

Kinnitatud Narva Hooldekodu juhataja  
27.05.2014 käskkirjaga nr 5-S

**NARVA HOOLDEKODU ARENGUKAVA  
2014-2018**

## Sisukord

Sissejuhatus .....	3
1. Asutuse lühiajalugu .....	3
2. Üldiseloostus .....	4
3. Hetkeolukorra iseloostus .....	5
4. Osutatavad teenused .....	5
4.1. Hooldekodus osutatavad teenused .....	5
4.2. Narva linna elanikele pakutavad teenused .....	6
5. SWOT analüüs .....	6
6. Eesmärgid ja arengusuunad .....	7
6.1. Missioon .....	7
6.2. Visioon .....	7
6.3. Põhiväärtused .....	7
6.4. Eesmärk .....	8
6.5. Strateegilised eesmärgid .....	8
7. Narva Hooldekodu tegevuskava 2014 .....	9
8. Kvaliteedipõhimõtted .....	13
8.1. Efektiivne juhtimise süsteem .....	13
8.2. Personali toetamine, arendamine ja kaasamine .....	13
8.3. Klientide õiguste tagamine .....	14
8.4. Eetikapõhimõtete järgimine .....	15
8.5. Koostöö väärtus .....	15
8.6. Teenuse saajate kaasamine .....	16
8.7. Kliendikeskne lähenemine .....	16
8.8. Tegevuse laiahaardelisus .....	17
8.9. Tulemustele orienteeritus .....	17
8.10. Orienteeritus pidevale arengule .....	17
9. Arengukava uuendamine .....	18

## Sissejuhatus

Narva Hooldekodu arengukava on koostatud eesmärgiga suunata ja juhtida hooldekodu arengut perioodil 2014-2018.

Arengukava on dokument, mis määratleb Narva Hooldekodu pika- ja lühiajalised arengueesmärgid ning nende elluviimise võimalused. Samal ajal arvestab majandusliku ja sotsiaalse keskkonna suundumusi. Arengukava on aluseks eelarve koostamisel, investeeringute kavandamisel ja vajadusel nende jaoks rahaliste vahendite taotlemisel. Narva Hooldekodu arengukava fikseerib hooldekodu hetkeolukorra ja on aluseks järgnevate aastate tegevusplaanidele. Arengukavast lähtumine aitab vältida juhuslikkust ja kaotilisust hooldekodu juhtimisel ning loob võimaluse järgida ühtset terviklikku süsteemi.

Arengukava võimaldab ratsionaalselt ning sihipäraselt jaotada ning kasutada hooldekodu ressursse, aitab viia kooskõlla erinevate struktuuride tegevust (kohalik omavalitsus, lepingupartnerid, investorid), samuti on see abiks erinevate otsuste langetamisel, tagades hooldekodu elanikele ja töötajatele kindlustunde.

Arengukava koostamisel on lähtutud Narva Hooldekodu põhimäärusest, sotsiaalhoolekande seadusest, Narva linna sotsiaalhoolekande arengukavast ja muudest Narva linna sotsiaalvaldkonda puudutavatest õigusaktidest.

Käesolev arengukava ei ole lõplik dokument, vaid lähtealus edaspidiseks tegevuseks. Vajadusel tehakse arengukavasse täpsustusi ning parandusi, seatakse paika konkreetsed prioriteedid.

Arengukava koostamisel lähtuti kahest tasandist, mille abil on kerge määratleda hooldekodu põhilised muutusvajadused ja arengusuunad. Esiteks hetkeolukorra iseloomustus ja analüüs ning teiseks visioon ja arengueesmärgid.

Arendussuundade ja muutusvajaduste põhjal on koostatud realisatsiooniplaan, kus on täpselt määratletud tegevused, mis on vaja sooritada. See loob selge ja mõõdetava plaani hooldekodu arendamiseks.

