendite kogumina ette nähtud koos kasutamiseks, et:

- koostada ja kasutusele võtta **töötajate heaolu tagamise eeskiri** (I osa), kasutades kokkulepituid nõudeid;
- leida tõhus ja **sobiv lahendus**, mida kirjeldatakse selgelt töötajate heaolu tagamise tegevuskavas ning mis on kohandatud konkreetsele olukorrale (II osa);
- **hinnata edusamme** töötajate heaolu vallas, kasutades selleks nõuete ja töötajate heaolu tagamise tegevuskavas esitatud tegevustega seotud sobivaid vahendeid (III osa).

Varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktilise juhendi III osa peamine sihtrühm on töötajad, kellele asutused on andnud järelevalve ja hindamise ülesande. Need võivad olla asutusesisesed järelevalve- ja hindamisametnikud ⁽⁷⁾ või rühmad, keda toetavad vajaduse korral asutusevälised spetsialistid. Korrapärase järelevalve ja hindamise käigus tehtud tähelepanekuid jagatakse tippjuhtkonna, personaliosakonna ja asjaomaste töötajate heaolu tagamise tugirühmadega. Saadud õppetunnid aitavad juhtkonnal ja personaliosakonnal täiendada olemasolevat töötajate heaolu tagamise strateegiat, millest on kasu kõigile asutuse töötajatele.

Selle EASO praktilise juhendi osa peamised sihtrühmad on seega järelevalve- ja hindamisametnikud, personalitöötajad ja asjaomased töötajate heaolu tagamise tugirühmad.

1.2. KUIDAS PRAKTILIST JUHENDIT KASUTADA?

Käesoleva praktilise juhendi eesmärk on toetada juhte varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonna töötajate pinge ennetamisel, vähendamisel ja ohjamisel. Tööalane pingeline ja terviseriskid on levinud olukord, millega kõik organisatsioonid kokku puutuvad ja peavad toime tulema. Tööalane pingeline on sageli tingitud võimetusest hallata töökohal esinevat stressi ja pinget ning see võib tekitada kahju nii töötajatele kui ka tervele organisatsioonile ⁽⁸⁾.

Seetõttu soovitatakse asutuse hoolsuskohustuse täitmise tagamiseks ametisse nimetada kontaktisik või rühm, kes hindaks korrapäraselt töötajate heaolu tagamise edukate meetmete kohta esitatud arvamusi ⁽⁹⁾. Vastava konkreetse töötaja rolli kirjeldatakse **kaheksas noudes töötajate heaolu tagamiseks** ⁽¹⁰⁾, mida käsitletakse [I osas „Nõuded ja eeskirjad“](#). Kõik raamistiku nõuded on **võrdse väärtusega** ning ükski ei ole teistest olulisem.

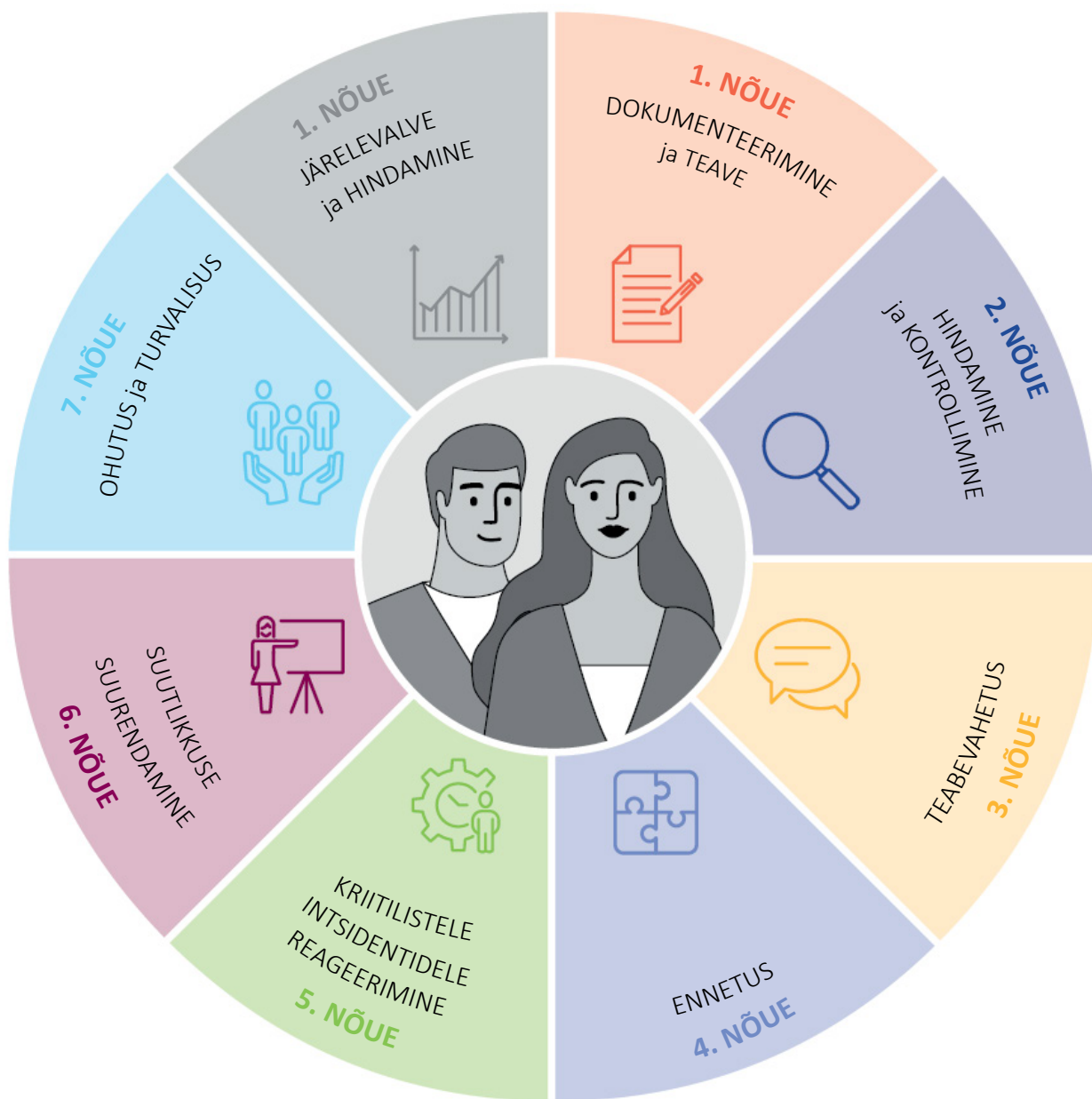
⁽⁷⁾ Vt 3. lisas „Järelevalve- ja hindamisametniku pädevusraamistiku näide“ näidet ametijuhendist, mis sisaldab vastava ametikoha ülesandeid ja kohustusi.

⁽⁸⁾ Mezomo, D. S. ja de Oliveira, T. S., „Stress prevention and management program for public security professionals“ väljaandes Rossi, A. M., Meurs, J. A. ja Perrewé P. L. (toim), *Stress and Quality of Working Life – Interpersonal and occupation-based stress*, Information Age Publishing Inc., Charlotte, NC, 2016, lk 166.

⁽⁹⁾ Vt 3. lisas „Järelevalve- ja hindamisametniku pädevusraamistiku näide“ võimalikke selle ametniku täidetavaid ülesandeid.

⁽¹⁰⁾ Vt 8. nõue: järelevalve ja hindamine.

JOONIS 2. Kaheksa nõuet töötajate heaolu tagamiseks

**1. NÕUE:** dokumenteerimine ja teave

Asutustel on dokumenteeritud töötajate heaolu tagamise strateegia, mida levitatakse sobivate ja kokkulepitud kanalite kaudu.

2. NÕUE: hindamine ja kontrollimine

Asutused võimaldavad juhtidel omandada põhioskused oma rühma töötajate heaoluga seotud küsimuste hindamiseks ja kontrollimiseks.

3. NÕUE: teabevahetus

Asutused edendavad selget ja terviklikku teabevahetust mitmesuguste erinevate kokkulepitud platvormide ja kanalite kaudu.

4. NÕUE: ennetamine

Asutused tagavad jätkusuutlikud ennetusmeetmed oma töötajate vaimse tervise toetamiseks ja kaitsmiseks.

5. NÕUE: kriitilisele intsidendile reageerimine

Asutused pakuvad kriitilise intsidendi läbielanud töötajatele spetsiifilist tuge.

6. NÕUE: suutlikkuse suurendamine

Asutused tagavad oma töötajatele võimalused vajalike oskuste arendamiseks.

7. NÕUE: ohutus ja turvalisus

Asutused rakendavad mitmesugustes tööolukordades (sh välitöödel) esinevate riskide analüüsi alusel konkreetseid tervishoiu, ohutuse ja turvalisuse suuniseid ning levitavad neid.

8. NÕUE: järelevalve ja hindamine

Asutused jälgivad rakendatud töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust, hindavad neid korrapäraselt ja võtavad saadud õppetunnid kasutusele.

Kaheksa töötajate heaolu tagamise nõudega määratletakse varjupaigaküsimuste ja vastuvõtu valdkonna töötajate heaolu tagamise hea juhtimistava. Seoses nende nõuetega on määratletud kvaliteedinormid, mis tagavad asjaomaste menetluste ja meetmete kehtestamise asutuses/organisatsioonis töötajate heaolu prioriseerimiseks ja selle eest hoolitsemiseks. Iga nõue ja kvaliteedinorm on seotud näitajatega (maksimaalselt neli) ⁽¹¹⁾ töötajate heaolu tagamise eeskirja nõuete täitmise mõõtmiseks. Kaheksa väljapakutud nõude täitmise tagamiseks vajalikud raamtingimused kehtestab asutus ise. Kui nõuded võetakse asutuse halduses kasutusele, paraneb töötajate heaolu. Seetõttu on oluline, et asutus looks võetud meetmete osas tehtud edusammude hindamiseks kvaliteedi tagamise süsteemi.

III osa eesmärk on pakkuda järelevalve- ja hindamisametnikele paar olulist nende tööd hõlbustavat vahendit. Vahendid põhinevad kaheksal soovituslikul töötajate heaolu tagamise nõudel, mida võib vastavalt asutuses juba kehtestatud nõuetele, kvaliteedinormidele ja näitajatele korrigeerida.

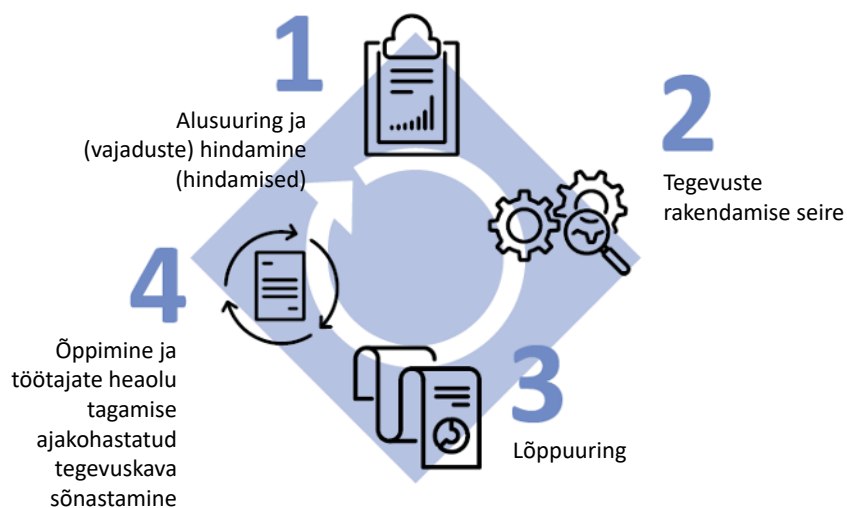
Töötajate heaolu kvaliteedi järelevalve pakett tutvustatavad vahendid hõlmavad soovitusi alljärgnevalt:

- lähte- ja lõppuuringute elluviimine;
- jooksvate tegevuste järelevalve;
- teatava perioodi jooksul saadud õppetundide registreerimine.

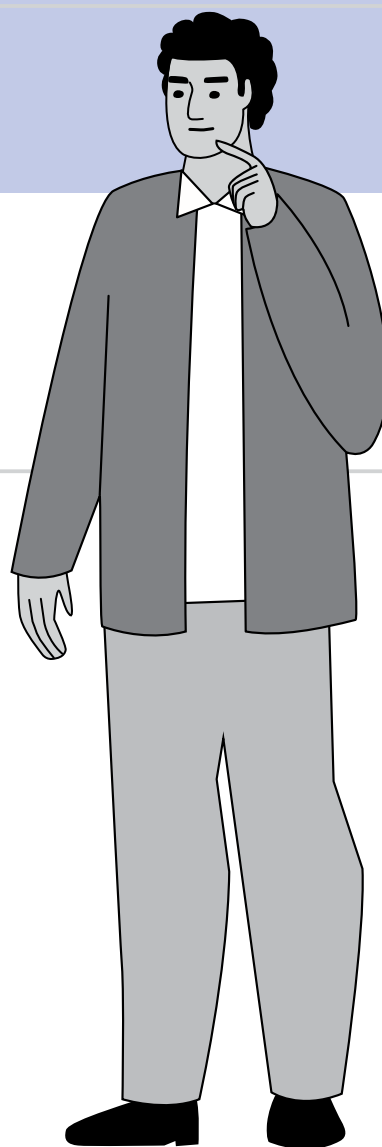
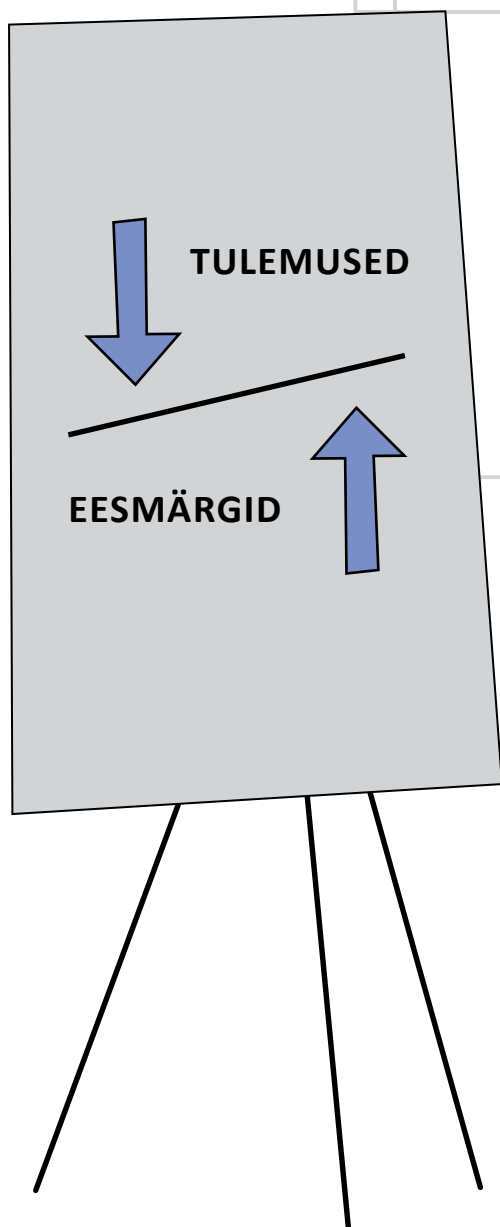
⁽¹¹⁾ Vt punkt 2.3. „Töötajate heaolu järelevalve nõuded ja näitajad“.

Õppimise eesmärk on saada sisendeid asutuses väljatöötatava töötajate heaolu tagamise strateegia ja töötajate heaolu tagamise tegevuskava jaoks.

JOONIS 3. Töötajate heaolu kvaliteedi järelvalve pakett



2. TÖÖTAJATE HEAOLU JÄRELEVALVE JA HINDAMINE



Ehkki töötajate heaolu tagamise algatused kuuluvad enamiku asutuste ja organisatsioonide põhitegevusse, võidakse neid rakendada vastavalt vajadusele. Võib juhtuda, et mitmesuguste rühmade ja töötajate tööprofiilide vajadustele ei pöörata piisavalt tähelepanu. Kuid selline lähenemine ei pruugi olla piisav heaolu tagamisel varjupaiga- ja vastuvõtutöötajatele, kes peavad nõudlikes töökeskkondades oma ülesandeid täites sageli taluma eri määral ebakindlust ja stressi. Seetõttu soovitatakse varjupaiga- ja vastuvõtuasutustes kasutada kontseptualiseerimist ja ühtset töötajate heaolu tagamise eeskirja.

Sidusa eeskirja eesmärk on tegeleda töötajate heaolu küsimustega ennetavalt ja kogu töösuhte vältel. See algab värbamise ja sisseelamise programmist ning jätkub kogu töösuhte vältel kuni töötaja lahkumiseni. Eeskiri tuleb välja töötada asutuse töötajate profiilide ja vajaduste korrapärase analüüsi alusel ning vastavalt kaheksale töötajate heaolu nõudele, mida käsitletakse juhendi [I osas „Nõuded ja eeskirjad“](#). Töötajate heaolu tagamise eeskirja põhieesmärk on pakkuda töötajatele kvaliteetne töökeskkond, et aidata neil teha kõrgetasemelist tööd ning tagada asutuse ja töötajate hoolde usaldatud rahvusvahelise kaitse taotlejate jaoks kvaliteetsed töötulemused.

Järelevalvet ja hindamist käsitletakse selle eesmärgi saavutamisel töötajate heaolu tagamise eeskirja põhikomponendina. See võimaldab asutusel töötajate heaolu tagamise eeskirja ja meetmete rakendamist jälgida, saavutada püstitatud eesmärgid ja heaolu tagamise meetmeid ja lähenemisi õigeaegselt korrigeerida.

Järelevalve on süstemaatiline teabe kogumise ja analüüsimise protsess. Seda tehakse käimasolevate või võimalike uute tegevuste kohta otsuste tegemise eesmärgil teabe saamiseks. Hindamine hõlmab teemakohaste käimasolevate ja lõpetatud tegevuste asjakohasuse ja tõhususe analüüsi. Lühidalt on selles kontekstis järelevalve ja hindamise eesmärk parandada töötajate heaolu tagamise meetmeid, kogudes teavet pakutava toe rakendamise ja selle mõju kohta ning kasutades saadud tähelepanekuid ja õppetunde paranduste tegemiseks.

Hindamistegevust (järelevalve ja hindamine) peetakse sageli ekslikult auditeerimisprotsessiks. Nii see aga **ei** ole. Need tegevused on vajalikud õppimiseks ja tingimuste ja muutuste dokumenteerimiseks. Sellega seoses võib täheldada muutusi asutuse töötajate heaolus ja üldises tööga rahulolus.

Sekkumiste rakendamisel tehtud edusamme tuleb kindlasti jälgida **selge järelevalvekava** abil, mille eest hoolitseb kõnealusel juhul asutus. Järjepidevus ja vastutus tagatakse **tagasisidemehhanismide** loomise teel. Need mehhanismid võimaldavad võtta **sekkumise rakendamise aluseks olevate eelduste, prognoositavate tulemuste ja protsesside** läbivaatamiseks parandusmeetmeid. Süstemaatiline ja pidev järelevalve soodustab sekkumisele paindlikku lähenemist reaajas. Tõendus põhiseid analüütilisi teadmisi kasutatakse asutuses kõigis otsustusprotsessides ning need võimaldavad rakendada teadlikke parandusmeetmeid. Järelevalvefunktsiooni tuleb täiendada sekkumise eraldi

hindamisega, mis võimaldab teha kokkuvõtte saavutatud peamistest tulemustest, hinnata tulemuslikkust ja pakkuda soovitusi tulevaste sekkumiste jaoks ⁽¹²⁾.

Asutustel soovitatakse seega tagada nõuetekohane järelevalve- ja hindamistegevuse planeerimine, mis hõlmab järgmist:

- koostada järelevalve- ja hindamiskava;
- kasutada järelevalve- ja hindamismetoodikat, hoolikalt väljatöötatud kvaliteedinorme ja näitajaid ning andmete kogumise vahendeid näitajate muutuste jälgimiseks;
- kasutada sobivate kvalifikatsioonidega asutusesiseseid või-väliseid personalispetsialiste;
- kasutada tagasisidemehhanismi asutuse töötajate teavitamiseks edusammudest;
- kasutada tagasisidemehhanismi, millega tagatakse tuvastatud tulemuste ja soovitude kasutamine töötajate heaolu tagamise tegevuskavade täiendamisel.

Järelevalve- ja hindamistegevus tuleb kavandada ja ellu viia rühmatööna, millesse on aktiivselt kaasatud nii juhtkond kui ka töötajad. Eelistatult peaks see põhinema osaluspõhisel lähenemisel. Esmatasandi ametnike aktiivne kaasatus üldise töötajate heaolu tagamise strateegia väljatöötamisse on äärmiselt oluline ⁽¹³⁾ ja tähtis on nende osalemine ka järelevalve- ja hindamistegevuse sisulisel elluviimisel.

Töötajate heaolu järelevalve ja hindamise ülesehitus peab olema kooskõlas ELi viie standardse hindamiskriteeriumiga. Need on asjakohasus, tõhusus, tulemuslikkus, sidusus ja lisaväärtus, millega tuleb hindamisprotsessi käigus arvestada.