## 1. Asutuse lühiajalugu

Seoses Narva linna ööpäevaringset hooldust ja intervallhooldust vajavate elanike arvu suurenemisega 19.06.2008 Narva Linnavolikogu poolt oli vastu võetud otsus Narva linnale sobivate ruumide rentimiseks hooldekodu vajadusteks riigihanke korraldamise kohta. Läbiviidud hanke tulemusena Narva linn, tegutsedes Narva Linnavalitsuse kaudu, sõlmis 11.06.2009 hooldekodu ruumide rendilepingu 25 aastaks hanke võitjaga.

Narva Hooldekodu on asutatud 01.07.2012 Narva Linnavolikogu 21.06.2012 otsusega nr 76 „Linna ametiasutuse hallatava asutuse Narva Hooldekodu asutamine“.

19.11.2012 Narva Hooldekodu avas oma ukse klientidele.

## 2. Üldiseloomustus

Narva Hooldekodu on üldhooldekodu, mis on ettenähtud 152 inimese elamiseks selles. Kõik elutoad on kahekohalised.

Hooldekodu kahekorruseline hoone koosneb kahest korpusest, mis on ühendatud galeriiga. Maja esimesel korrusel on järgmised ruumid: juhtkonna kabinetid, elutoad, söögisaalid, kööginurgad, pesuruumid, protseduuri kabinet, saun, laoruumid, kabel, konverentsisaal, pesula, käsitöökoda, nõudepesuruum, valveõe post, ruum lahkunu hoidmiseks ja abiruumid. Teisel korrusel on elutoad, juhtkonna kabinetid, raamatukogu, võimlemissaal, protseduuri kabinet, pesuruumid, söögisaalid, suitsetamisruum, pesula, juuksur, laoruum, käsitöökoda, valveõe post, personali puhketuba, külaliste tuba, nõudepesuruum, riietus - ja abiruumid. Majas on kaks korrusvahelist lifti. Hoolealuste jalutamiseks on väike ja hubane õue.

Hooldekodu kliendid saavad vastavalt võimetele ja tervislikule seisundile osa võtta päevastest tegemistest ja tööst: meelelahutuslikud üritused, käelised harjutused, joonistustunnid jne.

Igapäevaelus saavad kliendid vaadata televiisorit, laenutada ja lugeda raamatuid ning ajakirjanduslikke väljaandeid jne.

Alates 01.01.2014 Narva Hooldekodu osutab invatransporditeenuseid nii oma klientidele kui ka teistele abivajajatele. Vedu teostatakse spetsiaalselt seadmestatud väikebussiga. Kvaliteetse teenuse osutamiseks on soetatud ka trepironija.

Klientide kodutunde loomisele ja igapäevaste murede lahendamisele aitab kaasa hooldekodu 35-liikmeline meeskond:

1. Juhataja- 1
2. Juhiabi - 1
3. Majandusjuhataja -1
4. Sotsiaaltöötaja - 1
5. Medõde - 1
6. Taastusravi õde – 1
7. Huvitegevuse juhendaja - 1
8. Hooldaja -19
9. Autojuht - 1
10. Tööline - 1
11. Pesunaine -1
12. Toidujagajad - 2
13. Koristaja – 4

### **3. Hetkeolukorra iseloomustus**

Tänapäeval on Eestis üheks kõige aktuaalsemaks sotsiaalseks probleemiks elanikkonna vananemine ja pidev töövõimetuspensioni saavate inimeste arvu suurenemine. Narva ei ole selles osas erand. Tähtsat rolli linna poolt osutatavate toetavate teenuste süsteemis puuetega ja eakatele inimestele omab 2012. aastal linnas avatud Narva Hooldekodu. Selle asutuse avamine võimaldas linna elanikele osutada kvaliteetset ööpäevaringset hooldusteenust. Täna on Hooldekodu poolt osutatavate teenuste nimistu piisavalt laialdane ning see sisaldab peale ööpäevaringse elamise ja hooldamise teenuse osutamise ka intervallhooldust ja päevahoidu, erinevaid toetavaid teenuseid nendele linna elanikele, kes veel suudavad toime tulla kodustes tingimustes (pesemisteenus spetsialiseeritud vannis ja saunas, pesu pesemine, füsioteraapialised protseduurid).