KRITEERIUMID	KÜSIMUSED, MILLELE TULEB VASTATA
ELi standardised hindamiskriteeriumid	
Asjakohasus	Mil määral on sekkumine asutuse töötajate vajadustest ja prioriteetidest lähtudes asjakohane?
Tõhusus	Kas eesmärged saavutatakse/nõudeid täidetakse? Mis ulatuses langevad teatud tegevused kokku püstitatud eesmärkidega (tulemused võrreldes planeerimisega)?
Tulemuslikkus	Milline on ressursside kasutamise tulemuslikkus (võrdlus: kasutatud inimressursid ja rahalised vahendid võrreldes saavutatuga)?
Sidusus	Kas kavandatud ja rakendatud töötajate heaolu tagamise meetmed on asutusesiselt sidusad? Kas need täiendavad laiemat töötajate heaolu tagamise strateegiat ja teisi eeskirju (nt tegevusjuhend/(seksuaalse) ahistamise vastane eeskiri)?
Lisaväärtus	Milline on vastavalt EASO <i>varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktilises juhendis</i> soovitatule asutuses rakendatud töötajate heaolu tagamise strateegiast saadud lisaväärtus? Kas on tekkinud häid tavasid, millest saab õppida ja millega arvestada? Kas täheldati näiteks mitmekesisusega seotud probleeme, mida tuleks arvestada (lähetatud ekspertide vajadused, nagu jms võrreldes kohalike ekspertidega)?
Muud kriteeriumid	
Jätkusuutlikkus ja mõju	Mil määral on individuaalset ja kollektiivset/organisatsiooni võimekust arendatud, et tagada tehtava töö ja kasutegurite jätkusuutlikkus?
Meetme soovimatud tagajärjed	Millised on meetmete/algatuste tulemusena tekkivad soovimatud tagajärjed (positiivsed ja negatiivsed)?

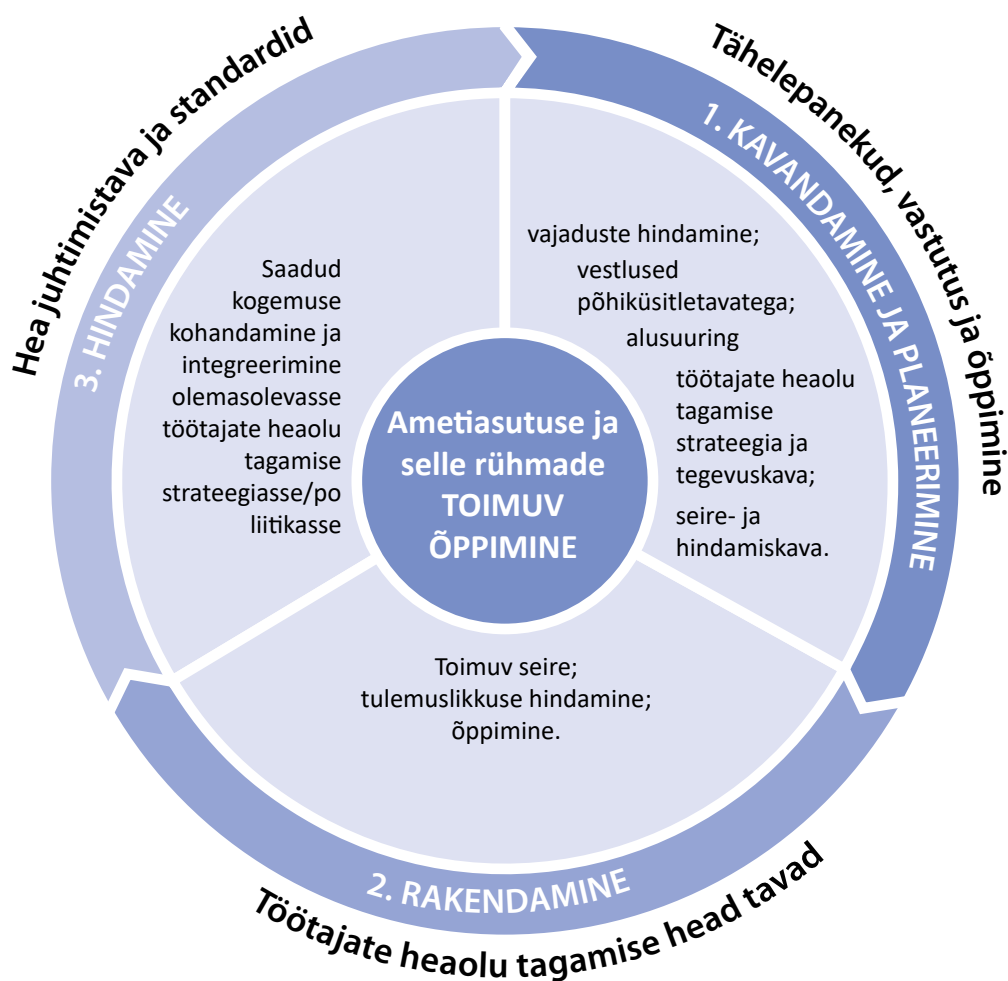
⁽¹²⁾ EASO, *Monitoring of Operations User Guide* (tegevuse järelevalve juhend), EASO, Valletta, 2019, lk 9 (piiratud kasutusega dokument).

⁽¹³⁾ Vt I osa „Nõuded ja eeskirjad“ 4. lisa „Töötajate heaolu tagamise tegevuskava ja riskihindamise vormid“.

2.1. PROGRAMMI JUHTIMINE JA TULEMUSPÕHINE JÄRELEVALVE

Järelevalve ja hindamine on programmitsükli juhtimise protsessi, sh korrigeerimise tähtis osa. Järelevalve abil jälgitakse eeskirja/sekkumise elluviimise perioodil tehtavaid edusamme, hindamise eesmärk on aga hinnata kavandatud tulemuste ning eesmärkide saavutamist sama eeskirja/sekkumise elluviimise lõpus. Selles kontekstis tuleks töötajate heaolu tagamise tegevuskava meetmete elluviimist kontrollida reaajas tagasisideringi mehhanismidega, tagamaks, et rakendamisetapp oleks kogu sekkumisega tihedalt seotud. Järelevalve ja hindamise teel kogutud teavet tuleks analüüsida, et saada sisend eeskirja/programmi või sekkumise korrigeerimiseks pakutavate soovitude koostamiseks.

JOONIS 4. Töötajate heaolu tagamise programmi juhtimise tsükkel



Allikas: kohandatud ÜRO narkootikumide ja kuritegevuse büroo väljaande *Evaluation Handbook – Guidance for designing, conducting and using independent evaluation at UNODC* alusel, ÜRO narkootikumide ja kuritegevuse büroo, Viin, 2017, lk 44.

Et tutvuda töötajate heaolu tagamise eeskirja rakendamise tulemuspõhise järelevalve kasutamise ja rakendamise näitega, võib vaadata I osas „Nõuded ja eeskirjad“. Selles juhendi osas käsitletavad töötajate heaolu tagamise strateegia ⁽¹⁴⁾ ja seotud tegevuskava, mille üks osa on allpool välja toodud, peaksid andma ettekujutuse asutuses väljatöötatud töötajate heaolu tagamise strateegias kirjeldatud eesmärkidest ja meetmetest. Tegevuskava peab olema seotud sihtrühmaga ning kavandatud tegevuste elluviimise eelarvega ⁽¹⁵⁾.

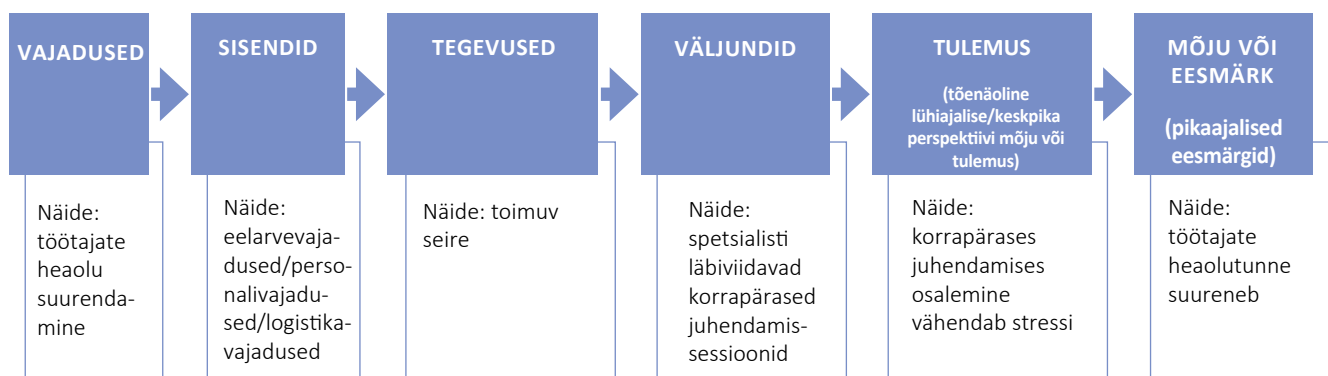
Töötajate heaolu tagamise strateegia näide. Allpool on välja toodud asutuse XX töötajate heaolu tagamise tegevuskava aastaks 20XX, mis vastab perioodi 20XX–20XX töötajate heaolu tagamise eesmärkidele.

NÄIDE 1. EESMÄRK: TÖÖGA SEOTUD STRESSI ENNETAMINE JA VÄHENDAMINE				
Meede	Vastutav osakond	Rakendaja (töötaja kategooria: asutusesisene/-väline)	Sihtrühm	Ajakava ja sagedus
Järelevalve	Personaliosakond ja töötajate heaolu tagamise komisjon	Töötajate heaolu alane nõustaja või asutuseväline ekspert	Esmatasandi ametnikud	Kord kuus ja nõudmisel

Ülaltoodud näide annab sisendi **töötajate heaolu tagamise 4. nõude (ennetamine), 2. kvaliteedinormi** ja seonduvate näitajate jaoks (vt punkt 2.3 „Töötajate heaolu järelevalve nõuded ja näitajad“).

Tulemuste ahelas kirjeldatakse tavaliselt sisendite ja tegevuste loogilisi teid ja suhteid ning tulemusi, milleks on väljundid, tagajärjed ja mõjud. Tulemuste maatriks selgitab, kuidas tulemused saavutatakse, alates sisenditest, läbides tegevused ja väljundid, ning kulmineerub tulemuste ja mõjuga, mis on tulemuste ahela osad.

JOONIS 5. Tulemuste ahel



⁽¹⁴⁾ Vt ka 5. lisa „Töötajate heaolu tagamise strateegia vorm“.

⁽¹⁵⁾ NB! Kõik ettepanekud peavad olema kooskõlas teiste eeskirjadega (nt ahistamise, seksuaalse ärakasutamise ja väärkohtlemise alane eeskiri) ning ka tegevusjuhendiga.

Ülaltoodud tulemuste ahela näites esitatud tegevuse elluviimisel saab koos teiste töötajate heaolu tagamise tegevuskavas nimetatud tegevustega saavutada üldise **eesmärgi** või **pikaajalise mõju**. See seisneb **kõigile töötajatele ohutu ja tervisliku** töökeskkonna loomises, millel on **positiivne mõju** asutuse hoolde usaldatud taotlejatele.

Mõni asutus võib edusammude kavandamiseks ja mõõtmiseks eelistada kasutada **muutuste teooriat**. Muutuste teooria meetod aitab asutusel piiritleda eesmärgi saavutamiseks kavandatud sammud. Muutuste teooria aitab uurida sekkumisvõimalusi. See on üks sekkumisloogika vormidest.

Muutuste teooria meetodi ja sageli kasutatava tulemuste ahela meetodi erinevused seisnevad selles, et muutuste teooria:

- **põhineb tulemusel** (mis on meie kõikehõlmav visioon?),
- uurib **põhjuslikke seoseid** (kui ..., siis) ning
 - sõnastab selleks **oletused**.

Muutuste teooria kasutamisel sõnastatakse pikaajalised eesmärgid ja tehakse seejärel tagurpidi kaardistamine, et selgitada välja vajalikud eeltingimused.

Seetõttu peame esmalt esitama järgmised küsimused.

- Mis peab muutuma?
- Mida on vaja muutuse võimaldamiseks?
- Teisisõnu – mis on muutuse protsessi käivitumise ja selle aja jooksul tugevnemise eeltingimused?

Muutuste teooria sõnastamiseks kasutatakse tavaliselt „**kui ..., siis**“-lauseid ning seega viitab see teatud põhjuslikkusele või tingimuslikkusele.

Loogika sõnastatakse järgmiselt:

- tegevuse X elluviimisega või kui tegevus X viiakse ellu,
 - siis juhtub Y,
 - sest toimub Z (põhjus),
 - mis toob kaasa kavandatud muutuse.

Muutuste teooria esitamiseks võib kasutada voodiagrammi või selle võib esitada jutuna.

ESIMENE NÄIDE: ... KAUDU JUHTUB ...	TEINE NÄIDE: KUI ... SIIS
Meie visioon on pakkuda kõigile töötajatele ohutut ja tervislikku töökeskkonda, mis avaldab omakorda positiivset mõju meie hoolde usaldatud taotlejatele: — tunnistades tippjuhtkonna töötajate heaolu küsimuste uurimise tähtsust; — tagades selged ja sobilikud sisseelamismehhanismid; — teavitades kriitiliste intsidentide vältimiseks ja nendele reageerimiseks kasutatavatest vahenditest (nt standardised töökorrad); — tagades töötajate vajaduste korrapärase hindamise ja nendega tegelemise mitmesuguste ametlike (kontrollkohtumised, individuaalse nõustamise võimalused, hariduslik järelevalve jms) ja mitteametlike (nt kolleegide või kaaslaste poolt) toetavate sekkumiste teel; — suurendades kõigi töötajate (juhid ja esmatasandi ametnikud) võimekust asjaomaste heaoluteemade vallas (nt suhtlusoskus, stressiohjetehnikate koolitus, rühmatöö ja tervislike piiride seadmise tähtsus); — suurendades teadlikkust eneseabi tähtsusest; — tagades tiheda asjaomaste osakondade (personaliosakond, ohutuse ja turvaosakond, tehniline personal jt) vahelise koostöö ja läbipaistva suhtluse. — Tuvastatud tegevused, mis on omavahel seotud „... kaudu juhtub ...“-lausetega soovitud muutuste esilekutsumiseks, saab lisada näiteks asutuse töötajate heaolu tagamise tegevuskavasse.	— Kui töötajatel on juurdepääs vastavalt nende vajadustele kujundatud tööandja (asutuse) tugiteenustele (nt stressiohje koolitused, haridusliku järelevalve seansid või kolleegide tugi) ning juhtkond julgustab neid kasutama ja — kui juhid suudavad samal ajal anda korrapärase, asjakohast ja empaatilist tagasisidet, — siis suudavad töötajad oma töökontekstis esinevad stressirohked olukorrad tõhusalt ja õigeaegselt lahendada. See võimaldab töötajatel professionaalselt tööd teha ja rahvusvahelise kaitse taotlejaid pühendunult toetada ning vähendab ka tulevikus läbipõlemise (ja muude stressiga seotud probleemide) ohtu, suurendades vastuvõtu- ja varjupaigaasutuste töötajate üldist heaolu. See viib meid tagasi muutuste visiooni juurde: saavutatakse kõigile töötajatele ohutu ja tervislik töökeskkond, mis avaldab omakorda positiivset mõju meie hoolde usaldatud taotlejatele.
Aluseks olevad eeldused: — vastava asutuse tippjuhtkond on nimetanud töötajate heaolu probleemseks valdkonnaks ja soovib olukorda parandada; — kasulikke töötajate heaolu tagamise mehhanismi ei ole veel loodud ja seetõttu oleks selliste sekkumiste kasutamine kasulik.	
Saavutada tuleb laialdased tulemused. — Mida teha suurima mõju saavutamiseks?	

2.2. NÄITAJATE VALIMISEL KAALUTAVAD ASJAOLUD

Töökindel järelevalvesüsteem algab **sekkumise** väljatöötamise etapist, mis hõlmab muu hulgas sidusa tulemuste maatriksi ja sisukate näitajate väljatöötamist ⁽¹⁶⁾. **Näitajad** on kvantitatiivsed või kvalitatiivsed muutujad, mis võimaldavad sekkumise kaudu saavutatud muutusi kavandatuga võrreldes mõõta, kontrollida ja valideerida.

Kvantitatiivsete näitajatega mõõdetakse aja jooksul toimunud muutust numbrilistes väärtustes. Seda väljendatakse arvude, protsentide ja vahekordadega.

⁽¹⁶⁾ EASO, *Internal Monitoring User Guide* (Asutusesisese järelevalve juhend), EASO, Valletta, 2019, lk 18–19 (piiratud kasutusega dokument).

Kvalitatiivsete näitajatega mõõdetakse muutusi, mida ei ole lihtne numbriliste väärtuste kaudu mõõta, näiteks protsessiga seotud tõhususi ja teenuste, eeskirjade või võimekuse kvaliteedi paranemist. Need põhinevad sageli tajul, arvamustel või rahulolu tasemel ja nendega kirjeldatakse muutust või seda, kuidas edusammud välja näevad. Eesmärgi püstitamiseks ja kvalitatiivse näitaja mõõtmiseks tuleb näitaja lahti pakkida ja kirjeldada, milline on muutuse soovitud kulg.

Näitajate valimisega seotud probleem seisneb selles, kuidas leida **mõõdikuid, millega kajastada olulisi muutusi**, kombineerides seda, mis on soovitud tulemuse peegeldusena sisuliselt asjakohane, sellega, mis on andmete kogumise ja haldamise seisukohast praktiliselt saavutatav. Kui mõõdetakse vale näitajat või kui mõõtmine toimub valesti, võivad andmed olla eksitavad ja see võib mõjutada otsuste kvaliteeti.

Head näitajad peavad üldjuhul olema **SMART**-näitajad (täpsed (*specific*), mõõdetavad (*measurable*), saavutatavad (*attainable*), asjakohased (*relevant*) ja ajastatud (*time-bound*)), et neid saaks nõuetekohaselt kontrollida ja et need annaks väärtuslikku teavet.

- **Täpne.** Kas on selge, mida täpselt mõõdetakse? Kas näitaja on tulemuste saavutamisel tehtud edusammude mõõtmiseks piisavalt spetsiifiline?
- **Mõõdetav.** Kas muutused on objektiivselt kontrollitavad? Kas näitaja näitab soovitud muutust? Kas näitaja kajastab tulemusi usaldusväärselt ja selgelt?
- **Saavutatav.** Milliseid muutusi sekkumise tulemusena oodatakse? Kas tulemused, mida näitajaga soovitakse kaardistada, on realistlikud?
- **Asjakohane.** Kas näitaja sobib mõõdetavate tulemuste, tagajärgede ja/või väljundite mõõtmiseks?
- **Ajastatud.** Kas andmed on mõistlike kulude ja jõupingutustega kättesaadavad? Kas näitaja jälgimise kava on olemas?

2.3. TÖÖTAJATE HEAOLU JÄRELEVALVE NÕUDED JA NÄITAJAD

EASO varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktilises juhendis on joonisel 2 väljatoodud nõuded seotud allpool kirjeldatud kvaliteedinormide ja näitajate üksikasjaliku kogumiga. 3. peatükis „Töötajate heaolu kvaliteedi järelevalve pakett“ kirjeldatav töötajate heaolu kvaliteedi järelevalve pakett hõlmab konkreetseid järelevalve- ja hindamisvahendeid, mis käsitlevad ka töötajate heaolu tagamise eeskirja kaheksa nõudega seotud kvaliteedinorme ja näitajaid. Punktis 3.1. „Järelevalvajate juhend (1. vahend)“ kirjeldatakse olulisi aspekte, mida tuleb kaaluda enne järelevalve- ja hindamistegevustega alustamist.

2.3.1. 1. NÕUE: DOKUMENTEERIMINE JA TEAVE



1. nõue: asutustel on dokumenteeritud töötajate heaolu tagamise strateegia, mida levitatakse sobivate ja kokkulepitud kanalite kaudu.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Töötajate heaolu tagamise eeskirjas selgitatakse, kuidas määratletakse töötajate heaolu ja millised on personali toetamise meetmed	1a. Ekspertidest koosnev töörühm teeb ettepaneku võtta vastu töötajate heaolu tagamise strateegia, sh meetmed töötajate toetamiseks ja seostamiseks teiste eeskirjadega (nt ahistamisvastane eeskiri, tegevusjuhend jne) 1b. Tippjuhtkond kinnitab töötajate heaolu tagamise strateegia 1c. Töötajate heaolu tagamise tegevuskavas tuuakse üksikasjalikult välja aasta jooksul teostatavad põhitegevused 1d. Kehtestatakse töötajate heaolu tagamise strateegia läbivaatamise ja uuendamise ajakava
2. kvaliteedinorm. Kehtestatakse standardsed töökorrad	2a. Koostatakse rolle ja kohustusi määratlevad standardsed töökorrad 2b. Juhtkond kasutab standardseid töökordi
3. kvaliteedinorm. Töötajate heaolu tagamise strateegia on hõlpsasti juurdepääsetav, konkreetne ja koostatud kõigile töötajatele arusaadavas keeles	3a. Kõik töötajad on töötajate heaolu tagamise strateegiast teadlikud ja neil on sellele juurdepääs 3b. Töötajad on saanud materjali, millest leiab teavet võimalike tegevuste kohta.
4. kvaliteedinorm. Kõiki töötajaid teavitatakse süstemaatiliselt töötajate heaolu tagamise strateegiast, tegevuskavast ja olemasolevatest töötajate heaolu tagamise meetmetest ja toe saamise võimalustest	4a. Töötajate arv, keda on töötajate heaolu tegevustega toetatud 4b. Uute töötajate sisseelamisprogrammi moodulid, sh töötajate heaolu teave

2.3.2. 2. NÕUE: HINDAMINE JA KONTROLLIMINE



2. nõue: asutused võimaldavad juhtidel omandada põhioskused oma rühma töötajate heaoluga seotud küsimuste hindamiseks ja kontrollimiseks.

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Personalitöötajatel ja juhtidel on selgete ametijuhendite ja töötajate valimisel esitatavate intervjuuküsimuste väljatöötamiseks vajalikud oskused	1a. Juhtide ja töötajate valimise viitetingimustes ja ametijuhendites on välja toodud selged nõuded 1b. Töötajate valimisel kasutatakse intervjuuküsimuste tabel hõlmab heaolu (stressi ohjamise) osa ja on seotud tegevusjuhendit puudutava küsimusega
2. kvaliteedinorm. Juhid on kvalifitseeritud välja selgitama oma rühmaliikmete peamised füüsilised ja psühholoogilised pinged ja vajadused	2a. Mitmed juhid osalevad füüsilise/psühholoogilise pinge tuvastamise põhikoolitusel 2b. Töötajate vajadusi hinnatakse kõigis töösuhte etappides kord aastas institutsioonilise kontrolliprotsessi teel 2c. Töötajate tagasiside protsent näitab, et nende otsesed juhid on teinud jõupingutusi ametialaste/isiklike pingete väljaselgitamiseks

2.3.3. 3. NÕUE: TEABEVAHETUS

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Juhid ja töötajad kasutavad suhtluses sobivat, ausat, läbipaistvat ja lugupidavat suhtlusviisi	1a. Suhtlusoskuste koolitustel osalevate töötajate ja juhtide arv 1b. Nende töötajate osakaal, kes väidavad, et suhtlus otseste juhtidega on professionaalne, läbipaistev ja lugupidav 1c. Iga-aastase töötajate tagasisideküsitluse tähelepanekute kokkuvõte on kättesaadav kõigile töötajatele
2. kvaliteedinorm. Loodud on struktuur, mis võimaldab kõigil töötajatel nii ametialaste ülesannete kui ka heaolu teemal oma otseste ülemustega isiklikult suhelda	2a. Korraldatud isiklike kohtumiste arv 2b. Nende korrapäraste kohtumiste käigus saadud positiivse (konstruktiivse/kasuliku) tagasiside hulk



3. nõue: asutused edendavad selget ja terviklikku teabevahetust mitmesuguste erinevate kokkulepitud platvormide ja kanalite kaudu.

2.3.4. 4. NÕUE: ENNETAMINE

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs mitmesugustele koolitusseanssidele stressitunnuste tuvastamiseks, stressi ennetamiseks ja üldiselt vaimse tervise edendamiseks	1a. Stressiohje koolitustel osalevate töötajate arv 1b. Töötajate osakaal, kes märgivad, et koolituste sisu oli nende igapäevase töö seisukohast oluline
2. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tugitegevustele ja teenustele (asutusesisestele ja/või-välistele)	2a. Asjakohaseks sekkumiseks valitakse kontaktisik(ud)/rühmad, kes saavad vajaliku väljaõppe 2b. Kehtestatud on valitud kontaktisiku / sekkumiserühma liikmete ning nende osutatavate teenuste viitetingimused 2c. Vajadusel on olemas selged asutuseväliste spetsialistide valimise kriteeriumid ja viitetingimused
3. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tervist toetavatele tegevustele	3a. Korraldatud tervist toetavate tegevuste arv



4. nõue: asutused tagavad jätkusuutlikud ennetusmeetmed oma töötajate vaimse tervise toetamiseks ja kaitsmiseks.

2.3.5. 5. NÕUE: KRIITILISTELE INTSIDENTIDELE REAGEERIMINE

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Asutuses määratakse sõltumatu, väljaõppe saanud usaldusisik (või rühm), kellega saab pärast kriitilisi intsidente nõu pidada	1a. Kehtestatud on sellise rühma/kontaktisiku valimise viitetingimused 1b. Valitud rühmal/kontaktisikul on vajaliku toe osutamiseks asjaomased oskused ja väljaõpe
2. kvaliteedinorm. Juhtidele on kehtestatud selged suunised kriitilise intsidendi järeltegevuste elluviimiseks	2a. Kehtestatud on kriitiliste intsidentide lahendamise standardne töökord
3. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid teavad, kuidas pärast kriitilise intsidendi toimumist spetsiifilist tuge küsida ja sellele juurde pääseda	3a. Kontaktisiku/sekkumisrühma olemasolust, rollidest ja kohustustest teavitatakse kõiki töötajaid, keda see puudutab 3b. Teabeseansside (sisseelamisprogrammi ja teiste töötajatele pakutavate koolituste osa) eesmärk on tutvustada töötajatele standardseid töökordi ning rääkida, kuidas ja kellelt kriitilise intsidendi korral tuge küsida ja saada 3c. Registreeritud kriitiliste intsidentide arv kokku ja liigid võrreldes intsidentide arvuga, mille korral oli vaja töötajaga järeltegevusi ellu viia 3d. Mõjutatud töötajate osakaal, kes väitsid, et on tugiisiku/-rühma osutatud teenusega rahul

2.3.6. 6. NÕUE: SUUTLIKKUSE SUURENDAMINE

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Asutus rakendab koolitusvajaduste hindamist ja hindab koolituskava süstemaatiliselt, et tagada selle kvaliteetne ja tõhus elluviimine ning teadmiste igapäevatöösse ülekandmine	1a. Korraldatakse asutuse töötajate vajaduste hindamine 1b. Koostatud on koolituskava, mis hõlmab töötajate heaoluga seotud teemasid 1c. Koolituskava uuendatakse
2. kvaliteedinorm. Asutus viib ellu mitmesuguseid erinevaid kohandatud ja standardseid koolitusi	2a. Korraldatud koolitusseansside arv 2b. Töötajate heaoluga seotud korraldatud koolituste arv 2c. Aastas koolitustel osalenute arv
3. kvaliteedinorm. Asutus pakub muul sobival kujul ametialase arengu võimalusi, et tagada teadmiste ülekandmine	3a. Aruandeperioodil tugitegevustes (kolleegidepoolne tugi, sisemine pilguheit, individuaalne/rühmanõustamine jms) osalenud töötajate arv 3b. Töötajate osakaal, kes väidavad tagasisidesaanssidel, et sekkumine, milles nad osalesid, oli nende hinnangul heaolu tagamiseks oluline



5. nõue:
asutused pakuvad kriitilise intsidendi läbielanud töötajatele spetsiifilist tuge.



6. nõue:
asutused tagavad oma töötajatele võimalused vajalike oskuste arendamiseks.

2.3.7. 7. NÕUE: OHUTUS JA TURVALISUS

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid on teadlikud teatamishierarhiast, mida tuleb kasutada muude hädaolukordade/turvaintsidentide korral (peale kriitiliste intsidentide)	1a. Kehtestatud on kriitiliste intsidentide lahendamise standardset töökorda täiendav standardne töökord ja töötajad on sellest teavitatud
2. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid saavad teavet juurdepääsu kohta tervishoiu-, ohutus- ja turvalisusmeetmetele/-juhiste	2a. Eripostkast töötajate päringute vastuvõtmiseks ja neile vastamiseks 2b. Tõstatatud küsimuste tüübid dokumenteeritakse ⁽¹⁷⁾ 2c. Töötajate osakaal, kes väidavad tagasisideseanssidel, et nende ohutusele ja turvalisusele pööratakse töökohal piisavalt tähelepanu
3. kvaliteedinorm. Asutus jälgib igal töökohal riske pideva ja järjest areneva riskiohje protsessi abil ja esmatasandi ametnike osalemisel, et ohutus-/turvameetmeid vajaduse korral muuta	3a. Olemas on riskiseire metoodika ja kava 3b. Riskiseirekava uuendatakse korrapäraselt 3c. Iga-aastases riskiseireprogrammis osalenud esmatasandi ametnike arv



7. nõue: asutused rakendavad mitmesugustes tööolukordades (sh välitöödel) esinevate riskide analüüsi alusel konkreetseid tervishoiu, ohutuse ja turvalisuse suuniseid ning levitavad neid.

2.3.8. 8. NÕUE: JÄRELEVALVE JA HINDAMINE

KVALITEEDINORMID	NÄITAJAD
1. kvaliteedinorm. Kehtestatud on järelevalve ja hindamise metoodika, et hinnata töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust	1a. Olemas on töötajate heaolu järelevalve ja hindamise metoodika 1b. Valitud on kontaktisik/järelevalverühm
2. kvaliteedinorm. Asutuses tegeletakse korrapäraselt järelevalve ja hindamisega, mis hõlmab stressiga seotud riskijuhtimist ⁽¹⁸⁾	2a. Kord aastas koostatakse järelevalve- ja hindamisaruandeid 2b. Tähelepanekuid kirjeldatakse korrapäraselt tippjuhtkonnale esitatavates soovitusetes 2c. Soovitusi kasutatakse konkreetse perioodi jooksul töötajate heaolu tagamise strateegia ja tegevuskava läbivaatamisel



8. nõue: asutused jälgivad rakendatud töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust, hindavad neid korrapäraselt ja võtavad saadud õppetunnid kasutusele.

⁽¹⁷⁾ Konfidentsiaalsus on kõigi töötajate heaoluga seotud tegevuste keskne põhimõte.

⁽¹⁸⁾ Riskihindamise vorm ja riskihindamise tsükli selgitus on 6. lisas „Riskihindamise vorm“.

2.4. LÄHTE- JA LÖPPUURINGUD NING EESMÄRGID

Näitajatega peaksid kaasnema **lähteväärtused** ja **eesmärgid** ⁽¹⁹⁾. Lähteväärtuste ja eesmärkideta ei ole aja jooksul toimunud muutuste mõõtmine tähendusrikas.

Lähteväärtused tähistavad näitaja väärtust enne sekkumise algust, mille alusel saab tehtud edusamme hinnata või omavahel võrrelda. Lähteuuringu eesmärk on saada teadmistebaas, mille alusel saab rakendamise käigus ja pärast tegevuse lõpetamist jälgida ja hinnata selle edenemist ja tõhusust.

Mõnikord on lähteandmed, millele toetudes hakatakse tegevuse rakendamise käigus mõõtma muutuste kvaliteeti, juba olemas. Sel juhul tuleb andmed lihtsalt koondada ja tagada, et neid on võimalik pikema perioodi jooksul järelevalvetegevuste kaudu uuendada. Seetõttu on tähtis välja selgitada, milline teave on juba olemas. Kohapeal valitsevast olukorrast aitavad aru saada muid tegevusi käsitlevate aruannete läbivaatamine, teemarühma arutelud ja kohapealsete külastuste aruanded. Kui andmeid ei ole üldse või ei ole piisavalt, tuleb nende täiendamiseks alustada sihtotstarbelist andmekogumist.

Lähteuuringuid peavad teostama planeerimise eest vastutavad töötajad ja teatud määral ka tegevuste elluviimise eest vastutavad töötajad. See meede toimub kõnealuses kontekstis tavaliselt planeerimisetapis enne töötajate heaolu tagamise tegevuskava väljatöötamist ja rakendamist. Töötaja/rühm, kellele see on ülesandeks tehtud, tagab vajaduse korral üksikasjalike andmete kogumise. Selleks võib kasutada küsimustikke, poolstruktureeritud intervjuusid, rühmakoosolekuid ja üldisi kohapealseid külastusi.

Lõppuuring (või vaheuuring) on sekkumise lõpus (või olulistel hetkedel, nt teatud etapi lõpus) tehtav mõõtmine, et võrrelda olukorda tingimustega lähtejoonel ning hinnata toimunud muutusi. Lähte- ja lõppuuringud on omavahel seotud. Kui korraldatakse lähteuuring, järgneb sellele tavaliselt hiljem sekkumise käigus teine samalaadne uuring (nt lõppuuring), et võrrelda andmeid ja selgitada välja, mis on muutunud.

Asutuse tippjuhtkond soovib selles kontekstis näha, milline on olnud teatavas asutuses rakendatud meetmete positiivne mõju töötajate heaolule.

Eesmärkidega kirjeldatakse, mis väärtusi soovitakse sekkumise lõpuks saavutada (nt teatud töötajate heaolu tegevuses osalenute osakaal, mis viitab tööga rahulolule). Eesmärgid on mitmeti kasulikud, sest need:

⁽¹⁹⁾ EASO, *Internal Monitoring User Guide* (Asutusesisese järelevalve juhend), EASO, Valletta, 2019, lk 27–28 (piiratud kasutusega dokument).

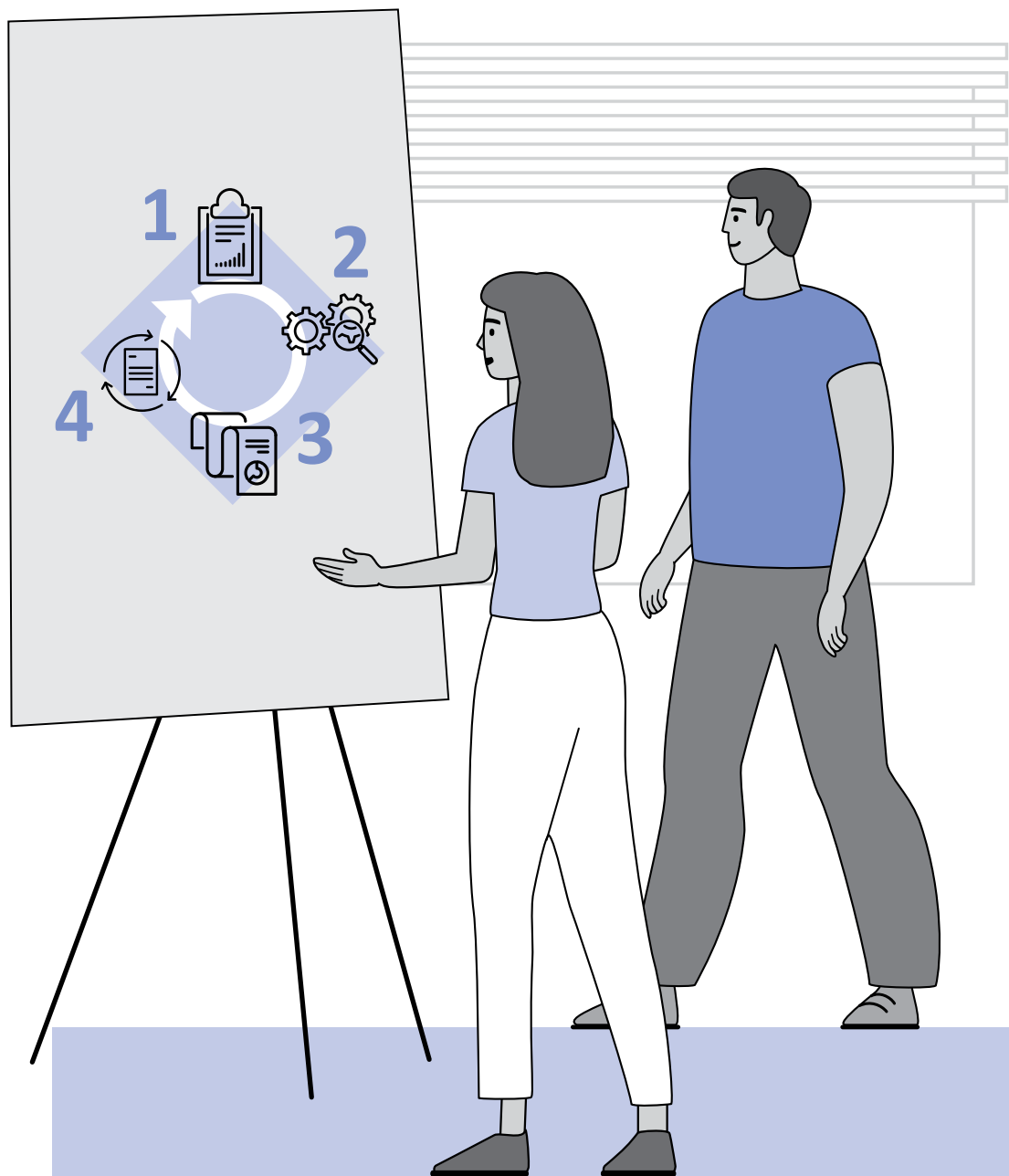
- näitavad sekkumises osalevatele töötajatele ja teistele sidusrühmadele, mida on vaja teha ja saavutada;
- aitavad otsustada, kas edusamme on tehtud või mitte.

Realistlike ja saavutatavate eesmärkide püstitamise ning piisavalt kaugeleulatuvate eesmärkide saavutamise vahel (et tagada sekkumiseks kasutatavate ressursside maksimaalne kasutamine tõelise mõju saavutamiseks) esineb loomulik pinge. Motiveeritud inimesed suudavad kaugeleulatuvate eesmärkide korral sageli rohkem saavutada. Ebareaalselt ambitsioonikad eesmärgid vähendavad aga osalejate enesekindlust ja ettevõtmise tõsiseltvõetavust.

ASJAOLUD, MIDA TÖÖTAJATE HEAOLU JÄRELEVALVE JA HINDAMISE KORRAL SILMAS PIDADA

- Kasutage järelevalves enda valitud näitajaid või selles EASO kolmeosalises juhendis nõuete all väljatoodud näitajaid, kvaliteedinorme ja tegevusi ning koondage need. Valitud näitajate abil mõõdetakse sekkumise edukuse või ebaõnnestumise ulatust. Lõplik näitajate valik sõltub sellest, mida asutuses juba tehakse, mida kavatsetakse teha ja mis on teostatav.
- Üldiselt tuleks kasutada SMART-näitajaid (konkreetsed (*specific*), mõõdetavad (*measurable*), saavutatavad (*achievable*), reaalsed (*realistic*) ja ajastatud (*time-bound*)).
- Andmeid kogutakse ja liigitatakse vastavalt vajadusele delikaatselt.
- Üldiselt on võimalik vaid paari näitajat aja jooksul tõhusalt jälgida. Seetõttu tuleks näitajate valimisel järgida põhimõtet „vähe, aga mõjusad“. Need tuleks määratleda nii, et need on rühma igapäevatööd takistamata hõlpsasti hinnatavad. Näitajate kohta kogutud andmed tuleks võimaluse korral alati liigitada soo, ametikoha profiili ja asukoha alusel.
- Kasutage järelevalvet järelemõtlemiseks, õppimiseks ja muudatuste tegemiseks. Valitud näitajate kohta võib andmeid koguda perioodiliselt, kontrollides järgnevatel kuudel või aastatel korrapäraselt olukorda. Näiteks teatud liiki hindamise (lähteuuring) ja analüüsi läbiviimise korral võib sama protsessi hiljem teatud intervalliga (12 kuud, 18 kuud, 24 kuud jne) korrata. Selle protsessi eesmärk on uurida toimunud muutusi ning see aitab järelevalve- ja hindamisametnikul asjaomaste otsuseid tegevate kolleegide toel tegevuste üle järele mõelda ja neid vajadusel korrigeerida.
- Järelemõtlemise, õppimise ja muutuste soodustamiseks võib kasutada osaluspõhiseid dialooge, mis võimaldavad eemalduda ja mõelda, mida andmed tähendavad ning kuidas teadasaadu valguses tegevusi korrigeerida. Seda tuleks teha hea tavana koostöös valitud esmatasandi ametnikuga, kes võivad osata anda tähtsat teavet.
- Andmete analüüsi ja tähtsamate tähelepanekute alusel tuleb sõnastada soovitusel, mida kasutatakse poliitika kujundamisel, meetmete väljatöötamisel ja korrigeerimise kavandamisel.
- Olulisemaid järelevalve ja hindamise käigus tehtud järeldusi tuleks jagada kõigi töötajatega, keda need puudutavad.

Oluline märkus! Kõigi kirjeldatud sekkumismeetodite korral tuleb kinni pidada konfidentsiaalsusnõuetest. Töötajatega toimunud arutelude sisust ja neilt kogutud küsimustikest ei tohi konkreetsete töötajate nõusolekuta rääkida kolleegide ega juhtkonnaga. Erand tehakse ainult võimaliku enda või teiste kahjustamise ohu korral. Tasub ka märkida, et töötajate heaolu hindamist **ei tohi** segi ajada töötulemuste ülevaatamise ega hinnangutega. Selle eesmärk on hinnata töötaja vajadusi muu hulgas seoses tema ametialase arenguga.



3. TÖÖTAJATE HEAOLU KVALITEEDI JÄRELEVALVE PAKETT

Töötajate heaolu tagamise eeskirja väljatöötamise ja rakendamise toetamiseks võib kaaluda kolme tähtsat töötajate heaolu tagamise poliitikadokumenti. Need on töötajate heaolu tagamise strateegia, töötajate heaolu tagamise tegevuskava ning töötajate heaolu järelevalve ja hindamise metoodika. Töötajate heaolu tagamise strateegia on seotud töötajate heaolu tagamise tegevuskavaga, milles on üksikasjalikult välja toodud töötajate heaolu alased eesmärgid ja meetmed, mida jälgitakse süstemaatiliselt järelevalve- ja hindamismeetodite abil. Järelevalve- ja hindamismeetodite rakendamisest saadakse teavet võimaliku töötajate heaolu tagamise strateegia muutmise vajaduste kohta.