Ööpäevaringne hooldusteenus Hooldekodus on suhteliselt kallis ning seda ei saa alati kasutada madala sissetulekuga perekonnad. Selle teenuse kättesaadavuseks kõikidele linna elanikele, sõltumata nende sissetulekust, oli loodud Narva linna Sotsiaalabi ameti juurde hoolekandeadasutusse paigutamise komisjon. Komisjon vaatab igat juhtumit läbi individuaalselt, valides hoolekandeadasutuse, mis vastab inimese individuaalsetele vajadustele ning määratleb perekonna materiaalseid võimalusi arvestades linna- ja kliendipoolse osalustasu.

Narva Hooldekodu on Narva linna Sotsiaalabi ameti hallatav asutus. Hooldekodu asub uues hoones, mis on võetud eksploatatsiooni ja antud rentnikule (Narva linn) üle 12.07.2012 hooldekodu ruumide rendilepingu alusel. Hoone on ehitatud hooldekodu vajadusteks ja vastab kõigile nõudmistele.

Kuna Narva Hooldekodu puudub ruum toidu valmistamiseks, siis 4-korralist toitlustamist teostatakse vastava hanke võitjaga sõlmitud toitlustamislepingu alusel.

Hooldekodus on 2 osakonda: üldhooldus ja dementsete isikute hooldus. Asutus on ettenähtud 152 inimese elamiseks selles, kuid käesoleval ajal (2014.aasta aprill) hooldekodus elab 70 inimest.

### **4. Osutatavad teenused**

#### ***4.1. Hooldekodus osutatavad teenused***

Hooldekodu on ajutist või alalist ööpäevaringset hooldamist osutav hoolekandeadasutus, mis on loodud elamiseks, hooldamiseks ja rehabilitatsiooniks eakatele ja puuetega isikutele, kes ei ole suutelised iseseisvalt toime tulema ja kelle toimetulekut ei ole võimalik tagada teiste sotsiaalteenuste või muu abi osutamisega.

Hooldekodus osutavaks teenuseks on hooldamine hoolekandeadasutuses, kus klientidele tagatakse nende eale ja seisundile vastav hooldamine ja põetamine. Teenus sisaldab:

1. majutamist;
2. turvaliste elutingimuste tagamist;
3. toitlustamise korraldamist;
4. ööpäevaringset hooldust ja valvet;
5. esmatasandi arstiabi korraldamist;
6. haiglaravi ja meditsiiniliste konsultatsioonide organiseerimist;
7. sotsiaalnõustamist;
8. abistamist liikumisvahendite, prillide, kuuldeaparaatide jne hankimisel;
9. klientidele suhtlemiseks ja huvialaseks tegevuseks võimaluste loomist;
10. abistamist seaduslike õiguste ja vabaduste teostamisel;
11. ravimite toomist apteegist ja perearsti poolt määratud ravimite võtmise järelevalvet.

Peale ööpäevaringse hoolduse Narva Hooldekodu pakub ka intervallhooldusteenuseid ja päevahoidu.

#### **4.2. Narva linna elanikele pakutavad teenused**

- Invatranspordi teenused
- Aparaaate füsioteraapia
- Käsimassaaž
- Pesu pesemine
- Vanni kasutamine
- Sauna kasutamine
- Parafiinivann kätele või jalgadele
- Konverentsisaali kasutamine

### **5. SWOT analüüs**

Antud osas on välja toodud Narva Hooldekodu SWOT-analüüs. Antud strateegilise planeerimise meetod võimaldab märgistada asutuse tugevad ja nõrgad küljed ning samuti ka arenguvõimalused ja riskifaktorid. Nende andmete alusel määratakse kindlaks Narva Hooldekodu arengusuunad.