Selles juhendis kirjeldatud töötajate heaolu järelevalve pakett hõlmab kolme olulist vahendit varjupaiga- või vastuvõtuasutuses töötajate heaolu tagamise eeskirja ning sekkumiste järelevalveks ja hindamiseks ning töötajate heaolu kvaliteedi tagamiseks. Vahendid on üles ehitatud vastavalt I osas „Nõuded ja eeskirjad“⁽²⁰⁾ kirjeldatud töötajate heaolu tagamise kaheksa nõude kvaliteedinormidele ja näitajatele. Samuti on need tihedalt seotud töötajate heaolu tagamise meetmetega, mida kirjeldatakse täpsemalt II osas „Töötajate heaolu tagamise vahendid“. Need kolm vahendit on asutuse töötajate heaolu tagamise eeskirja lahutamatu osa ning aitavad asutusel jälgida, mil määral aastaks kavandatud tegevused ja sekkumised vastavad püstitatud eesmärkidele, ning aitavad tõhusalt tagada töötajate heaolu. Varjupaiga- ja vastuvõtuasutused koguvad süstemaatilise järelevalve ja hindamise kaudu teavet tõenduspõhiste soovitude tegemiseks, et vastavalt tuvastatud puudustele ja vajadustele töötajate heaolu tagamise meetmeid ja sekkumisviise korrigeerida.

Töötajate heaolu kvaliteedi järelevalve pakett hõlmab järgmisi vahendeid.

— **1. VAHEND: järelevalvajate juhend.**

Järelevalvajate juhend hõlmab peamisi küsimusi, mida järelevalve- ja hindamistegevuste väljatöötamisel, kavandamisel ja rakendamisel silmas pidada.

— **2. VAHEND: töötajate heaolu alane ja lõppuuring.**

Küsimustikud, mida kasutada enne konkreetse töötajate heaolu tagamise programmi/ meetme rakendamise algust ja pärast selle rakendamist. See vahend aitab mõõta töötajate heaolu tagamise eeskirja elluviimisel suhteliselt pika perioodi jooksul (2–3 aastat) tehtud edusamme.

— **3. VAHEND: töötajate heaolu vallas tehtud edusammude järelevalve.**

Hõlmab analüüsi kontrollnimekirja ja kahte kvalitatiivset küsimustikku, mis aitavad kõigi kaheksa töötajate heaolu tagamise nõude osas asutuse tehtavaid edusamme pidevalt jälgida.

Kirjeldatud vahendid on vaid üks võimalus töötajate heaolu tagamise eeskirja ja kehtestatud meetmete järelevalveks ja hindamiseks. Need asutused, kus toimiv süsteem on juba olemas, võivad kaaluda olemasoleva süsteemi kasutamist, ent sellele tuleb kindlasti lisada ka töötajate heaolu mõõtmise näitajad.



⁽²⁰⁾ Vt punkt 2.3. „Töötajate heaolu järelevalve nõuded ja näitajad“.

3.1. JÄRELEVALVAJATE JUHEND (1. VAHEND)

Järelevalvaja juhendis esitatakse lühike ülevaade põhikaalutlustest, mida järelevalve ja hindamise eest vastutav ametnik peab sel teemal tehtud edusammude jälgimisel ja hindamisel silmas pidama. Juhendis püütakse kajastada mitmesuguseid reaalseid olukordi, millega EL+ riigid võivad kokku puutuda. Mõnes riigis võib tugev töötajate toetamise süsteem juba olemas olla ja enamikku soovitatust ei pruugi olla tarvis; teistes riikides võib aga süsteemi tugevdamise ja ühtlustamise protsess olla pooleli. Teised võivad hakata juhendi alusel süstemaatiliselt töötajate heaolu meetmeid rakendama. Tabelis 1 antakse ülevaade tähtsamatest aspektidest, millega selleletemaliste tagasisideseansside ⁽²¹⁾, uuringute, lähte- ja lõppuuringute läbiviimisel ja tagasiside küsimisel arvestada.

TABEL 1. Töötajate heaolu järelevalve juhend

MÕELGE EL+ RIIGI ASUTUSES TÖÖTAJATE HEAOLU VALLAS TEHTUD EDUSAMMUDE HINDAMISEL JÄRGMISELE	
Üldised märkused	Kontekstiga arvestamine Millised on teie tähtsamad hindamisega seotud küsimused? Mis on kõige olulisemad asjaolud, mida asutusel on vaja praegu töötajate heaolu sekkumiste kohta teada? Millised võivad olla kasutuselevõetud kriteeriumidega seotud esmatähtsad küsimused, et õppida ja kehtestada head tavad, sh jätkusuutlikkus ja mõju: asjakohasus, tõhusus, tulemuslikkus, järjepidevus? Mis hindamismetoodika on nende küsimuste jaoks kõige mõistlikum? Mis vorming sobib kõige paremini (nt internetipõhised küsimustikud, kohapealsed külastused, teemarühma arutelud või individuaalsed intervjuud)? Kas mõeldakse soolisele mitmekesisusele, arvestades ka vanuse, kultuuritausta (nt teistesse EL+ riikidesse lähetatavate ekspertide puhul) ja muu sarnasega? Ressurssidega seotud kaalutlused Igal asutusel on erinevad eelarve, logistika ja ressurssidega seotud piirangud, millega tuleb hindamiskülastuste kavandamisel arvestada. Kui aega ja ressursse on väga vähe, võib asukoha ja intervjueritavate koosseisu (andmeallika) valimisel lähtuda järgmistest kriteeriumidest: 1) juurdepääsetavus – näiteks külastada teenistusi, millele juurdepääs on odavam / vähem keeruline, mitte kaugemate piirkondade vastuvõtu-/intervjuerimisasutuste töötajaid; 2) olemasolevad teadmislüngad – tuvastage lüngad, mille kohta ei ole piisavalt teavet ja mida ei ole veel sihipäraselt uuritud, või keskenduge edusammude mõõtmisel esmalt küsimustele, mille kohta on olemas eesmärgid/lähteandmed.
Vahendid ja küsimustikud	Võtke arvesse küsimustike pikkust ja alternatiivseid sekkumismeetodeid Vältige pikkade küsimustike ja suunavate küsimuste kataloogide väljatöötamist. Osalejad võivad sel juhul küsimustikule vastamisest või tunnipikkuses rühmaarutelu osalemisest loobuda. Teatud aspektide ja muutujate mõõtmiseks, nt kvalitatiivse teabe saamiseks soovitakse kaaluda individuaalsete või teemarühmade intervjuude või muude sarnaste andmekogumismeetodite kasutamist. Katsetage küsimustikke ja suunavaid küsimusi Paluge paaril vastava valdkonna vastajal küsimustik täita, et kontrollida, kas vastajad saavad teie küsimustest aru ning kui palju aega kulub kõigile küsimustele vastamiseks. Tehke küsimustikes enne järelevalveharjutuse elluviimist vastavad muudatused. Kasutage kindlasti vahendeid, mis võimaldavad kvalitatiivset teavet jagada (nt teemarühma arutelude tagasiside).
Dokumenteeri- mine	Töötajate heaolu tagamise nõuete järelevalve vahendit saab kasutada tahvelarvutis/sülearvutis (võrguühendusega), mis võimaldab kogutavat teavet hõlpsasti sisestada, teha tähelepanekute järelanalüüsi ja tulemusi dokumenteerida. Internetiühenduse loomisel tulemusi analüüsitakse ja asjaomane juhtkond/ rühmaliikmed teevad need kättesaadavaks kokkuvõtliku aruande kujul.

⁽²¹⁾ Lisateave on 4. lisas „Tagasisideseansid“.

Hindaja	Asutuse edusamme hindav isik võib olla vastava ülesande saanud töötaja (järelevalve- ja hindamisametnik) või lühiajaliselt kasutatav asutuseväline konsultant. Oluline on, et kui töötaja räägib kriitilistest ja tõsistest heaoluprobleemidest, oleks olemas viis, mis võimaldaks konfidentsiaalselt tagasisidet anda. Hindaja ei jaga töötaja kaebusi kunagi viisil, mis võimaldab vastava töötaja isiku tuvastada. Selle reegli osas tehakse erand vaid juhul, kui vastav töötaja võib iseennast ja/või teisi kahjustada.	
Ajakava	Hindamise teostajale (sõltuvalt sellest, kui palju intervjuusid või teemarühmade arutelusid on planeeritud) on soovitatav koostada väike töökava. Töökava peab hõlmama vähemalt järgmist: — ajakava; — andmeallikad (kes on intervjuueeritavad ja intervjuueeritavate arv); — asukohad (kohad, mida töö käigus külastatakse, kui tööd tehakse eri kohtades). Töökava soovitatakse eelkõige koostada EL+ riikides, kus on palju töötajaid, mitmeid vastuvõtuasutusi ja palju tööpaiku. Külastatavatest asutustest ja valitud intervjuueeritavatest teatatakse aegsasti, et tagada intervjuueeritavate kättesaadavus ja vestluste sisukus. Sellist dokumenteeritud teavet saab kasutada ka järelkohtumistel/ tagasisideseanssidel andmete võrdlemisel.	
Andmete kogumine	Kirjeldus	Märkus
Andmeallikas – dokumentide hindamine	Enne hindamist/järelevalvet tehakse kiire dokumentide hindamine, mis hõlmab järgmist. — Ülevaade võimalikest aruannetest ja statistilistest andmetest töötajate heaolu küsimustes, sh teatava ajavahemiku jooksul lahendatud kriitiliste intsidentide kohta. Mõnel juhul võib töötajate heaoluga seotud küsimuste kohta teavet saada ka muudest valitud tegevusaruannetest, näiteks programmide hinnangutest, milles on välja toodud probleemid ja saavutatud edu. — Sobivatel juhtudel asutuseväliste spetsialistide (psühholoogide) aruannete kasutamine (tagades seejuures alati konfidentsiaalsuse).	Kasutada tuleb ainult hiljutisi aruandeid/ statistikat, kui need on olemas.
Andmeallikas – intervjuueeritavad	Järelevalvetegevusesse tuleb „andmeallikana“ kaasata vähemalt kaks või kolm inimest igas töötajate kategoorias. See tegevus toimub kord aastas kvalitatiivsete ja/või poolstruktureeritud teemarühma arutelu või rühmakoosoleku kujul. Osalejate lõplik arv sõltub asutuse suurusest, kuid tuleks kaasata vähemalt järgmised töötajad: — personalitöötajad, juhtkond, esmatasandi ametnikud, asutusevälised/-sisesed spetsialistid, töötajate heaolu alane kontaktisik; — vajadusel sõltumatu isik, nt töötaja teisest osakonnast või peakontorist, teiste partnerite või sidusrühmade, nt kodanikuühiskonna organisatsioonide või kohalike partnerite seast.	Osalemine on vabatahtlik. Tagada tuleb konfidentsiaalsus. Seanssidel tuleb kinni pidada kultuuri- ja sootundlikust lähenemisest.
Andmeallikas – küsitlusele vastajad	Suurema hulga erinevate töötajateni jõudmiseks võib kujundada paberkuul jagatavad või internetipõhised küsimustikud. Sellest võib eriti kasu olla suure töötajate arvu ja mitme tegevuskohaga asutustele. Kaasata soovitatakse võimalikult paljud töötajad (kõigist töötajate kategooriatest): juhid, esmatasandi ametnikud, personalitöötajad, asutusevälised/-sisesed spetsialistid, töötajate heaolu alased kontaktisikud.	Osalemine on vabatahtlik. Osalemine võib olla ka anonüümne.
Rakendamine	Kirjeldus	Märkus
Hindamine	Hindaja tutvustab ennast enne hindamise algust ning tagab, et kõik vabatahtlikud osalejad saavad tehtavast harjutusest aru. Esitatavad küsimused peaksid võimaldama hindajal hinnata kõiki kavandatud töötajate heaolu tagamise nõuete järelevalve vahendi näitajaid. Üldine arutelu teemal, kuidas töötajate heaoluga seotud tegevused on käivitunud ja toimivad (kui tegevusi on algatatud), võib aidata intervjuueeritavatel end väärtusliku teabe jagamisel mugavalt tunda. See on poolstruktureeritud intervjuu, mis võimaldab anda kirjeldavaid vastuseid . Vestlus peaks jääma üsna „mitteametlikuks“. See hindamisharjutus peaks võimaldama koguda kvalitatiivset teavet, mis aitab paremini aru saada teatavate protsesside kontekstist ja dünaamikast ning sellest, miks teatud tegevused võivad konkreetsel ajahetkel teistest paremini toimida. Hindaja saab vestluse käigus lugupidavalt, rääkijaid katkestamata sekkuda, et tagada kõigi nõuete/näitajate käsitlemine. Kui intervjuu käigus tuuakse välja ainult positiivsed saavutused, maksab üle kontrollida, kas nõuetele vastavuses on ka vajakajäämisi. Kui räägitakse ainult raskustest, tuleb seevastu uurida, kas võimalik on välja tuua ka mõni tugevus. Mõnes keskkonnas võib eelistada individuaalseid seansse, teistes soovitatakse aga korraldada vastaval teemal rühmarutelusid.	Koguge vajaduse korral hindamise hõlbustamiseks lisateavet. See võib hõlmata töötajate kavandatud lisamenetlusi, uusi eneseabi harjutusi/-tegevusi või selliste heade tavade jagamist, mis ei kuulu juba kasutusele võetud töötajate heaolu tagamise meetmete hulka jne.

3.2. TÖÖTAJATE HEAOLU LÄHTE- JA LÕPPUURING (2. VAHEND)

Lähte- ja lõppuuring on vahendid, mis aitavad mõõta aja jooksul tehtud edusamme. Selles juhendis välja pakutud lähte- ja lõppuuringu küsitlused tuleks juhtidele ja esmatasandi ametnikele jagada kaks korda. Esialt **enne** konkreetse tegevuskava/strateegia tegevuste rakendamist. Seejärel korraldatakse uuring veel kord **pärast** kavandatud tegevuse teostamise perioodi või kui eeskirja rakendamine on lõppenud. Lähteuuringu järeldused on võrdlusalus, millega saab kõrvutada lõppuuringu tulemusi. Vastuste muutumine viitab eri valdkondades tehtud edusammudele. Sõltuvalt personali heaoluvajadustest ja töötajate heaolu tagamise eeskirja ja programmi küpsusest võivad ametiasutused keskenduda lähte-/lõppuuringus konkreetsetele eriti olulistele nõuetele.

Lisamärkus. Lähte- ja lõppuuring tuleb võimaluse korral teha sama töötajate rühma või esindusliku valimiga. Konfidentsiaalsuse tagamiseks ei nõuta töötajatelt nimede avaldamist, seda võib teha soovi korral. Kui asutus otsustab töötada teemarühmadega, tuleb lähenemist teabe kogumisele vastavalt korrigeerida. Teemarühma arutelud on kasulik vahend teatavate konkreetsete küsimuste kohta teabe kogumiseks. Need ei võimalda aga mõnes valdkonnas arvandmete või protsentide kujul konkreetset lähtejoont välja selgitada (nt täpne arv koolitusi, milles töötaja on osalenud).

Teemarühma aruteludel kogutud kvalitatiivne tagasiside võib siiski aidata paremini aru saada näiteks rühma kontekstist ja dünaamikast või miks teatud tegevused toimivad ja teised mitte. Rühmaarutelust võib ilmned ka teatavaid trende, näiteks üldine vajadus toimivasse tööruumi tehtavate suuremate investeeringute järele, samuti võidakse saada teavet koolitusvajaduste kohta. Rühma kasutamisel tooge välja rühmaliikmete arv, sugu ja keskmine tööstaaž. Võimaluse korral tuleks selliseid rühmaarutelusid täiendada lihtsa küsimustikuga, mis keskendub ka kvantitatiivsetele andmetele. Sama soovitatakse individuaalsete seansside korral, mille puhul nimede avaldamine peaks olema vabatahtlik.

TABEL 2. Individuaalne vahend: lähteuringu/lõppuringu vorm

VALIKULINE – KONKREETSE RÜHMALIIKME NIMI			
SUGU: M/N/X	TÖÖTAB ASUTUSES: < 1 a / 1–3 a / ÜLE 3 a	TÖÖTAJA KATEGORIA: JUHT / ESMATASANDI AMETNIK / PERSONALITÖÖTAJA / OHUTUS-TURVATÖÖTAJA / MUU (täpsustage)	
LÄHTEURINGU/LÕPPURINGU KUUPÄEV (täpsustage, kas tegemist on lähte- või lõppuringuga):			
HINDAMISSKAALA – 1, üldse mitte rahuldav/kasulik/konstruktivne; 2, osaliselt rahuldav/kasulik/konstruktivne; 3, rahuldav/kasulik/konstruktivne; 4, väga rahuldav/kasulik/konstruktivne; 5, üle ootuste			
ESITATAVAD KÜSIMUSED JA SEOS SOOVITUSLIKE NÕUETEGA		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
Üldine küsimus	Kuidas hindate praegu enda üldist rahulolu jõupingutustega, mida teie tööandja on teinud seoses teie üldise heaolutundega töö?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
1. nõue: dokumenteerimine ja teave		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
	Kas olete teadlik kehtestatud töötajate heaolu tagamise strateegiast?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas olete teadlik rakendatavatest töötajate heaolu alastest tegevustest/sekkumistest?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas arvate, et praegu töötajate eest hoolitsemiseks tehtavast piisab?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas teile on kättesaadav eneseabi, töötajate heaolu alane vms teabematerjal?	JAH/EI	JAH/EI
2. nõue: hindamine ja kontrollimine		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
	Kas juhtidel ja personalitöötajatel on teie hinnangul piisavalt vahendeid töötajate/rühmade seireks ja kroonilise stressi või läbipõlemise tunnuste tuvastamiseks?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas teie asutuses on välja töötatud töötajate heaolu järelevalve metoodika?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas teie otsene ülemus on kunagi küsinud, kuidas teil läheb (nii ametialaselt kui ka isiklikult, veendumaks, et teil on kõik korras)?	JAH/EI	JAH/EI
	Kui tähtsaks peab teie tööandja teie hinnangul töötajate heaolu? Vastake lähtuvalt teenistustsüklist – valimine ja sisseelamisprogramm, tööetapp ja viimaks töösuhte lõpp.	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
3. nõue: teabevahetus		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
	Kas olete teadlik asutuse määratud kontaktisikust, kelle ülesanne on aidata abi vajavaid töötajaid (nt stressiohjerühm, töötajate heaolu tagamise komisjon, töötajate nõustaja vms ⁽²²⁾)?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas olete osalenud suhtlemisoskuste koolitusel?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas kohtute otsese ülemusega korrapäraselt, et rääkida võimalikest tööalastest väljakutsetest või jagada muud uut teavet?	JAH/EI	JAH/EI
	Kui kasulik on teie hinnangul otseselt ülemuselt teie töö kohta saadud tagasiside teie tulevase arengu jaoks?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Kui lugupidav ja sobiv on teie hinnangul teie otsese ülemuse suhtlusviis?	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5

⁽²²⁾ Neid nimetusi tuleb vastavalt asutuses kasutatavale terminoloogiale muuta.

4. nõue: ennetamine		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
	Kas teie asutuse juhtidel ja töötajatel on teie arvates üldiselt piisavalt teadmisi stressi ja läbipõlemise ennetamise ja tervislike piiride seadmise meetodite kohta?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas teil on vajaduse korral juurdepääs asutusesisestele/-välistele spetsialistidele?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas küsiksite vajaduse korral neilt asutusesisestelt/-välistelt spetsialistidelt abi?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas olete osalenud vaimse tervise edendamise täiendkoolitusel?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas osalete korrapäraselt tööandja/osakonna pakutavates töötajate heaolu alastes tegevustes?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas neid teenuseid osutatakse tasuta?	JAH/EI	JAH/EI
	Hinnake, kui veendunud olete, et teie tööandja hoolitseb teie eest ja tagab teie heaolu, sh tööga seotud stressi korral (1 – ei ole kindel, 5 – väga kindel)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Kas tegelete korrapäraselt eneseabitegevustega, näiteks spordi, jooga või teiste hobidega või veedate aega perega?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas mõtlete stressis olles, millised on teie stressi allikad ja kuidas nendega positiivselt tegeleda?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas arvate, et teil tuleb töö- ja eraelu tasakaalustamine hästi välja? (1 – üldse mitte, 5 – väga hästi)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Kas teil on ennetamise osas muid/lisasoovitusi, mida teie tööandja saaks teha või peaks tegema praeguse olukorra parandamiseks?		
5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
	Kas olete olnud lähiminevikus (viimase aasta jooksul) töökohal kriitilisse intsidenti kaasatud?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas olete teadlik standardsest töökorrast, millega tutvuda kriitiliste intsidentide lahendamise kohta teabe saamiseks?	JAH/EI	JAH/EI
	Kui tõhus on praegune kriitilise intsidendiga kokku puutunud töötajate haldamise süsteem? (1 – ei ole üldse tõhus, 5 – väga tõhus)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Kas teate, kelle poole peate kriitilise intsidenti korral pöörduma (teatamine) ja mida tuleb siis teha?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas taotlejatele kriitiliste intsidentide ennetamiseks praegu antav tugi on teie hinnangul piisav?	JAH/EI	JAH/EI
6. nõue: suutlikkuse suurendamine		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
	Kas olete sel aastal heaolu teemalistel koolitustel osalenud (nt stressiohje, eneseabi/suhtlemine jms)?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas olete teadlik korraldatavatest täiendkoolitustest?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas enamik koolitustest on olnud piisavalt praktilised, et neid oleks võimalik igapäevases tööolukorras kasutada? (1 – ei ole üldse nõus, 5 – väga nõus)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5

7. nõue: ohutus ja turvalisus		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
	Missugune on teie subjektiivne hinnang ohutusele teie praegusel töökohal? (1 – ei ole üldse rahul, 5 – väga rahul)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Kas teate, millist teatamishierarhiat tuleb ohutus- või turvaintsidendi korral kasutada?	JAH/EI	JAH/EI
8. nõue: järelevalve ja hindamine		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
	Kas töötajatele probleeme valmistavate asjaolude õigeaegseks avastamiseks korraldatakse korrapäraselt tagasisideseansse, kuhu on kaasatud kõik töötajad?	JAH/EI	JAH/EI
	Kas olete nõus, et esmatasandi ametnikelt töötajate heaoluga seotud küsimustes saadavat tagasisidet võetakse piisavalt arvesse? (1 – ei ole üldse nõus, 5 – väga nõus)	1 – 2 – 3 – 4 – 5	1 – 2 – 3 – 4 – 5
	Kas olete kunagi osalenud küsitluses, teemarühma arutelus või mõnes muus sellises algatuses või kas teie otsene ülemus on teil palunud rääkida riskiteguritest, mis suurendavad teie arvates teie ja kolleegide stressitaset?	JAH / EI / EI OLE KINDEL	JAH / EI / EI OLE KINDEL
Üldised kokkuvõtvad küsimused		LÄHTEJOONEL SAADUD VASTUS	LÕPUS SAADUD VASTUS
Kas töötajad osalevad teie töökeskkonnas töötajate heaoluga seotud meetmete väljatöötamises ja annavad nende kohta tagasisidet?		JAH/EI	JAH/EI
Avatud küsimused	Kui saaksite enda praeguses töökeskkonnas töötajate heaolu suurendamiseks ühte asja muuta, siis mida muudaksite?		
Ainult lõpp-uuringus esitatav küsimus	Kas tippjuhtkond on pärast selle teema tõstatamist teie hinnangul töötajate heaolusse rohkem panustanud? JAH/EI – kui vastus on jaatav, selgitage lühidalt, kuidas.		Selgitage:
Ainult lõpp-uuringus esitatav küsimus	Kas arvate, et teie asutuse tulevikku vaatav otsus hakata süstemaatilisemalt töötajate heaolu küsimusega tegelema on teie enda igapäevatööd või tunnet, millega tööle tulete, ühel või teisel moel positiivselt mõjutanud? JAH/EI – kui vastus on jaatav, selgitage lühidalt, kuidas.		Selgitage:

3.3. TÖÖTAJATE HEAOLU VALLAS TEHTUD EDUSAMMUDE JÄRELEVALVE (3. VAHEND)

Kolmas vahend koosneb kahest osast ja hõlmab nii töötajate heaolu vallas tehtud edusammude analüüsi kui ka edusammude seireks kasutatavaid küsimustikke.

3.3.1. TÖÖTAJATE HEAOLU VALLAS TEHTUD EDUSAMMUDE KONTROLLNIMEKIRI

Tabelis 3 kujutatud **töötajate heaolu vallas tehtud edusammude analüüsi kontrollnimekiri** on näide sellest, kuidas järelevalve- ja hindamisametnikud saavad kindlaksmääratud aja jooksul töötajate heaolu tagamise kaheksa nõude vallas tehtud edusamme jälgida, arvestades seejuures kõigi seotud kvaliteedinormidega. Väljapakutud kontrollnimekirjas kasutatakse värvikoodi ning see näitab otseselt, millised nõuded on täidetud (roheline), millised on peaaegu täidetud (kollane) ning millistele tuleb veel keskenduda (punane). See kontrollnimekiri võimaldab juhtidel kiiresti välja selgitada, mis edusamme on eri nõuete ja nendega seotud kvaliteedinormide osas tehtud. Mõne EL+ riigi asutused võivad eesmärgiks seada kõik kaheksa nõuet, teised võivad aga keskenduda vaid ühele või kahele, sõltuvalt sellest, mis tasemel nad on vastavates valdkondades või kui vajalik vastav nõue on nende jaoks. Vahend toob esile ka valdkonnad, mille kohta ei ole selgust, ning võimaldab jälgida, kas saavutused kõiguvad, näiteks kas nõuded, mille täitmisel saadi varem roheline tulemus, on jäänud roheliseks, või esineb kõikumisi ja saavutuste osas on teatud aja järel taas kollasele või punasele tasemele langetud.

TABEL 3. Töötajate heaolu vallas tehtud edusammude kontrollnimekiri

● A saavutatud/rakendatud, ● B osaliselt saavutatud/rakendatud, ● C ei ole veel saavutatud/rakendatud, ● D ei ole kindel

NÕUE	KIRJELDUS	KVALITEEDINORMID	A	B	C	D
1. Dokumenteerimine ja teave	<i>Asutustes on dokumenteeritud töötajate heaolu tagamise strateegia, mida levitatakse sobivate ja kokkulepitud kanalite kaudu</i>	Töötajate heaolu tagamise eeskirjaga sätestatakse, kuidas on määratletud töötajate heaolu ning millised on töötajate toetamise meetmed	●	●	●	●
		Kehtestatud on standardsed töökorrad	●	●	●	●
		Töötajate heaolu tagamise strateegia on hõlpsasti juurdepääsetav, konkreetne ja koostatud kõigile töötajatele arusaadavas keeles	●	●	●	●
		Kõiki töötajaid teavitatakse süstemaatiliselt töötajate heaolu tagamise strateegiast, tegevuskavast ja olemasolevatest töötajate heaolu tagamise meetmetest ja toe saamise võimalustest	●	●	●	●
2. Hindamine ja kontrollimine	<i>Asutused võimaldavad juhtidel omandada põhioskused oma rühma töötajate heaolu küsimuste hindamiseks ja kontrollimiseks</i>	Personalitöötajatel ja juhtidel on selgete ametijuhendite ja töötajate valimisel esitatavate intervjuuküsimuste väljatöötamiseks vajalikud oskused	●	●	●	●
		Juhid on kvalifitseeritud välja selgitama oma rühmaliikmete peamised füüsilised ja psühholoogilised pinged ja vajadused	●	●	●	●
3. Teabevahetus	<i>Asutused edendavad selget ja terviklikku teabevahetust mitmesuguste erinevate kokkulepitud platvormide ja kanalite kaudu</i>	Juhid ja töötajad kasutavad suhtluses sobivat, ausat, läbipaistvat ja lugupidavat suhtlusviisi	●	●	●	●
		Loodud on struktuur, mis võimaldab kõigil töötajatel nii ametialaste ülesannete kui ka heaolu teemal oma otseste ülemustega isiklikus vormis suhelda	●	●	●	●
4. Ennetamine	<i>Asutused tagavad jätkusuutlikud ennetusmeetmed oma töötajate vaimse tervise toetamiseks ja kaitsmiseks</i>	Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs mitmesugustele koolitusseanssidele stressitunnuste tuvastamiseks, stressi ennetamiseks ja üldiselt vaimse tervise edendamiseks	●	●	●	●
		Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tugitegevustele ja -teenustele (asutusesisestele ja/või-välistele)	●	●	●	●
		Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tervist toetavatele tegevustele	●	●	●	●
5. Kriitilisele intsidendile reageerimine	<i>Asutused pakuvad kriitilise intsidendi läbielanud töötajatele spetsiifilist tuge</i>	Asutuses määratakse sõltumatu, väljaõppe saanud usaldusisik (või rühm), kellele saab pärast kriitilisi intsidente nõu pidada	●	●	●	●
		Juhtidele on kehtestatud selged suunised kriitilise intsidendi järeltegevuste elluviimiseks	●	●	●	●
		Töötajad ja juhid teavad, kuidas pärast kriitilise intsidendi toimumist spetsiifilist tuge küsida ja sellele juurde pääseda	●	●	●	●

NÕUE	KIRJELDUS	KVALITEEDINORMID	A	B	C	D
6. Suutlikkuse suurendamine	<i>Asutused tagavad oma töötajatele vahendid vajalike oskuste arendamiseks</i>	Asutus rakendab koolitusvajaduste hindamist ja hindab koolituskava süstemaatiliselt, et tagada selle kvaliteetne ja tõhus elluviimine ning teadmiste igapäevatöösse ülekandmine				
		Asutus viib ellu mitmesuguseid erinevaid kohandatud ja standardseid koolitusi				
		Asutus pakub muul sobival kujul ametialase arengu võimalusi, et tagada teadmiste üleandmine				
7. Ohutus ja turvalisus	<i>Asutused rakendavad mitmesugustes tööolukordades (sh välitöödel) esinevate riskide analüüsi alusel konkreetseid tervishoiu, ohutuse ja turvalisuse suuniseid ning levitab neid</i>	Töötajad ja juhid on teadlikud teatamishierarhiatest, mida tuleb kasutada muude hädaolukordade/ turvaintsidentide korral (peale kriitiliste intsidentide)				
		Töötajad ja juhid saavad teavet juurdepääsu kohta tervishoiu-, ohutus- ja turvalisusmeetmetele/-juhiste				
		Asutus jälgib igal töökohal riske pideva ja järjest areneva riskiohje protsessi abil ja esmatasandi ametnike osalemisel, et ohutus-/turvameetmeid vajaduse korral muuta				
8. Järelevalve ja hindamine	<i>Asutused jälgivad rakendatud töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust, hindavad neid meetmeid korrapäraselt ja võtavad saadud õppetunnid kasutusele</i>	Kehtestatud on järelevalve ja hindamise metoodika, et hinnata võetud töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust				
		Asutuses tegeletakse korrapäraselt järelevalve ja hindamisega, mis hõlmab stressiga seotud riskijuhtimist ⁽²³⁾				

3.3.2. TÖÖTAJATE HEAOLU ALAL TEHTUD EDUSAMMUDE HINDAMISE KÜSIMUSTIKUD

Töötajate heaolu alase kvaliteedi küsimustikke kasutavad juhid, personalitöötajad ja esmatasandi ametnikud ning neid võib asutusesiseste/-väliste spetsialistide jaoks veidi muuta. Küsimustikud on vahend töötajate heaolu tagamise nõuete elluviimisel ning seotud eesmärkide täitmisel tehtud edusammude kohta andmete kogumiseks. Kogutud andmeid töödeldakse ja analüüsitakse ning neid saab kasutada punktis 3.3.1 kirjeldatud edusammude mõõtmise kontrollnimekirja koostamisel. Küsimustikud täidetakse juhtide ja töötajatega tehtavate poolstruktureeritud intervjuude käigus.

⁽²³⁾ Riskihindamise vormi ja riskihindamise tsükli selgitus on 6. lisas „Riskihindamise vorm“.

Töötajate heaolu kvaliteedi küsimustik: juhid

HINNATAVA ASUTUSE/OSAKONNA/RÜHMA NIMI:		
JÄRELEVALVETEGEVUSE KUUPÄEV:		
HINDAJA NIMI (HINDAJATE NIMED)		
ANDMEALLIKATELE/INTERVJUEERITAVATELE VÄLJAPAKUTUD KVALITEEDINORMIDE JA SEOTUD NÄITAJATE KOHTA TEABE SAAMISEKS ESITATAVAD NÄIDISKÜSIMUSED		ANDMEALLIKATE (JUHD, PERSONALITÖÖTAJAD, SPETSIALISTID JT) VASTUS
1. nõue: dokumenteer mine ja teave		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas teie asutuses on kehtestatud vajaduste hindamise protsess, mis on seotud töötajate heaolu eeskirja väljatöötamisega? Selgitage üksikasjalikult.	1. kvaliteedinorm. Töötajate heaolu tagamise eeskirjas selgitatakse, kuidas määratletakse töötajate heaolu ja millised on personali toetamise meetmed 2. kvaliteedinorm. Kehtestatud on standardsed töökorrad 3. kvaliteedinorm. Töötajate heaolu tagamise strateegia on hõlpsasti juurdepääsetav, konkreetne ja koostatud kõigile töötajatele arusaadavas keeles 4. kvaliteedinorm. Kõiki töötajaid teavitatakse süstemaatiliselt töötajate heaolu tagamise strateegiast, tegevuskavast ja olemasolevatest töötajate heaolu tagamise meetmetest ja toe saamise võimalustest	
Kas teie asutuses on vastu võetud töötajate heaolu tagamise dokument? Selgitage üksikasjalikult. Kas töötajate heaolu tagamise dokument on kättesaadav kõigile töötajatele?		
Kas tippjuhtkond on dokumendi ametlikult heaks kiitnud?		
Kas töötajate heaolu tagamise eeskiri on seotud töötajate heaolu tagamise tegevuskavaga?		
Kas töötajate heaolu tagamise eeskirja on pärast selle koostamist läbi vaadatud /uuendatud? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas teie asutuses tagatakse, et kõik töötajad on teadlikud neile pakutavatest töötajate heaolu võimalustest ning sellest, kuidas nendele juurde pääseda (nt standardse töökorra kaudu)?		
Mis teabekanaleid kasutate töötajate heaolu alastest tegevustest teavitamiseks (brošüürid, teabelehed, plakatid, teabeseansid vms)?		
Kas töötajate sisseelamisprogramm hõlmab teavet pakutavate töötajate heaolu võimaluste kohta?		
Kas teie asutusel on e-posti aadress, mille kaudu töötajad saavad vastutavatele üksustele töötajate heaolu tegevuste kohta päringuid saata?		
2. nõue: hindamine ja kontrollimine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas ametijuhendid on teie arvates selgelt sõnastatud ja võimaldavad leida õiged kandidaadid?	1. kvaliteedinorm. Personalitöötajatel ja juhtidel on selgete ametijuhendite ja töötajate valimisel esitatavate intervjuuküsimuste väljatöötamiseks vajalikud oskused 2. kvaliteedinorm. Juhid on kvalifitseeritud välja selgitama oma rühmaliikmete peamised füüsilised ja psühholoogilised pinged ja vajadused	
Kas töötajate valimise protsess hõlmab stressiohjet ja eneseabi puudutavaid küsimusi?		
Kas korraldate juhtidele ja personalitöötajatele töötajate professionaalse heaolulase seire/hindamise koolitusi (nt kuidas tunda ära stressi, läbipõlemise tunnused)?		
Kui jah, siis milliseid koolitusi korraldatakse, mitu seanssi ühe koolituse tüübi kohta ning kui paljudele osalejatele osakaaluna juhtide ja personalitöötajate koguarvust?		
Kas olete kunagi osalenud küsitluses, milles käsitletakse töötajate tööga rahulolu? Kui olete, siis kui sageli neid korraldatakse?		

3. nõue: teabevahetus		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas töötajatele ja juhtidele pakutakse asutusesiseseid sissejuhatavaid koolitusi, mis käsitlevad (tõhusaid) suhtlemisoskusi?	1. kvaliteedinorm. Juhid ja töötajad kasutavad suhtluses sobivat, ausat, läbipaistvat ja lugupidavat suhtlusviisi 2. kvaliteedinorm. Loodud on struktuur, mis võimaldab kõigil töötajatel nii ametialaste ülesannete kui ka heaolu teemal oma otseste ülemustega isiklikult suhelda	
Kui jah, siis mitu koolitusseanssi teatud perioodil korraldati ja kui paljudele osalejatele (protsendina kõigist uustulnukatest)?		
Kas teie asutuses korraldatakse korrapäraselt töö tulemuslikkuse ja heaolu alaseid isiklike koolitusi? Kas need korraldatakse 360° ulatuses (st tagasisidet annab teatud arv töötajaid – juhtivtöötajad / vähese staažiga töötajad / samal tasandil töötajad? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas teie asutuses on loodud kord, mille kaudu töötajad saavad paluda isiklikku kohtumist juhtidega (vastavalt vajadusele ja näiteks heaolu ja/või töö tulemuslikkuse teemal)?		
Kuidas tagate, et juhtide poolt töötajatele töö tulemuslikkuse kohta antav tagasiside on korrapärane ja konstruktiivne?		
Kas töötajatele korraldatakse juhtimise ja teabevahetuse alaseid tagasisideküsitlusi?		
Kui jah, siis kas olete küsitluse tulemuste alusel töötajate heaoluga seoses teabevahetuspoliitikas muudatusi teinud?		
4. nõue: ennetamine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas töötajatele, juhtidele, personalitöötajatele ja spetsialistidele pakutakse korrapäraselt stressi ja läbipõlemise ennetamise, piiride seadmise jms teemalisi kursusi?	1. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs mitmesugustele koolitusseanssidele stressitunnuste tuvastamiseks, stressi ennetamiseks ja üldiselt vaimse tervise edendamiseks 2. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tugitegevustele ja-teenustele (asutusesisestele ja/või -välistele) 3. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tervist toetavatele tegevustele	
Kui palju koolitusseansse pakutakse, kui suur on osalevate töötajate osakaal kõigist töötajatest ning kui palju juhte osaleb koolitustel protsendina kõigist juhtidest?		
Kas korraldate samal teemal ka täiendkoolitusi? Kui korraldate, siis mitu koolitusseanssi toimub ja kui palju töötajaid/juhte protsendina kõigist töötajatest/juhtidest nendel osaleb?		
Kas oskate loetleda oma asutuses kasutusele võetud töötajate heaolu alased sekkumised/toetavad tegevused?		
Kas asutuses on määratud kontaktisik (või mitu isikut), kes tegelevad abi vajavate töötajatega (nt stressihjerühm, integreeritud intsidentide lahendamise rühm, personali heaolu komisjon, töötajate nõustajad)?		
Kas need tugiteenused on kättesaadavad ka väliseksperdina teise liikmesriiki lähetatud töötajatele?		
Kas neid teenuseid osutavate töötajate seas on sooline tasakaal?		
Kas teie asutuses on kehtestatud toe pakkumise / tugitegevuste standardne töökord? Kas see standardne töökord on töötajatele juurdepääsetav ja mis kanalite kaudu?		

Mida teete, kui näete stressis kolleegi? Kuidas reageerite näiteks olukorrale, kus üks töötaja teeb töös ootamatu ja ebatavalise vea, millel on negatiivne mõju kogu rühma töö tulemustele? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas teie asutuses on koostatud kõigile töötajatele vajaduse korral kättesaadavate ja juurdepääsetavate asutusesiseste/-väliste spetsialistide nimekiri?		
Kas neid teenuseid osutatakse tasuta?		
5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas teate, kes vastutab kriitilise intsidendi korral toe pakkumise eest (rühm/isikud)? Millised on nende rollid ja kohustused?	1. kvaliteedinorm. Asutuses määratakse sõltumatu, väljaõppe saanud usaldusisik (või rühm), kellega saab pärast kriitilisi intsidente nõu pidada 2. kvaliteedinorm. Juhtidele on kehtestatud selged suunised kriitilise intsidendi järeltegevuste elluviimiseks 3. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid teavad, kuidas pärast kriitilise intsidendi toimumist spetsiifilist tuge küsida ja sellele juurde pääseda	
Kas teie asutuses on kehtestatud kriitiliste intsidentide lahendamist käsitlev asutusesisene eeskiri / standardne töökord ja kas olete sellega kursis? Kas töötajatel on sellele dokumendile juurdepääs ja mis kanalite kaudu?		
Kas olete töötajatega rääkinud sellest, mida nad vajaksite kriitilise intsidendiga kokkupuutumise korral kõige rohkem või millest oleks neile kõige rohkem kasu?		
Millist tuge on töötajatel võimalik kasutada? Kas vajadusel on võimalik töötaja spetsialisti (nt psühholoogi) vastuvõtule suunata?		
Kas tunnete, et olete kriitiliste intsidentide lahendamiseks valmis, kui neid peaks esinema?		
Kas olete teadlik mõnest asetleidnud kriitilisest intsidendist? Kas asutus registreerib selliseid intsidente süstemaatiliselt?		
6. nõue: suutlikkuse suurendamine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas korraldate vajaduste hindamisi, et töötada välja oma asutuses pakutav koolitusprogramm ja teha seda puudutavaid otsuseid? Selgitage üksikasjalikult.	1. kvaliteedinorm. Asutus rakendab koolitusvajaduste hindamist ja hindab koolituskava süstemaatiliselt, et tagada selle kvaliteetne ja tõhus elluviimine ning teadmiste igapäevatõesse ülekandmine 2. kvaliteedinorm. Asutus viib ellu mitmesuguseid erinevaid kohandatud ja standardseid koolitusi 3. kvaliteedinorm. Asutus pakub muul sobival kujul ametialase arengu võimalusi, et tagada teadmiste üleandmine	
Kas töötajad (juhid / esmatasandi ametnikud) on sel aastal osalenud mõnel töötajate heaolu koolitusel? Milliseid teemasid seal käsitleti?		
Mitu koolitust/koolitusseanssi toimus? Kui palju oli osalejaid (töötajad/juhid) protsendina töötajate/juhtide koguarvust?		
Kas pakute täiendkoolitusi? Kui jah, siis mis teemadel? Kui palju? Osalejate arv protsendina töötajate/juhtide koguarvust?		
Kas teie asutus pakub alternatiivsel kujul koolitusi, nt kolleegidevahelisi või internetipõhiseid koolitusi? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas on veel koolitusi, mida juhid/töötajad vajavad? Selgitage, millised need koolitused peaksid olema, miks neid on vaja ning kuidas need tuleks ellu viia.		
Kas teil on vahendeid koolitusprogrammide hindamiseks ja/või kas korraldate hindamisi?		
Kas vaatate koolitusprogrammi läbi ja uuendate seda aeg-ajalt? Selgitage üksikasjalikult.		