TUGEVUSED	NÕRKUSED
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hooldekodu pidev areng</li> <li>• Hooldusteenuste kättesadavus</li> <li>• Hea toitlustamine</li> <li>• Klientide rahuolu</li> <li>• Koolitatud, motiveeritud töötajad</li> <li>• Linnavalitsuse ja koostööpartneritega hea koostöö</li> <li>• Maja ja territooriumi hea korrashoid</li> <li>• Spetsialiseeritud transpordi olemasolu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hooldusteenused on kallid</li> <li>• Hoolekandeesutuste üldine madal maine</li> <li>• Hooldekodu tegevust reguleeriva seadusandluse puudulikkus</li> <li>• Töötajate madal töötasu</li> <li>• Puudub võimalus hooldekodu hoonesse köögi paigaldamiseks</li> <li>• Hooldekodus on palju vabu kohti</li> </ul>

VÕIMALUSED	OHUD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korraldada oma kööki väljaspool hooldekodu</li> <li>• Erihooldeteenuste osutamine</li> <li>• Klientide arvu suurenemine</li> <li>• Ressursside mõistlik kasutamine</li> <li>• Osutatavate teenuste kvaliteedi paranemine</li> <li>• Töötajate pidev enesetäiendamine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elanike arv ei suurene</li> <li>• Klientide maksujõetus</li> <li>• Maksuvõlgaste tekkimine</li> <li>• Võimetus tagada kvaliteetset hooldust</li> <li>• Kvalifitseeritud töötajate lahkumine</li> <li>• Pidev uute töötajate koolitamine</li> <li>• Konkurets</li> </ul>

## 6. Eesmärgid ja arengusuunad

### 6.1. Missioon

Osutada kliendi individuaalsetest vajadustest lähtuvalt kvaliteetset hoolekandeteenust ning kindlustada kliendile tema seisundist tulenevalt võimalikult hea elukvaliteet ja igapäevaeluga toimetulek.

### 6.2. Visioon

Luaa parimad tingimused oma klientide elukvaliteediks ja saada tunnustatuimaks hooldekoduks Ida-Virumaal.

### 6.3. Põhiväärtused

**Kvaliteet**- osutame kõrgekvaliteedilisi teenuseid vastavalt abivajavate inimeste vajadustele ja ootustele. Kvaliteedi tagamise aluseks on meeskonnatööd väärtustav kvalifitseeritud ja kompetentne personal.

**Isikukeskne lähenemine** – osutame teenuseid, lähtudes teenuse saajate vajadustest, eesmärgiga tõsta kliendi elukvaliteet.

**Klientide rahulolu** – meie tegevuse kõige tähtsam eesmärk on rahulolevad kliendid, kelle ootusi on suudetud ületada. Seetõttu peame oluliseks regulaarse tagasiside saamist osutatava teenuse kvaliteedi osas.

**Usaldusväarsus** –tagame igale kliendile täieliku konfidentsiaalsuse, iga ülesande võtame ette kliendi huve kaitstes. Hoiame oma töös alati eetika ja -moraali kõrgeimat taset.

**Turvalisus** – kindlustame oma klientidele turvalise ümbruse. Nad tunnevad ennast turvaliselt ja teavad, et abi on alati kättesaadav.

**Avatus** – hooldekodu on kõigile avatud: nii klientidele, nende lähedastele, linna elanikele kui ka koostööpartneritele.

**Kestev areng** – kvaliteedi tagamine regulaarse planeerimise, teostamise, hindamise ja parendamise kaudu.

#### ***6.4.Eesmärk***

Narva Hooldekodu tegevuse peaesmärk – pakkuda mitmekesist ja kvaliteetset hoolekandeteenust sotsiaalselt mittetoimetulevatele eakatele ja puuetega isikutele, pöörates igakülgset tähelepanu, hoolitsust, austust ja mõistmist igale hoolealusele.

#### ***6.5. Strateegilised eesmärgid***

1. Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine
2. Edukalt toimiv organisatsioon