7. nõue: ohutus ja turvalisus		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas juhtidel ja töötajatel on tervise-, turvalisus- ja ohutusmeetmetele juurdepääsu kohta piisavalt teavet? Kui jah, siis kuidas juhid/töötajad seda teavet saavad? Mis kanalite kaudu sellele teabele juurde pääseb või seda saab?	1. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid on teadlikud teatamishierarhiatest, mida tuleb kasutada muude hädaolukordade/ turvaintsidentide korral (peale kriitiliste intsidentide) 2. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid saavad teavet juurdepääsu kohta tervishoiu-, ohutus- ja turvalisusmeetmetele/- juhistele 3. kvaliteedinorm. Asutus jälgib igal töökohal riske pideva ja järjest areneva riskiohje protsessi abil ja esmatasandi ametnike osalemisel, et ohutus-/ turvameetmeid vajaduse korral muuta	
Kas teate, millist teatamishierariat tuleb ohutus- või turvalisusintsidendi korral kasutada? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas teie töökohal viiakse ellu korrapärast järelevalvet ja riskihindamist? Kas esmatasandi ametnikud on sellesse protsessi kaasatud?		
Kas siis, kui ohutuse ja turvalisuse vallas tekib uusi vajadusi, tehakse vastavaid muudatusi? Selgitage üksikasjalikult.		
8. nõue: järelevalve ja hindamine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas teie asutuses on välja töötatud töötajate heaolu järelevalve metoodika? Kui on, siis kas seda metoodikat uuendatakse (nt iga-aastaste töötajate heaolu eesmärkide alusel)?	1. kvaliteedinorm. Kehtestatud on järelevalve ja hindamise metoodika, et hinnata töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust 2. kvaliteedinorm. Asutuses tegeletakse korrapäraselt järelevalve ja hindamisega, mis hõlmab stressiga seotud riskijuhtimist	
Milliseid järelevalvetegevusi kasutate? Selgitage üksikasjalikult (nt töötajate tagasisideuuring, tegevuste rakendamise järelevalve).		
Kas saadud konstruktiivset ja kriitilist tagasisidet kasutatakse töötajate heaolu tagamise meetmete ja/või töötajate heaolu tagamise eeskirja uuendamiseks?		
Kas töötajatele probleeme valmistavate võimalike asjaolude õigeaegseks avastamiseks korraldatakse korrapäraselt tagasisideseansse, kuhu on kaasatud kõik töötajad?		
Milliseid töötajate heaolu tegevusi/meetmeid praegu kasutatakse? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas on andmeid, kui paljud töötajad nendes tegevustes korrapäraselt osalevad või neid meetmeid kasutavad?		
Kas teie asutuses on välja töötatud töötajate heaolu järelevalve metoodika? Kui on, siis kas seda metoodikat uuendatakse (nt iga-aastaste töötajate heaolu eesmärkide alusel)?		

Täname teid koostöö eest!

Töötajate heaolu kvaliteedi küsimustik: varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste esmatasandi ametnikud. See vahend aitab hinnata asutuse pakutavate teenuste kvaliteeti ning keskendub esmatasandi ametnikelt, sh lähetatud asutusevälistelt ekspertidelt saadud tagasisidele.

HINNATAVA ASUTUSE/OSAKONNA/RÜHMA NIMI:		
JÄRELEVALVETEGEVUSE KUUPÄEV:		
HINDAJA NIMI (HINDAJATE NIMED)		
ANDMEALLIKATELE/INTERVJUEERITAVATELE VÄLJAPAKUTUD KVALITEEDINORMIDE JA SEOTUD NÄITAJATE KOHTA TEABE SAAMISEKS ESITATAVAD NÄIDISKÜSIMUSED		VASTUS ANDMEALLIKATELT (ESMATASANDI AMETNIKUD)
1. nõue: dokumenteerimine ja teave		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas olete osalenud töötajate heaoluvajaduste hindamise küsitluses? Selgitage üksikasjalikult.	1. kvaliteedinorm. Töötajate heaolu tagamise eeskirjas selgitatakse, kuidas määratletakse töötajate heaolu ja millised on personali toetamise meetmed 2. kvaliteedinorm. Kehtestatud on standardsed töökorrad 3. kvaliteedinorm. Töötajate heaolu tagamise strateegia on hõlpsasti juurdepääsetav, konkreetne ja koostatud kõigile töötajatele arusaadavas keeles 4. kvaliteedinorm. Kõiki töötajaid teavitatakse süstemaatiliselt töötajate heaolu tagamise strateegiast, tegevuskavast ja olemasolevatest töötajate heaolu tagamise meetmetest ja toe saamise võimalustest	
Kas teie asutuses on vastu võetud töötajate heaolu tagamise eeskiri? Kas teil on sellele dokumendile juurdepääs?		
Kas olete teadlik töötajate heaolu tagamise eeskirja uuendamisest?		
Kas olete teadlik teile seoses töötajate heaolu tagamisega pakutavast ja mis kanalite kaudu seda teavet saate?		
Kas teil on juurdepääs brošüüridele, teabelehtedele, plakatile ja muule, mille kaudu teatatakse pakutavatest töötajate heaolu tegevustest? Mis vormis need kättesaadavaks tehakse? Kas need vormid on kasulikud?		
Kas olete osalenud mõnel töötajate heaolu alaseid pakumisi käsitleval teabeseansil? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas olete teadlik mõnest spetsiaalsest aadressist/töötajast, kellele saate edastada oma töötajate heaoluga seotud päringud ja taotlused?		
2. nõue: hindamine ja kontrollimine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas teile esitati ametikohale valimise või sisseelamisprogrammi käigus küsimusi teie stressiohje- ja eneseabioskuste kohta?	1. kvaliteedinorm. Personalitöötajatel ja juhtidel on selgete ametijuhendite ja töötajate valimisel esitatavate intervjuuküsimuste väljatöötamiseks vajalikud oskused 2. kvaliteedinorm. Juhid on kvalifitseeritud välja selgitama oma rühmaliikmete peamised füüsilised ja psühholoogilised pinged ja vajadused	
Kas teid on kutsutud osalema töötajate heaolu tagasisideküsitluses? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas olete osalenud individuaalsel intervjuul või teemarühma arutelus, mille eesmärk oli saada tagasisidet töötajate heaolu kvaliteedi kohta?		
Kas teil on kunagi palutud anda juhi/juhtide või kolleegide töö kohta 360° tagasisidet? Kui on, siis mis kujul?		

3. nõue: teabevahetus		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas osalesite asutusse tööle asudes töö, rühmade, ülesannete, logistika jne tutvustamiseks sissejuhataval koolitusel?	1. kvaliteedinorm. Juhid ja töötajad kasutavad suhtluses sobivat, ausat, läbipaistvat ja lugupidavat suhtlusviisi 2. kvaliteedinorm. Loodud on struktuur, mis võimaldab kõigil töötajatel nii ametialaste ülesannete kui ka heaolu teemal oma otseste ülemustega isiklikult suhelda	
Kas teil on otsese ülemusega isiklikud kohtumised, mille käigus räägite töö tulemustest ja heaolust? Kui jah, siis kui sageli sellised kohtumised toimuvad?		
Kas olete palunud individuaalset kohtumist töö tulemustest ja heaolust rääkimiseks? Kui olete, siis kas juht vastas sellel palvele?		
Kas tagasiside, mida otseselt juhilt enda töö kohta saate, on konstruktiivne ja kasulik?		
Kas olete osalenud juhtimise ja teabevahetuse alases tagasisideküsitluses, mille eesmärk on hinnata töötajate heaolu alase teabevahetuse tõhusust ja läbipaistvust?		
Kas olete teadlik kõigile töötajatele vajadusel kättesaadavate ja juurdepääsetavate asutusesiseste/-väliste spetsialistide nimekirjast (psühholoogid jt)?		
4. nõue: ennetamine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas olete osalenud vaimse tervise edendamise koolitustel, kus käsitletakse stressi ja läbipõlemise ennetamist, piiride seadmist jms?	1. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs mitmesugustele koolitusseanssidele stressitunnuste tuvastamiseks, stressi ennetamiseks ja üldiselt vaimse tervise edendamiseks 2. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tugitegevustele ja-teenustele (asutusesisestele ja/või -välistele) 3. kvaliteedinorm. Töötajatel ja juhtidel on juurdepääs tervist toetavatele tegevustele	
Kas olete osalenud vaimse tervise teemalisel täiendkoolitusel? Kui olete, siis mis liiki koolitused need olid ja miks teid valiti neil osalema?		
Kas oskate nimetada paar töötajate heaolu tegevust, mida teie asutuses kasutatakse?		
Kas asutuses on määratud kontaktisik (või mitu isikut), kes tegelevad abi vajavate töötajatega (nt stressiohjerühm, integreeritud intsidentide lahendamise rühm, personali heaolu komisjon, töötajate nõustajad)?		
Kas neid teenuseid osutavate töötajate seas on sooline tasakaal?		
[Lähetatud ekspertidele] Kas tunnete, et olete lähetuseks piisavalt valmis, ning kas teil on eemal viibides juurdepääs töötajate heaolu tegevustele?		
Kas olete teadlik oma asutuse toe pakkumise / tugitegevuste alase standardsest töökorrast? Mis kanali kaudu sellele standardsele töökorrale juurde pääsete?		
Mida teete, kui näete stressis kolleegi? Kuidas reageerite näiteks olukorrale, kui üks töötaja teeb töös ootamatu ja ebatavalise vea, millel on negatiivne mõju kogu rühma töö tulemustele? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas teie asutuses on koostatud kõigile töötajatele vajaduse korral kättesaadavate ja juurdepääsetavate asutusesiseste/-väliste spetsialistide nimekiri?		
Kas neid teenuseid osutatakse tasuta?		

5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas teil on kehtestatud kriitiliste intsidentide lahendamise asutusesisene eeskiri / standardne töökord ning kas olete sellega kursis?	1. kvaliteedinorm. Asutuses määratakse sõltumatu, väljaõppe saanud usaldusisik (või rühm), kellega saab pärast kriitilisi intsidente nõu pidada 2. kvaliteedinorm. Juhtidele on kehtestatud selged suunised kriitilise intsidendi järeltegevuste elluviimiseks 3. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid teavad, kuidas pärast kriitilise intsidendi toimumist spetsiifilist tuge küsida ja sellele juurde pääseda	
Kuidas teid standardsest töökorra st teavitati ja kuidas seda selgitati? Kas saate sellest enda hinnangul piisavalt aru?		
Kas teiega on räägitud sellest, mida vajaksite kriitilise intsidendiga kokkupuutumise korral kõige rohkem või millest oleks teile kõige rohkem kasu?		
Kas teate, mida tuleb kriitilise intsidendi korral teha (intsidendi aruande esitamine) ja kes peab seda tegema?		
Kas teate, kelle poole peate kriitilise intsidendi korral pöörduma?		
Mis tuge teil on võimalik kasutada? Kas teil on vajaduse korral võimalik paluda end (asutusevälise) spetsialisti (nt psühholoogi) vastuvõtule suunata?		
Kas tunnete, et olete kriitiliseks intsidendiks valmis ja saate selle korral tuge?		
6. nõue: suutlikkuse suurendamine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas olete osalenud töötajate heaolu koolitustel? Mis teemasid seal käsitleti? Mitmel erineval koolitusseansil osalesite?	1. kvaliteedinorm. Asutus rakendab koolitusvajaduste hindamist ja hindab koolituskava süstemaatiliselt, et tagada selle kvaliteetne ja tõhus elluviimine ning teadmiste igapäevatöösse ülekandmine 2. kvaliteedinorm. Asutus viib ellu mitmesuguseid erinevaid kohandatud ja standardseid koolitusi 3. kvaliteedinorm. Asutus pakub muul sobival kujul ametialase arengu võimalusi, et tagada teadmiste üleandmine	
Kas töötajatele pakutakse korrapäraselt stressi ja läbipõlemise ennetamise, piiride seadmise jms teemalisi koolitusi?		
Kas olete osalenud mõnel täiendkoolitusel? Kui jah, siis mis teemadel?		
Kas töötajad vajavad teie arvates veel koolitusi? Kui jah, täpsustage palun.		
Kas teile on pakutud alternatiivsel kujul koolitust (nt kolleegidevahelised või internetipõhised koolitused) ja/ või kas olete seal osalenud?		
Kas teid on kutsutud osalema küsitluses teie organisatsiooni koolitusprogrammi hindamiseks?		

7. nõue: ohutus ja turvalisus		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas arvate, et teil on tervise-, turvalisus- ja ohutusmeetmetele juurdepääsu kohta piisavalt teavet? Kui jah, siis kuidas seda teavet saate?	1. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid on teadlikud teatamishierarhiatest, mida tuleb kasutada muude hädaolukordade/ turvaintsidentide korral (peale kriitiliste intsidentide) 2. kvaliteedinorm. Töötajad ja juhid saavad teavet juurdepääsu kohta tervishoiu-, ohutus- ja turvalisusmeetmetele/-juhistele 3. kvaliteedinorm. Asutus jälgib igal töökohal riske pideva ja järjest areneva riskiohje protsessi abil ja esmatasandi ametnike osalemisel, et ohutus-/ turvameetmeid vajaduse korral muuta	
Kas teate, millist teatamishierariat tuleb ohutus- või turvalisusintsidenti korral kasutada?		
Kas teate, kas teie töökohal viiakse läbi korrapäraselt järelevalvet ja riskihindamist? Kui jah, siis kas teie või esmatasandi ametnikud on olnud sellesse protsessi kaasatud?		
Kas teie või esmatasandi ametnike tagasisidet võetakse piisavalt arvesse?		
Kas teate, kas uute ohutus- ja turvalisusvajaduste üleskerkimisel tehakse muudatusi? Selgitage üksikasjalikult.		
8. nõue: järelevalve ja hindamine		
Küsimused	Väljapakutud kvaliteedinormid	Märkused
Kas ütleksite, et olulist töötajatelt saadud tagasisidet on töötajate heaolu tagamise eeskirja ja tegevuste uuendamisel arvesse võetud?	1. kvaliteedinorm. Kehtestatud on järelevalve ja hindamise metoodika, et hinnata töötajate heaolu tagamise meetmete tõhusust 2. kvaliteedinorm. Asutuses tegeletakse korrapäraselt järelevalve ja hindamisega, mis hõlmab stressiga seotud riskijuhtimist	
Milliseid töötajate heaolu tegevusi praegu kasutatakse? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas teil on palutud anda tagasisidet, kui kasulikud töötajate heaolu tegevused teie arvates on? Selgitage üksikasjalikult.		
Kas teil on juurdepääs järelevalve ja hindamise tulemuste alusel koostatavatele töötajate heaolusuundumuste aruannetele?		

Täname teid koostöö eest!



4. JÄRELEVALVE- JA HINDAMISARUANDED

Nagu eespool öeldud, tuleb järelevalvetegevuste käigus tehtud tähelepanekuid analüüsida, korrastada, koondada ja dokumenteerida. Kokkuvõtlikke aruandeid jagatakse asutuse vajalike kontaktisikutega, kes edastavad need omakorda tippjuhtkonnale või juhtidele ja nende töötajatele. Tähelepanekuid tuleb kasutada kehtestatud meetmete muutmise vajaduse kohta õigeaegselt teabe saamiseks ja nende meetmete korrigeerimiseks, kui asjakohane. Selleks peab olema määratud isik/rühm, kellele on sõnaselgelt ülesandeks tehtud aruandes väljatoodud soovitude ja tähelepanekutega seotud järeltegevuste elluviimine. Uued head tavad tuleb esile tuua ning võimaluse korral ja juhul, kui neid peetakse kasulikuks, kasutusele võtta.

Aruannet koostav järelevalve- ja hindamisametnik peaks silmas pidama järgmisi põhielemente ⁽²⁴⁾:

- sisukord,
- kommenteeritud kokkuvõtte olulisema teabe / ga tähelepanekutega,
- sissejuhatus,
- taust ja kontekst,
- järelevalve/hindamise meetodid,
- tähelepanekute esitus – hindamisel tehtud tähelepanekud seostatakse püstitatud kriteeriumidega (asjakohasus, tõhusus, tulemuslikkus, mõju, lisaväärtus) ning lõimitakse töötajate heaolu tagamise strateegia ja seonduvate meetmetega,
- soo ja mitmekesisusega seotud tähelepanekud,
- järeldused ja soovitusel,
- saadud õppetunnid ja head tavad,
- edasine tegevus.

Lisad:

- inimeste ja talituste arv, kellega hindamise käigus ühendust võeti,
- küsimuste kataloog / muud kasutatud vahendid,
- läbivaadatud aruanded (kui asjakohane).

⁽²⁴⁾ Alus: ÜRO narkootikumide ja kuritegevuse büroo, *Evaluation Handbook: Guidance for designing, conducting and using independent evaluation*, Viin, 2017, lk 42.

LISAD



1. LISA. MÕISTED

Selles juhendis kasutatakse mõistet **töötajate heaolu** ⁽²⁵⁾ koondmõistena, millega viidatakse nii füüsilises kui ka emotsionaalses mõttes töötajate heaolu tagamist suunavatele eeskirjadele ja meetmetele. Töötajate heaolu tagamine tähendab kõigis tööga seotud aspektides töötajate tervise ja ohutuse tagamist. Tööandjad hindavad selleks **riske**, millega töötajad võivad töökeskkonnas kokku puutuda, ning kehtestavad ennetavad ja kaitsemeetmed, tagades näiteks, et kõik töötajad saavad vajalikku tervishoiu ja ohutuse alast **teavet** ning vajaliku **väljaõppe**.

Heaolu ⁽²⁶⁾ tähendab tööl füüsilist tervist ja sotsiaalset eneseteostust, mitte ainult õnnetusjuhtumite ja kutsehaiguste puudumist. Töölase heaolu positiivsed aspektid hõlmavad enesega leppimist, iseseisvust, entusiasmi, ametialast arengut, eesmärgistatust, positiivseid suhteid teistega ja isiklikku arengut ⁽²⁷⁾.

Stressi ⁽²⁸⁾ defineeritakse inimese ja tema keskkonna vahelise dünaamiliste interaktsioonide kaudu. Selle kutsuvad sageli esile inimese ja keskkonna vähene omavaheline sobivus ning nende interaktsioonide aluseks olevad emotsionaalsed reaktsioonid.

Töölane stress ⁽²⁹⁾ esineb siis, kui töökoha nõudmistest ja muudest tööga seotud stressiteguritest tingitud pinge muutub liiga suureks ning on inimese toimetulekuressursside, -võime ja -oskuste jaoks liiga kauakestev.

Töölane stress ja **tööl esinevad raskused** on erineva tähendusega ⁽³⁰⁾. Töökohal probleemide tajumine võib anda inimesele psühholoogiliselt ja füüsiliselt energiat ja julgustada teda uusi oskusi omandama. Töökohal probleemide tajumine on psühholoogiliselt tervisliku töökeskkonna arendamise ja säilitamise tähtis osa. Stressitunne hõlmab ühelt poolt negatiivset psühholoogilist seisundit **nii inimese kui ka organisatsiooni tervist** mõjutavate kognitiivsete ja emotsionaalsete komponentidega.

Kui stressireaktsioonid (kognitiivsed, emotsionaalsed, käitumuslikud ja psühholoogilised) jäävad pikemaks ajaks püsima, võib see põhjustada püsivamaid, raskemini taastuvaid **(tervise)mõjusid**. Nende mõjude hulka kuuluvad nt **krooniline väsimus, kaastundekurnatus, läbipõlemine, kaasaelamisest tingitud trauma, luu- ja lihaskonnavaevused** ja **südame-veresoonkonna haigused**.

⁽²⁵⁾ Your Europe, [Health and safety at work](#), 2020.

⁽²⁶⁾ EU-OSHA, [Work-life balance – managing the interface between family and working life](#) (töö- ja eraelu tasakaal – toimetulek pere- ja tööelu ühitamisega), OSHwiki, 2015. Laiemas mõistes on heaolu inimese tähtsate vajaduste rahuldamise ja elus seatud eesmärkide ja plaanide täitmise tulemus. Heaolu hõlmab inimeste positiivseid hinnanguid oma elule, sh positiivseid emotsioone, kaasatust, rahulolu ja tähendust.

⁽²⁷⁾ „Growth and transformation“, *In Practice: The EAWOP Practitioners E-Journal*, nr 12, 2020, lk 17. Ehkki õnn ja heaolutunne tööl on osaliselt seotud inimese sissetulekuga, on oma osa ka muudel teguritel. Teatud punktist alates ei sõltu õnn ja eluga rahulolu enam sissetuleku suurus.

⁽²⁸⁾ Cox, T., Griffiths, A. J., ja Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, Luxembourg, 2000.

⁽²⁹⁾ Hassard, J. ja Cox, T., [Work-related stress: nature and management](#), OSHwiki, 2015.