## 7. Narva Hooldekodu tegevuskava 2014

Eesmärgid	Tegevused	Mõõdetav tulemus	Teostuse tähtaeg
<p><b>1. Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine</b></p> <p>1.1. Teenused on kättesaadavad kõikidele klientidele</p>	<p><b>1.1.1. Hooldusteenuste osutamine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ööpäevaringne hooldus - 70 kliendile</li> <li>-Intervallhooldus - 80 kliendile</li> <li>-Päevahoid - 5 kliendile</li> </ul> <p><b>1.1.2. Sotsiaalteenuste osutamine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Abistamine vajalike dokumentide (isikuttõendavad, töövõimetuspension jne) vormistamisel</li> <li>-Sotsiaalnõustamine</li> </ul> <p><b>1.1.3. Meditsiiniteenindus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Esmatasandi arstiabi korraldamine</li> <li>-Ravimite toomine apteegist ja perearsti poolt määratud ravimite võtmise järelevalvet</li> </ul> <p><b>1.1.4. Vabaaja korraldamine</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Huviringid -regulaarselt ajakava järgi 30 kliendile</li> </ul>	<p>-Teenus on osutatud 155 kliendile, 90% klientidest on saavutanud individuaalplaanis seatud eesmärgid</p> <p>-Teenus on osutatud kõikidele abi vajavatele klientidele (ööpäevaringne hooldus), 70% klientidest on rahul osutatud teenusega</p> <p>Teenus on osutatud kõikidele klientidele või nende seaduslikele esindajatele, rahuolu on 70%</p> <p>-Teenus on osutatud kõikidele kliendile, 70% klientidest on rahul osutatud teenusega</p> <p>-Teenus on osutatud kõikidele soovijale. 70% klientidest on rahul huviringides pakutavatest tegevustega</p>	<p>Jaanuar-detsember</p>

<p>1.2.Teenuste kvaliteedi tõus</p> <p>1.3.Pakutavate teenuste laiendamine ja täiustamine</p>	<p>-Kultuuriliste ja silmaringi avardavate avatud ürituste korraldamine – regulaarselt 40 kliendile</p> <p><b>1.1.5. Teenused Narva linna elanikele</b></p> <p>-Invatranspordi teenus – 100 kliendile  -Aparaatne füsioteraapia – 5 kliendile  -Vanni kasutamine koos abistajaga – korduvalt 5 kliendile  -Sauna kasutamine – korduvalt 10 kliendile</p> <p><b>1.1.6. Info kättesaadavus pakutavate teenuste kohta</b></p> <p><b>1.2.1. Kvaliteedisüsteemi EQUASS Assurance rakendamine</b></p> <p><b>1.3.1.Erihoolekandeteenuste osutamise sügava liitpuudega isikutele tegevusloa taotlemine</b></p> <p><b>1.3.2.Teenuste saajatelt tagasiside saamine ja analüüs ning selle põhjal teenuste arendamine</b></p>	<p>Üritustel osaleb 70% planeeritud osalejatest</p> <p>-Linnaelanikele on tagatud teenuste kättesaadavus, teenustega rahuolu on 70%</p> <p>-Hooldekodu veebileht on uuendatud  -Voldikud on levitatud  -Infopäevade ja muude ürituste läbiviimine</p> <p>-Narva Hooldekodu vastab EQUASS Assurance kriteeriumitele ja talle on väljastatud vastav sertifikaat</p> <p>-Taotluse esitamine  -Erihoolekandeteenuste osutamiseks tegevusloa saamine</p> <p>-50% küsitlustest annavad tagasisidet, mille tulemused on avalikustatud kodulehel</p>	<p>1 kord kvartalis pidevalt vähemalt 4 korda aastas</p> <p>2014.aasta detsember</p> <p>2014.aasta märts 2014.aasta detsember</p> <p>2014.aasta detsember</p>
---	---	--	---