⁽³⁰⁾ Cox, T., Griffiths, A. J., ja Rial-Gonzalez, E., *Research on Work-related Stress*, Euroopa Liidu Väljaannete Talitus, Luxembourg, 2000.

Kaastundekurnatus ⁽³¹⁾ tähendab nihet inimese võimes tunda empaatiat inimeste suhtes, kellega ta töötab, ja/või kolleegide, aga ka pereliikmete suhtes. Esmatasandi ametnikul võib tekkida kaastundekurnatus aastatepikkuse taotlejate traumaatiliste lugude kuulamise tulemusena, mis võivad hakata ühetaolistena kõlama ning ei kutsu enam reaktsiooni esile.

Läbipõlemine ⁽³²⁾ tähendab inimese psühholoogilist reaktsiooni töö esinevatele kroonilistele stressiteguritele. Seda ei käsitata meditsiinilise probleemina, ent see võib mõjutada inimese [tervislikku seisundit](#) ja vajada arstlikku sekkumist. Läbipõlemist kirjeldatakse ka üldiselt inimese ja tema töö suhte kriisina.

Läbipõlemise sümptomid on (emotsionaalne) kurnatus, küünilisus (depersonalisatsioon) ja isikliku tõhususe vähenemine.

- **Kurnatus** tähendab ülepinge, väsimuse ja ammendumise tunnet, mis on tingitud pikaajalisest kaasatusest liiga raskes töösituatsioonis.
- **Küünilisus** tähendab ükskõikset ja eemalolevat suhtumist töösse, tagasitõmbumist ja vähest entusiasmi töö. See on düsfunktsionaalne kurnavate olukordadega toimetuleku viis, mis vähendab töö loovate lahenduste leidmise võimalusi.
- **Töölane tõhusus** koosneb pädevustundest, edust ja saavutustest töö, mis vähenevad läbipõlemise süvenedes.

Läbipõlemisel võib olla negatiivne mõju inimese tervisele, mõtlemis- ja töövõimele ning ka tema arvamusele oma töö tulemuslikkusest.

Kaasaelamisest tingitud traumad ⁽³³⁾ võib lühidalt nimetada „hoolimise hinnaks“. Kaasaelamisest tingitud traumad võib kirjeldada kui kellegi teise traumaatiliste kogemustega kokku puutunud inimese intensiivset reaktsiooni ja traumasümptomeid. See esineb sageli varjupaigakontekstis taotlejatega töötavatel ametnikel. Kaasaelamisest tingitud trauma on kumulatiivne ja aja jooksul arenev protsess. See tähendab nihet inimese maailmavaates. Kaasaelamisest tingitud traumad kogenutel on raske saada aru iseenda ja nende inimeste vahelistest piiridest, kellega nad töötavad. Neil on raske päeva lõpus kontorist lahkuda. Inimesel võib ka tekkida tunne, et elul ei ole mõtet ja et lootus puudub.

Psühholoogilised riskid ⁽³⁴⁾ viitavad tõenäosusele, et tööga seotud psühhosotsiaalsetel ohtudel on töötajate [arusaamade ja kogemuste](#) kaudu negatiivne mõju nende tervisele ja ohutusele. Psühhosotsiaalsed riskid on seotud töö ülesehituse ja juhtimisega ning selle sotsiaalsete ja korralduslike kontekstidega, mis võivad põhjustada psühholoogilist

⁽³¹⁾ Vlack, T. V., *Tools to reduce vicarious trauma / secondary trauma and compassion fatigue*, Tend Academy, 2017.

⁽³²⁾ EU-OSHA, [Understanding and preventing worker burnout](#) (töötajate läbipõlemise mõistmine ja ennetamine), OSHwiki, 2013. Maailma Terviseorganisatsioon käsitleb läbipõlemist tööga seotud nähtusena: „Läbipõlemine on sündroom, mida konseptualiseeritakse kui kroonilise, edukalt ohjamata jäänud tööstressi tagajärge“, Maailma Terviseorganisatsioon, [Burn-out an “occupational phenomenon”](#): *International Classification of Diseases* (rahvusvaheline haiguste klassifikatsioon), 2019.

⁽³³⁾ Vt ka Headingtoni Instituudi jagatud teave: Pearlman, L. A. ja McKay, L., *Vicarious trauma: what can managers do?*, Headington Institute, Pasadena, CA, 2008.

⁽³⁴⁾ EU-OSHA, [Managing psychological risks: drivers and barriers](#) (psühholoogiliste riskide ohje: soodustavad ja takistavad tegurid), OSHwiki, 2017.

või füüsilist kahju. Psühhosotsiaalseid riske peetakse üheks [kaasaegseks suurimaks töötervishoiu ja-ohutuse probleemiks](#). Psühholoogilised riskid on seotud töökohal esinevate probleemidega, nt töölase stressi ning töökohal esineva vägivalga ja ahistamisega (mida nimetatakse ka kiusamiseks). Isiklikul tasandil on selle negatiivsed tagajärjed [halb tervis ja vähene heaolu](#) ning [inimestevaheliste suhete probleemid](#) nii töökohal kui ka eraelus.

Töö- ja eraelu tasakaal ⁽³⁵⁾ hõlmab rahulolu ja funktsionaalsust tööl ning ka kodus, minimaalseid konflikte inimese erinevate rollide vahel. Töö- ja eraelu tasakaalu saavutamisel tuleb kaaluda kolme omavahel seotud komponenti: 1) „aja tasakaal“, mis tähendab, et töölasele ja töövälisele rollile jäetakse võrdselt aega; 2) „kaasatuse tasakaal“, millega viidatakse võrdsele psühholoogilisele kaasatusele töölases ja perekondlikus (töövälises) rollis, ja 3) „rahulolu tasakaal“, mis viitab võrdsele rahulolule töölase ja perekondliku (töövälise) rolliga.

EASO käsitleb selles praktilise juhendis mitmesuguseid varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste töötajate kategooriaid järgmiselt.

Esmatasandi ametnik on varjupaiga- ja/või vastuvõtukeskkonnas otse rahvusvahelise kaitse taotlejatega töötav inimene.

Esmatasandi ametnikud võivad olla:

- **vastuvõtuametnikud** – vastuvõtukeskustes tuge pakkuvad töötajad;
- **registreerimisametnikud** – riigi pädeva asutuse töötajad, kes osalevad taotluste registreerimise ja esitamise etappides;
- **juhtumimenetlejad** – rahvusvahelise kaitse taotlejatega isiklike intervjuusid läbi viivad ja või neid taotlusi puudutavaid otsuseid tegevad ametnikud (nimetatakse ka intervjuueerijateks ja otsustajateks).

Juhid (mõnikord nimetatakse neid ka järelevalvajateks, rühmajuhtideks või otsesteks ülemusteks) on ametikoha tasemest sõltuvalt ühte või mitut esmatasandi ametnikku või teist juhti juhtivad isikud. Juhendi kontekstis hõlmab see mõiste ka teisi isikuid peale otseste ülemuste, kes töötavad koordineerivas või järelevalvega seotud rollis, näiteks rühmajuhte, järelevalvajaid ja koordinaatoreid.

⁽³⁵⁾ EU-OSHA, [Work-life balance – managing the interface between family and working life](#) (töö- ja eraelu tasakaal – toimetulek pere- ja tööelu ühitamisega), OSHwiki, 2015.

2. LISA. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE MEETMED

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOL- MEOSALISELE JUHENDILE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM / ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP / PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSEKOND/ HALDUS	ASUTUSESISENE/-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Üldine toetus												
Taustakontroll politseist	Politsei kinnitav dokument on ametlik dokument, mis väljastatakse pärast politsei- või valitsusastutuse tehtud taustakontrolli ning milles on esitatud vastavat isikut puudutav väljavõte karistusregistrist. Väljavõtte karistusregistrist võib hõlmata vahistamiste, süüdimõistmist ja kriminaalmenetluste teavet	4. nõue: ennetamine 7. nõue: ohutus ja turvalisus			✓		✓	✓	✓			
Valikuprotsess	Tagamine, et töötajate heaoluga arvestatakse juba töointervjuu etapis. Seda teemat puudutatakse töointervjuu tabelis, viidates muu hulgas ka muudele asjaomastele personaaleeskirjadele (tegevusjuhend, (seksuaalse) ahistamise vastane eeskiri jms)	2. nõue: hindamine ja kontrollimine	I osa. Nõuded ja eeskirjad 6. lisa „Töointervjuu tabeli vorm“	✓	✓		✓	✓	✓			
Meditatsioonilised ja psühholoogilised kontrollid	Töölase, meditsiinilise ja psühholoogilise abi eesmärk on tagada töötajate tervis ja tõhustada töökohal tervisekaitset Tööandjal on võimalik töötervishoiu kaudu tõestada, et ta täidab oma hoolsuskohustust	4. nõue: ennetamine 7. nõue: ohutus ja turvalisus		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Praktiline teave ja reisiettevahet- mistused	Töösuhte aegsed lähetamiseelsed korraldused, mis on seotud reisikorraldustega, kinnituste andmisega, broneeringute ja nõupidamistega ning alluvushierariatega lähetus-/missiooniriigis jne	7. nõue: ohutus ja turvalisus		✓	✓		✓	✓		✓	✓	
Keelekursused	Keelekursused aitavad suurendada töötaja enesekindlust ja hoida tema tööalased oskused parimal võimalikul tasemel Täiendavad keeleõppeseadised ja keelekursused aitavad suurendada töötaja enesekindlust ja hoida tema tööalased oskused parimal võimalikul tasemel	3. nõue: teabevahetus 6. nõue: suutlikkuse suurendamine		✓	✓		✓	✓		✓	✓	

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEED	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOL- MEOSALISELE JUHENDILE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTESS	SISSEELAMISPROGRAMM / ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP / PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSAKOND/ HALDUS	ASUTUSESISENE/-VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD				
Üldine toetus												
Tehniline koolitus ning tehnilised süsteemid ja seadmed	Juurdepääs IT-seadmetele (sülearvuti, nutitelefon, raadiotelefon jine), sh välismaal toimuvate operatsioonide ajal	3. nõue: teabevahetus	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 6. peatükk „Sekkumised suutlikkuse suurendamiseks“									
	Vajalike kontoriseadmete kasutus – õppida kasutama printereid, koopiamasinaid, projekteid, audioviisuaalseadmeid, muid tehnoloogiad, sideseadmeid/-aparaate, esmaabivahendeid jms	6. nõue: suutlikkuse suurendamine			✓		✓		✓			
	Organisatsioonisiseste teabedastusplatvormide kasutamine	7. nõue: ohutus ja turvalisus										
	Varjupaigatöötajatele vajalik IT-tarkvara											
Asutuse sportimisvõimalused	Organisatsioonid kasutavad organisatsiooni spordiüritusi töötajate tervise parandamiseks ja heaolu suurendamiseks ning ka kaasatuse, kultuuri ja töötajate hoidmise huvides	4. nõue: ennetamine		✓			✓				✓	

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEED	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK		SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTESS	SISSEELAMISPROGRAMM / ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP / PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSEKOND/ HALDUS	ASUTUSESISENE/ -VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD			
Toetav sekkumine											
Kriitiliste intsidentide kontrollnimekiri	Kriitilise intsidenti jaoks peaks olema kehtestatud selge ja hõlpsasti juurdepääsetav juhend: kuidas toimida, keda teavitada ja mis meetmeid kasutada Ka lahkuvatelt töötajatelt soovitatakse uurida, kas neil on varasema kriitilise intsidenti mõjuga seoses lisavajadusi	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine 7. nõue: ohutus ja turvalisus	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 3.3.1 „Kriitiliste intsidentide lahendamine“ 8. lisa „Kriitiliste intsidentide kontrollnimekiri“ 9. lisa „Asutusesisene tugi kriitiliste intsidentide korral“ 10. lisa „Kriitilisest intsidendist teatamise vorm“ 11. lisa „Kriitilise intsidenti järgne järelmõtlemisvahend“	✓	✓		✓		✓	✓	✓
Rühma tugevdamine	Oluline on uute rühmaliikmete vastuvõtt ja olemasolevatesse rühmadesse integreerimine Lahkuvaid rühmaliikmeid tuleb töö teistele rühmaliikmetele üleandmisel kindlasti vajalikul määral toetada ning õppimise ja tagasiside jaoks tuleb jätta aega Rühma tugevdamise meetmed võivad olla eri liiki, näiteks rühma ühised elamused, ekskursioonid, ülesanded, harjutused või rollimängud; need aitavad suurendada lojaalsust, usaldust ja motiveeritust	3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 3.2 „Rühma tugevdamine“ 7. lisa „Rühma tugevdamise tegevused etappide kaupa“	✓				✓	✓	✓	✓

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK				SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTESS	SISSEELAMISPROGRAMM / ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP / PÄRAST LÄHETUST
Toetav sekkumine													
Poolstruktureeri- tud intervjuud	Juhtide ja töötajate vahelised struktureeritud, institutsionaalsed, korrapärased arutelud, et selgitada välja puudused, riskid jms, on väga olulised ja nendega tuleks alustada juba sisseelamisprogrammi käigus / enne lähetust	2. nõue: hindamine ja kontrollimine 3. nõue: teavevahetus 4. nõue: ennetamine 8. nõue: järelevalve ja hindamine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 2.2 „Poolstruktureeritud isiklikud kohtumised“ 3. lisa „Poolstruktureeritud kontrollid või isiklikud kohtumised“	✓	✓				✓		✓		
Sisemine pilguheit	Sama tasandi kolleegidelt saadav tugi konkreetselt probleemile lahenduse leidmiseks	3. nõue: teavevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 3.1 „Sisemine pilguheit“ 6. lisa „Sisemise pilguheidu meetodid“	✓					✓			✓	
Psühholoogiline abi	Individuaalne tugi asutuse-/ organisatsiooniväliselt (või-siseselt) psühholoogilt, mida saadakse pideva toena või enne töölt lahkumist / lähetuse lõppu	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 4.2 „Individuaalsed nõustamisseansid“	✓		✓	✓	✓				✓	✓
Hariduslik järelevalve	Vajaliku väljaõppe saanud koolitaja elluviidav rühmanõustamine / kogemuste vahetamine, mille eesmärk on kogemustest õppida	3. nõue: teavevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 4.3 „Hariduslik järelevalve“	✓		✓						✓	✓

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEEDE	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK						SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTESS	SISSEELAMISPROGRAMM / ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP / PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSAKOND/ HALDUS	ASUTUSESISENE/ VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMETNIKUD							
Toetav sekkumine															
Vahendamine	Vahendaja pakutav struktureeritud nõustamine konfliktide ületamiseks	3. nõue: teavevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 4.4 „Vahendamine“	✓		✓		✓						✓	
Struktureeritud tagasiside uuringute/ küsitluste teel	Heaolu, juhi tegevuse, vajaduste jms kohta tagasiside saamiseks võib kasutada juhtide või asutuse jagatavaid (anonüümseid) küsitlusi Küsitlused on kasulikud ka siis, kui neid kasutatakse lahkuvate töötajate jaoks ja asutuse poolt õppimise eesmärgil	2. nõue: hindamine ja kontrollimine 3. nõue: teavevahetus 4. nõue: ennetamine 8. nõue: järelvalve ja hindamine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 2.4 „Tööhõive kvaliteedi uuring“ III osa. Järelevalve ja hindamine 3. peatükk „Töötajate heaolu kvaliteedi järelvalve pakett“ 4. lisa „Tagasisideseeansid“	✓	✓			✓						✓	✓
Teemarühma arutelud	Vahendaja juhitavaid teemarühma arutelusid tuleks kasutada siis, kui probleemi on vaja arutada sügavamal tasandil, kui küsitlus seda võimaldab	2. nõue: hindamine ja kontrollimine 3. nõue: teavevahetus 4. nõue: ennetamine 8. nõue: järelvalve ja hindamine	I osa. Nõuded ja eeskirjad 5. lisa „Töötajate heaolu kohta teabe jagamine“ II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 2. peatükk „Hindamisvahendid“ 17. lisa „Teemarühma arutelu“ III osa. Järelevalve ja hindamine 3. peatükk „Töötajate heaolu kvaliteedi järelvalve pakett“ 4. lisa „Tagasisideseeansid“	✓		✓		✓						✓	

MEETMED	ÜLDINE KIRIELDUS / KONKREETNE MEED	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETELE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE							ALGATAV/ RAKENDAV ISIK	SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTESS	SISSEELAMISPROGRAMM / ENNE LÄHETUST	PIIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP / PÄRAST LÄHETUST
					JUHT	PERSONALIOSAKOND/ HALDUS	ASUTUSESISENE/ -VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATAANDI AMETNIKUD							
Toetav sekumine	Psühhosotsiaalsed rühmaseansid/juhendamine	Psühholoogi kaasamine võib aidata rühmas varjatud riske või probleeme tuvastada Kasu võib olla ka vajalike oskustega juhendaja/psühholoogi individuaalsest toest, mis aitab tööl isiklike probleemidega toime tulla	3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 4.1 „Psühhosotsiaalsed rühmaseansid ja juhendamine“ Punkt 4.2 „Individuaalsed nõustamisseansid“	✓		✓	✓	✓						✓	✓
	Järelarutelu pärast lähetust või poolstruktureeritud intervjuud	Vajalike oskustega koolitaja (nt psühholoogi) elluviidav järelarutelu puudustest rääkimiseks, terviseriskide tuvastamiseks ja arvamuste vahetamiseks Juhtide ja töötajate vahelised struktureeritud, institutsionaalsed, korrapärased arutelud, et selgitada välja puudused, riskid jms, on väga olulised ja nendega tuleks alustada juba sisseelamisprogrammi käigus / enne lähetust	2. nõue: hindamine ja kontrollimine 3. nõue: teabevahetus 4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine 7. nõue: ohutus ja turvalisus 8. nõue: järelevalve ja hindamine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 2.2 „Poolstruktureeritud isiklikud kohtumised“ 3. lisa „Poolstruktureeritud kontrollid või isiklikud kohtumised“			✓	✓	✓							✓

MEETMED	ÜLDINE KIRJELDUS / KONKREETNE MEED	VIIDE NÕUDELE/ NÕUETE	VIIDE KOLMEOSALISE JUHENDI DOKUMENDIOSALE	ALGATAV/ RAKENDAV ISIK			SIHTRÜHM		VÄRBAMISEELNE/ VALIKUPROTSESS	SISSEELAMISPROGRAMM/ ENNE LÄHETUST	PIDEV TUGI	TÖÖSUHTE LÕPP/PÄRAST LÄHETUST
				JUHT	PERSONALIOSAKOND /HALDUS	ASUTUSESISENE/ -VÄLINE SPETSIALIST	JUHT	ESMATASANDI AMET- NIKUD				
Eneseabi												
Tagasitõmbumis- strateegiad	Strateegiate ja harjutuste õpetamine, mida töötaja saab stressirohkes või kriitilises olukorras ise kasutada	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 5. peatükk „Eneseabi“ 12. lisa „Piiride seadmine ja kriitilise intsidendi järgsed maandamistehnikad“	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
Maandamisteh- nikad	Lõõgastavad harjutused stressirohkes keskkonnas raahunemiseks	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid 5. peatükk „Eneseabi“ 12. lisa „Piiride seadmine ja kriitilise intsidendi järgsed maandamistehnikad“	✓	✓	✓	✓	✓			✓	
Läbipõlemise test	Kõigile töötajatele kättesaadav enesehindamise test (avalik allikas)	4. nõue: ennetamine 5. nõue: kriitilisele intsidendile reageerimine	II osa. Töötajate heaolu tagamise vahendid Punkt 2.5 „Enesehindamine: läbipõlemise test“ 5. lisa „Enesehindamine: läbipõlemise test“	✓	✓	✓	✓	✓			✓	

3. LISA. JÄRELEVALVE- JA HINDAMISAMETNIKU PÄDEVUSRAAMISTIKU NÄIDE

Rolli nimetus: järelevalve ja hindamise koordinaator/ametnik

Asutus: ...

Asukoht/teenistuskoh: ...

Kategooria (asjakohastel juhtudel): ... **Ametikoha tüüp** (ajutine/pikaajaline): ...

Rolli eesmärk

Järelevalve ja hindamise koordinaator/ametnik ... juhib asutuse jaoks oluliste tegevuste (kõik ja/või seotud töötajate heaoluga) järelevalve-, hindamis-, vastutus- ja õppimisraamistiku väljatöötamist, rakendamist ja haldamist. Järelevalve ja hindamise koordinaator/ametnik toetab ka juhte ja personalitöötajaid töötajate heaolu meetmete korrapärase järelevalves. Värske ja kogutud tõendite kasutamine ja õppimine on otsuste tegemiseks, vastutuse tagamiseks ja asutuse üldise missiooni pidevaks täiustamiseks väga oluline.

Aruandlusstruktuur

Asutuse ... järelevalve ja hindamise koordinaator/ametnik ... allub ...

Ülemus: ...

Ametikohale otseselt alluvad töötajad (kui on): ...