<b>2. Edukalt toimiv organisatsioon</b>  2.1. Asutuse järjepidev areng  2.2. Personali toetamine ja arendamine  2.3. Hooldekodu ressursside	<b>Koostööpartneritelt tagasiside saamine ja analüüs ning selle põhjal teenuste arendamine</b>	-Koostööpartnerite rahuolu 70%. Arvestades saadud ettepanekuid teha parandusi	2014.aasta detsember
	<b>1.3.3. Teenuste arendamiseks innovatsiooniprojektide läbiviimine</b>	-Klientide arvestuse programmi loomine ja rakendamine -Programmi efektiivsuse hindamine	2014.aasta oktoober 2014.aasta detsember
	<b>2.1.1. Arengukava kinnitamine, ülevaatamine ja tegevuskava koostamine 2014. aastaks</b>	-2014-2018 arengukava on kinnitatud -Arengukava ülevaatamine ja korrigeerimine -2014. aasta tegevuskava läbivaatamine ja täitmise analüüs -2015. aasta tegevuskava koostamine	2014.aasta mai 2014.aasta detsember 1 kord kvartalis 2014.aasta detsember
	<b>2.2.2. Koosolekute läbiviimine</b>	-Info on edastatud, parendusvajadused on välja selgitatud	iga kahe kuu tagant
	<b>2.2.3. Arenguestluste läbiviimine</b>	-Töötajatelt tagasiside saamine. Arenguestluste kokkuvõtted ja ettepanekud avalikustatakse koosolekul	2014.aasta detsember 2014.aasta detsember
	<b>2.2.4. Personali arendamine</b>	-Koolitusplaani koostamine ja kinnitamine -Koolituste korraldamine ja läbiviimine -Koolituste efektiivsuse analüüs	2014. aasta jaanuar jaanuar-detsember 2014.aasta detsember
	<b>2.2.5. Töötajate motiveerimine ühisürituste kaudu</b>	-Meeskonnatunne on paranenud. 70% töötajaid on osalenud vähemalt ühel üritusel.	2 korda aastas

efektiivne juhtimine ja infrastruktuuri parandamine	<b>2.3.1. Hooldekodu oma köögi          korraldamiseks sobiva ruumi otsing          ja projekteerimistööd</b> <b>2.3.2. Inventari, olmetehnika ja          sisseseade uuendamine ja          parandamine, ruumide          sanitaarremont</b>	-Dokumendid köögi projekteerimiseks on saadud.  -Inventar, olmetehnika ja sisseseade on korras. Ruumid on korralikud.	2014.aasta november  jaanuar-detsember
--	--	--	--

## **8. Kvaliteedipõhimõtted**

### ***8.1. Efektiivne juhtimise süsteem***

Narva Hooldekodu juhtimise süsteemi peaesmärk on klientide rahuldamine läbi teenuste kvaliteedi tagamise organisatsioonis ning selleks organisatsiooni töötajate motiveerituse ja pühendumuse saavutamine.

Lähtume tegevuste kavandamisel ja juhtimisel huvigruppide ootustest ning vajadusest, mida selgitame välja läbi koostöö ja tagasisidestamise. Väärtustame koostööd meie koostööpartnerite ja huvigruppidega. Iga-aastaselt viime läbi nende tagasiside küsitluse. Samuti iga-aastaselt küsime tagasisidet ja ettepanekuid meie klientidelt ning nende lähedastelt. Saadud tagasiside arutletakse juhtkonna poolt läbi ning selle põhjal kavandatakse tegevused tegevuskavas.

Narva Hooldekodu kliendid ja personal on kaasatud juhtimisprotsessidesse. Igal töötajal on õigus kaasa rääkida nii oma tööd kui ka hooldekodu teenuste arengut ja tulemuslikkust puudutavates küsimustest. Töötajaid kaasatakse läbi regulaarselt toimivate koosolekute ja iga-aastaselt peetavate arenguvestluste. Narva Hooldekodu kliendid on juhtimisprotsessidesse kaasatud läbi tagasiside saamise.

Narva Hooldekodu tegevus põhineb arengukaval ning iga-aastases tegevuskavas, mille koostame koostöös töötajatega ning see kinnitatakse juhtkonna poolt. Arengukava vaadatakse juhtkonna poolt üle vähemalt 1 kord aastas, tegevuskava - 2 korda aastas.

Info Narva Hooldekodu eesmärkide, teenuste ning töö tulemuste kohta on kõigile huvigruppidele kättesaadav. Igal aastal koostame oma tegevuste kohta tegevusaruande. Tegevusaruande leiavad kõik huvilised Narva linna kodulehelt [www.narva.ee](http://www.narva.ee) ja ka asutuse koduleheküljel [www.nstk.ee](http://www.nstk.ee). Samuti tutvustame oma tegevuse tulemusi töötajatele koosolekute läbiviimise kaudu.