Peamised vastutusvaldkonnad:

- töötab välja ja rakendab ... osakondade järelevalve- ja hindamisraamistiku, sh töötajate heaolu meetmed;
- juhib järelevalve- ja hindamistegevuste elluviimist ning kehtestab asjaomaste tegevuste miinimumnõuded ja ajakohastab neid;
- osaleb hindamise ja õppimise alusel ..., sh töötajate heaolu tagamise strateegia edasises arendamises;
- toetab ja korraldab koostöös ... rühmaga korrapäraseid hindamisi ja töötab kokkuleppel ... välja tegevuskavasid;
- koostab töötajate heaolu tagamise nõuetest lähtuvalt järelevalve- ja hindamiskavad ning juhib töötajate heaolu tagamise tegevuskavade (ning eelarvete) järelevalve- ja hindamismeetmete rakendamist. See hõlmab kvaliteetsete andmekogumisvahendite, andmete säilitamise ja kontrollimehhanismide väljatöötamist;
- pakub vajadusel töötajatele ja/või partneritele asjaomaste järelevalve- ja hindamisvahendite kasutamise teemalist koolitust ja tööaegset tuge ja juhendamist;

- juhib aruannete õigeaegset koostamist, analüüsi, sünteesi ning kvaliteetset asutusesisest ja-välist aruandlust;
- külastab järelevalve- ja hindamisprotsesside toetamiseks korrapäraselt välitööpaiku.

Tegevusjuhend

Ametikohal töötav isik on kohustatud täielikult aru saama asutuse tegevusjuhendist ja seda täiendavatest eeskirjadest (nt (seksuaalse) ahistamise vastane eeskiri) ning käituma vastavalt eeskirjadele, et tagada töötamine viisil, millega ei seata ohtu ühtegi töötajat ega rahvusvahelise kaitse taotlejat.

Oskused ja käitumine:

- võtab endale vastutuse otsuste tegemise eest, haldab ressursse tõhusalt, käitub vastavalt väärtustele ja on teistele eeskujuks;
- ambitsioonikas ja vastutab enda isikliku arengu eest;
- avatud, hea kuulaja;
- väärtustab mitmekesisust, hindab kolleegide seisukohti, on kultuuritundlik;
- töötab välja sobivaid lahendusi ja julgustab neid kasutama;
- on aus ja tegutseb läbipaistvalt;
- näitab, et on pühendunud ... väärtustele.

Kvalifikatsioon ja kogemused:

- ... tööle pühendumus ja selle mõistmine;
- toimivate järelevalve- ja hindamissüsteemide arendamise kogemus;
- ..., sh töötajate heaoluga seotud kavandamise, järelevalve, hindamise ja läbivaatamise kogemus;
- tõestatav arusaam varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonnaga seotud planeerimisest, järelevalvest, hindamisest ja vastutusest;
- hea korraldusoskus;
- suutlikkuse suurendamise kogemus;
- suurepärased suhtlemis- ja organisatoorsed oskused ning suutlikkus töötada pingeolukorras;
- tõestatud analüüsi- ja probleemilahendusoskus;
- suurepärane suuline ja kirjalik ... keele oskus;
- väga hea arvutioskus, eriti Microsoft Excel ja Word;
- võimalus ja soov reisida ... (kui asjakohane).

Soovitav

...

Väljaandmise kuupäev:

4. LISA. TAGASISIDESEANSID

Personalitöötajad peaksid osalejate ja abistajaga ellu viima järelarutelu, et koguda töötajatelt tagasisidet, saada ettekujutus üldistest teemadest ja kohtumise üldisest meeleolust, koguda üllatavaid märkusi ning olulisi isiklikke tähelepanekuid. Teabe korrastamiseks võib kasutada aruteluküsimustele saadud vastuseid või domineerivaid teemasid või probleeme. Personalitöötaja peaks tegema aruteluküsimustele vastavaid üldjäreldusi ning töötama vajaduse korral välja sobivaid tegevusi.

Seejärel peaks personalitöötaja koostama eesmärkide, tähtsamate tähelepanekute ning soovitude kommenteeritud kokkuvõtte ning edastama tulemused vastavalt vajadusele juhtidele ja osalenud töötajatele. Osalejatele tuleks teatada, kuidas teavet kasutatakse, ning personalitöötaja peaks neile pakkuma järelaruandeid või kokkuvõtteid, et töötajad näeksid, et töötajate heaolu suurendamiseks võeti meetmeid. Seejärel võib tulemusi tegevust puudutavate otsuste langetamiseks anonüümselt juhtkonnaga jagada.

TEEMARÜHMA ARUTELU KAVANDAMINE TAGASISIDE SAAMISEKS

Kontroll-loetelu. Teemarühma arutelu ⁽³⁶⁾

I. Teemarühma arutelu kavandamine
Määratlege eesmärk
Koostage tähtsamate küsimuste loetelu
Hankige vajalik kinnitus protsessi eetilise kohta
Tehke kindlaks, kes peaksid osalema, ja kaasake osalejad
Tagage rühma ühtlane koosseis (sugu, vanus, keel)
Määrake kindlaks osalejate arv
Värvake abistaja ja assistent (märkmete tegemiseks)
Määrake kindlaks teemarühmas osalejate arv
Leidke sobiv toimumispaik
Veenduge, et toimumispaik on juurdepääsetav ja sobiva suurusega
Koostage materjalid (nimesildid, nõusolekuvormid, osalejate nimekiri, salvestusseadmed)

⁽³⁶⁾ Taustateabeks vt Nyumba, T. O., Wilson, K., Derrick, C. J. ja Mukherjee, N., „The use of focus group discussion methodology: insights from two decades of application in conservation“, *Methods in Ecology and Evolution*, köide 9, nr 1, lk 20–32, 2017.

II. Andmete kogumine
Valmistuge seansiks
Tutvuge rühma dünaamika, arutelu kava ja istumisplaaniga
Juhatage seansi käiku
Tutvustage (kõigi rühma liikmete nimed, konfidentsiaalsus, tähtsamad reeglid)
Toetage arutelu (arutlemine, järelemõtlemine, pausid, kirjapanek ja arutelu jälgimine)
Jälgige küsimusi ja tehke teemadest kokkuvõtteid
Kirjutage kõik vastused (konkreetses vormingus) küsimuste kõrvale (assistent teeb märkmeid)
Lõpetage seanss
III. Analüüs
Analüüsige sisu
Tuvastage põhiteemad
Koostage loetelu/pingerida
Analüüsige sisu
Analüüsige arutelu
Otsustage, kellega tulemusi jagada
Andke juhtidele tagasisidet
Asuge järgmiste tegevuste juurde

5. LISA. TÖÖTAJATE HEAOLU TAGAMISE STRATEEGIA NÄIDE

Allpool on välja toodud tähtsad punktid, mida töötajate heaolu tagamise strateegias/eeskirjas käsitleda.

Nimetus. Vastavalt asutuse ja eeskirja/strateegiat koostava rühma vahel kokkulepitule. Kasutada võib näiteks variante „Töötajate heaolu tagamise strateegia“ või „Töötajate heaolu tagamise eeskiri“.

Eessõna. Tippjuhtkonna heakskiit.

Visioon/missioon. Lühike lõik, milles kirjeldatakse asutuse töötajate heaolu tagamise strateegia aluseks olevat üldist visiooni. Näiteks võimaldada töötajatele terve ja produktiivne tööelu, aidata töötajatel saavutada tööl maksimaalne potentsiaal ning osutada rahvusvahelise kaitse taotlejatele kvaliteetseid teenuseid.

Lühike sissejuhatus. Selles osas kirjeldatakse üldsõnaliselt, miks töötajate heaolu tagamise strateegia/eeskiri koostati (nt töötajate ees võetud kohustus), ja antakse ülevaade dokumendi koostamise protsessist. Töötajate heaolu tagamise suunistes soovitatakse töötajate heaolu tagamise strateegia välja töötada töötajate ja juhtkonna vajaduste hindamise analüüsi alusel.

Määratlus. Kuidas töötajate heaolust asutuses/rühmas aru saadakse? Inspiratsiooni leiab EASO varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktilisest juhendist.

Eesmärgid. Strateegia eesmärgid tuleb töösse rakendada konkreetsete tegevuste/meetmete kaudu. Vt viiteks I osa „Nõuded ja eeskirjad“, punkt 2.1 „Töötajate heaolu tagamise eeskirja nõuded“, milles on esitatud varjupaiga- ja vastuvõtuvaldkonna töötajate heaolu tagamise põhjaliku eeskirja põhinõuded ja-normid. Töötajate heaolu tagamise strateegia ja eesmärgid selle saavutamiseks on sobivaimad, kui need põhinevad varem elluviidud töötajate vajaduste hindamisel. Neid eesmärgi kasutatakse tegevuskava koostamise lähtepunktina (vt I osa „Nõuded ja eeskirjad“, 4. lisa „Töötajate heaolu tagamise tegevuskava ja riskihindamise vormid“).

Sihtrühmad. Kellele on strateegia/eeskiri suunatud? Strateegia võib näiteks olla suunatud EL+ riigi asutuse/osakonna/tegevuskoha juhtkonnale ja teistele töötajatele. Eeskiri kehtib kõigile töötajatele (alalised, pensionieas, tähtajalise lepinguga jt). Selles osas võib loetelupunktidena välja tuua ka lühikesed selgitused järgmistele küsimustele.

- **Kuidas töötajad ja juhid strateegiast kasu saavad?** Seda tuleb kirjeldada vajaduste hindamise alusel.
- **Põhiväärtused.** Lisatakse asutuse ja töötajate üldised põhiväärtused, näiteks:

- usaldusväärsus,
- professionaalsus,
- loovus,
- meeskonnatöö,
- kaasavus,
- lugupidamine ja väärikus.

Kohustused ja ootused. Selles punktis käsitletakse juhtkonna kohustusi (nt tagada eeskirja rakendamine nii, et sellest on kasu kõigile töötajatele) ja kõigi muude töötajate, eelkõige esmatasandi ametnike kohustusi (nt osalemine pakutavates töötajate heaolu tegevustes, eneseabis ennetava rolli täitmine).

Üldised töötajate heaolu tagamise meetmed. Need on töötajate heaoluga seotud eelised ja õigused, mida pakutakse kõigile töötajatele kogu töösuhte ajal (nt regulaarsed isiklikud kohtumised otsese ülemusega, korrapärased töötajate rahulolu-uuringud, koolitused / isiklik areng).

Spetsiifilised töötajate heaolu tagamise meetmed. See hõlmab spetsiifilist tuge, mida asutus juhtidele ja esmatasandi ametnikele pakub. EASO *varjupaiga- ja vastuvõtuametnike heaolu praktilist juhendit* võib kasutada kavandatavate tegevuste jaoks inspiratsiooni ammutamiseks (nt osalevate töötajatega järeltegevuste elluviimiseks stressiohjerühma moodustamine, töötajatele vajalikul teemal täiendkoolituse andmine).

Tugiteenuste voodiagramm(id). Selles osas tuuakse lihtsustatult välja pakutavad tugiteenused, sh teatamismehhanismid. Töötajatele tehakse võimalikeks kriitilisteks intsidentideks valmistumiseks kättesaadavaks telefoninumbrid.

Ohutus ja turvalisus. Selles osas käsitletakse spetsiifilisi elemente, mis on seotud töötajate ohutusega mitmesugustes tegevuskohtades. See võib hõlmata vastuvõtukeskuste/intervjuuruumide korrapäraseid kontrolle ohutus- ja turvaosakonna töötajate poolt, et tagada teiste töötajate ohutus. See hõlmab ka avalikke tööruume ning kontoriautode korrapärast hooldamist, töötajatele vajadusel raadiotelefonide jagamist ja regulaarseid turvanõupidamisi. Nendel nõupidamistel võib käsitleda rahvatervisekriisi (nt Ebola, COVID-19) raames kehtestatud tervisekaitsemeetmeid. See osa hõlmab ka erikorraldusi vastuvõtuasutustes, sh suletud vastuvõtuasutuste töötajatele ja öösel töötavatele inimestele. See osa peab hõlmama ka töötajate heaolu küsimusi hõlmava riskihindamise elluviimist. Lisada tuleb kriitiliste intsidentide ennetamiseks ja nende lahendamiseks võetavad meetmed.

Töötajate heaoluga seotud lisakaalutlused, mida arvesse võtta. Kui asutuse/organisatsiooni üldise personalistrateegia põhielemendid on seotud töötajate heaoluga, võib selle strateegia siduda töötajate heaolu tagamise strateegiaga. See võib hõlmata näiteks õigust korrapärastele lõuna-/einepausidele ja/või muudele puhkepausidele (tuues muu hulgas välja kohad, kus toitu saab ohutult pakkuda, osta

või tarbida). Selles osas käsitletakse ka puhkusekorraldust ja julgustatakse töötajaid võtma välja kõik puhkepäevad, millele neil on õigus. Lisada võib ka võimaliku puhke- ja taastumispäevade kasutamise.

Vägivald töökohal ja (seksuaalse) ahistamise ennetamine. Kui (seksuaalse) ahistamise vastast eeskirja ei ole koostatud, tuleb siin esitada suunised, millega tagatakse, et kõigile töötajatele tuletatakse asutuse/organisatsiooniga liitumisel meelde allkirjastatud tegevusjuhendit ja nende kohustust kohelda üksteist ja inimesi, keda teenindatakse, lugupidamisega. Tegevusjuhendi rikkumisest tuleks teatada ning sellega tuleks tegeleda sobivate asutusesiseste kanalite ja kaebuste esitamise mehhanismide kaudu.

Järelevalve ja hindamine. Järelevalve ja hindamine ning selle võimaldamiseks loodud vahendid on strateegia lahutamatu osa. Nendega tagatakse strateegia rakendamise ja strateegia töötajate vajadustele vastavuse korrapärane hindamine ja muudatuste tegemine.

Vastutuse välistamine. Selles juhendis kirjeldatud töötajate heaolu tagamise strateegia on ette nähtud ainult varjupaiga- ja vastuvõtuasutuste töötajate heaolu tagamiseks. Seda ei tohi segi ajada kõikehõlmava personalistrateegiaga, milles käsitletakse kõiki personalitöö komponente. Töötajate heaolu tagamise strateegia võib aga lisada varjupaiga- või vastuvõtuasutuse/-organisatsiooni laiemasse personalistrateegiasse või koostada sellega kooskõlas.

Töötajate heaolu tagamise strateegia/eeskirja alusel koostatakse tegevuskava, mis põhineb andmetel, mis saadi töötajatelt pärast vajaduste hindamist. Kavas kirjeldatakse juba toimivaid ja töötajate hinnangul kasulikke tegevusi ning sellele lisatakse vastavalt asutuses kasutatavatele vahenditele soovituslikud tegevused. Töötajate heaolu tagamise tegevuskava väljatöötamisel lähtutakse töötajate heaolu tagamise strateegias esitatud eesmärkidest ja meetmetest. Kõik kavandatavad tegevused peaksid olema kooskõlas töötajate heaolu tagamise strateegiaga, realistlikud ja mõõdetavad. Tegevuskava on kättesaadav kõigile töötajatele.

6. LISA. RISKIHINDAMISE VORM

Riskid on üldiselt asutusesisesed ja -välised. Asutusesisesed, näiteks töötajate vähesuse ja liiga vähesel koolitamisega seotud riske on tavaliselt lihtsam leevendada. Asutuseväliste riskide, nt ootamatult suure hulga rahvusvahelise kaitse taotlejate saabumine või pandeemia leevendamine, võib olla keerulisem või koguni võimatu. Asutusesisestest ja -välistest riskidest korral võidakse kasutada sarnasel loogikal põhinevat lähenemist, ent see sõltub olemasolevatest kohalikest ja asutusesisestest riskihindamisvahenditest. Allpool on esitatud lihtne näide dokumentidest ja loogikast, mida võib asutusesisese riski lahendamisel kasutada.

Asutusesisesed riskid. Esimeses tulbas on välja toodud tippjuhtkonna ja esmatasandi ametnike tuvastatud võimalikud riskitegurid. Kõigilt asjaomastelt rühmaliikmetelt tuleb esilekerkivate riskide ja vajaduste kohta korrapäraselt tagasisidet küsida. Teises tulbas on märgitud, kas risk on **suur (H)**, **keskmine (M)** või **väike (L)**. Kolmandas tulbas pakutakse välja tegevused, mis võivad riski leevendada. Neljandas tulbas selgitatakse, kes vastutab riski leevendamise tegevuste elluviimise eest ning viiendas tulbas on esitatud tegevuse aeg.

ASUTUSESISESED RISKID				
TUVASTATUD RISKITEGURID	RISKITASE	RISKI MINIMEERIMISE MEETMED	KES VASTUTAB?	MILLAL LEEVENDAV TEGEVUS ELLU VIIAKSE?
Töötajad ei tea, mida neilt kriitiliste / turvaintsidentide korral oodatakse.	M	Personalitöötaja ning ohutus- ja turvatöötajad selgtavad kõigile töötajatele (juhtide abiga) olemasolevaid eeskirju, vahendeid ja teatamisliine Eeskirjadest teavitamiseks kasutatavad kanalid varieeruvad sõltuvalt teavitavate töötajate vajadustest/juurdepääsust (interneti teel või isiklikel kohtumistel jne) Eeskirjad ja teabelehed tehakse kõigile töötajatele kättesaadavaks (elektrooniliselt ja ka paberkandjal) Töötajad, kes teatavad, et neil on töötajate heaoluga seotud küsimustes ja eelkõige kriitiliste intsidentide lahendamise seoses konkreetseid huve, saavad vajaliku väljaõppe Väljaõppe saanud töötajaid julgustatakse kriitiliste intsidentide ja nende ohje osas vabatahtlikult kontaktisiku rolli täitma	Personaliosakond ning ohutus- ja turvaosakond tippjuhtkonna toel	Kõigile töötajatele tutvustatakse sisseelamisprogrammi käigus kriitiliste intsidentide lahendamise standardseid töökordi Töösuhte ajal kaasatakse töötajad kriitiliste intsidentide lahendamise täiendkoolitustele Standardsete töökordade (või teiste meetmete) muudatustest teavitatakse jooksvalt

ASUTUSESISESED RISKID				
TUVASTATUD RISKITEGURID	RISKITASE	RISKI MINIMEERIMISE MEETMED	KES VASTUTAB?	MILLAL LEEVENDAV TEGEVUS ELLU VIIAKSE?
Esmatasandi ametnikud tegelevad korrapäraselt väljaspool tööaega vajaduspõhiste tegevustega, sest taotlejaid on palju	H	Otsesed ülemused töötavad välja selge töögraafiku, mis võimaldab kõigil töötajatel teha puhkepause, võtta vabu nädalavahetusi ja põhipuhkust vastavalt riiklikul tasandil kehtestatud korrale ja töölepingule Koostöös personaliosakonnaga töötatakse välja selge protokoll taastumiseks ja jõuvarude taastamiseks (nt tihedatel tööperioodidel puhke- ja taastumistsüklite kasutamine) Spetsialistidele koostatakse töögraafik, et põhipersonali kiiretel tööperioodidel tööülesannete täitmisel toetada	Personaliosakond koostöös tippjuhtidega	Vahetustega töögraafikuid muudetakse tavapärase situatsiooniplaneerimise käigus (juhid/personalitöötajad) Puhkamist ja taastumist ning teisi hüvesid käsitlevat personalieeskirja tutvustatakse sisseelamisprogrammi raames Asutusesisesesse nimekirja kantud ekspertide kontaktandmeid/ kättesaadavusandmeid uuendatakse korrapäraselt (personaliosakond)

Töötajaid ohustavate riskide poolstruktureeritud korrapärane hindamine intervjuude või teemarühma arutelude kaudu aitab vältida ja ennetada tõsiseid probleeme, millega töötajad võiksid pikemas perspektiivis kokku puutuda. Seetõttu on soovitatav töötajatega korrapäraselt ühendust võtta ja neilt teavet koguda.

VÕTKE ELiga ÜHENDUST

Isiklikult

Kõikjal Euroopa Liidus on sadu Europe Directi keskusi. Teile lähima keskuse aadressi leiate veebist (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_et).

Telefoni teel või kirjutades

Europe Direct on teenistus, mis vastab Teie küsimustele Euroopa Liidu kohta. Teenistusega saate ühendust võtta:

- helistades tasuta numbril 00 800 6 7 8 9 10 11 (mõni operaator võib nende kõnede eest tasu võtta),
- helistades järgmisel tavanumbril: +32 22999696 või
- järgmise vormi kaudu: european-union.europa.eu/contact-eu/write-us_et.

ELi KÄSITLEVA TEABE LEIDMINE

Veebis

Euroopa Liitu käsitlev teave on kõigis ELi ametlikes keeltes kättesaadav Europa veebisaidil (european-union.europa.eu).

ELi väljaanded

Tasuta ja tasulisi ELi väljaandeid saab vaadata või tellida aadressil op.europa.eu/et/web/general-publications/publications. Suuremas koguses tasuta väljaannete saamiseks võtke ühendust teenistusega Europe Direct või oma kohaliku dokumendikeskusega (european-union.europa.eu/contact-eu/meet-us_et).

ELi õigus ja seonduvad dokumendid

ELi käsitleva õigusteabe, sealhulgas alates 1951. aastast kõigi ELi õigusaktide konsulteerimiseks kõigis ametlikes keeleversioonides vt EUR-Lex'i (eur-lex.europa.eu).

ELi avatud andmed

Portaal data.europa.eu võimaldab juurdepääsu ELi institutsioonide, organite ja asutuste avatud andmete kogumitele. Neid võib tasuta alla laadida ning kasutada ärilisel ja mitteärilisel eesmärgil. Portaal pakub juurdepääsu ka suurele hulgale Euroopa riikide andmekogumitele.



■ Euroopa Liidu
Väljaannete Talitus