### ***8.2. Personali toetamine, arendamine ja kaasamine***

Nii uute töötajate ning vabatahtlike värbamisel kui ka töötajate arendamisel väärtustame teadmisi, kogemusi ja kompetentse, mis aitavad kaasa kliendikeskse teenuse pakkumisele, et kindlustada igale kliendile tema seisundist tulenevalt võimalikult hea elukvaliteet ja igapäevaeluga toimetulek ning toetada kliendi eneseteostamise võimaluse leidmisel. Meie värbamispoliitika on kirjeldatud ning personali värbamine toimub ühtsetel alustel.

Hindame töötajate koolitusvajadusi ja töö tulemusi läbi arenguvestluste süsteemi. Iga töötajaga viib Narva Hooldekodu juhataja läbi iga-aastase arenguvestluse. Arenguvestlustel analüüsitakse tehtud tööd ning lepitakse kokku järgmise aasta eesmärgid ja nende saavutamiseks vajalikud sammud. Iga aasta alguses koostatakse töötajate koolitusplaan

vastavalt arenguveestlustel kokkulepitule ja arvestades Narva Hooldekodu finantsvõimalusi. Pakume iga-aastaselt oma töötajatele võimalusi koolitustel osalemiseks, et seeläbi arendada kompetentse ja teenuseid.

Hooldekodus on nüüdisaegsed töötingimused, mis vastavad personali vajadustele. Hindame regulaarselt oma personali rahulolu. Iga-aastase personali rahuloluküsitluse tulemusi analüüsib juhtkond. Vajalikud parendustegevused kajastuvad hooldekodu tegevuskavas. Igal töötajal on võimalus väljendada oma arvamust ja esitada ettepanekuid teenuste parendamiseks ja töökorralduse efektiivemaks muutmiseks oma vahetule juhile, töötajate koosolekul, arenguveestluse käigus ja personali rahulolu küsitluses. Nende meetmete rakendamisega kaasame personali teenuste hindamise protsessi. Personali ettepanekuid arvestatakse edaspidiste tegevuste planeerimisel ja tegevuskava koostamisel.

Väärtustame ja tunnustame töötajaid ning vabatahtlikke. Märkame hästi tehtud tööd. Vastavalt töötulemustele makstakse preemiat. Töötajate motivatsiooni toetamiseks korraldame ühisüritusi, pakume võimalusi enesearendamiseks ja sporditegevusteks. Meie jaoks on tähtis töötajate tähtpäevade meelespidamine. Hooldekodu töötasukorralduse eesmärgiks on tagada töötasu, mis motiveerib töötajaid panustama hooldekodu töösse ning väärtustada inimesi, kes on kompetentsed ja teevad kvaliteetset tööd.

### ***8.3. Klientide õiguste tagamine***

Klientide õiguste ja kohustuste määratlemisel oleme lähtunud Euroopa Inimõiguste ja vabaduste kaitse konventsioonist ning võrdse kohtlemise ja diskrimineerimisevastasuse põhimõtetest.

Hooldekodu personal ja kliendid on teadlikud klientide õigustest ja kohustustest, mis on kajastatud sõlmitud hooldekodu ja kliendi vahelises lepingus, kaebuste menetlemise korras ja kodukorras hoolealustele. Klientide õigused ja kohustused on avaldatud hooldekodu üldkasutatavates ruumides ning on tutvustatud nii personalile kui ka klientidele allkirja vastu.

Igal kliendil on teenuse kvaliteediga rahulolematuse või oma õiguste rikkumise korral võimalus esitada kaebus. Tagasisidet, ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui ka suuliselt. Hooldekodu fuajees asub tagasiside, kaebuste ja ettepanekute jaoks eraldi postkast.

Austame ja toetame klientide õigust poliitilisele, majanduslikule, sotsiaalsele ja kultuurilisele enesemääratlusele. See on üks meie klientide põhiõigustest ning tagame selle läbi eetikakoodeksi rakendamise.

Pakume klientidele vajadusel toetust oma õiguste eest seismisel. Meie klientidel on võimalus pöörduda abi saamiseks iga hooldekodu töötaja poole, kes peab edastama tema kaebus või palve vastava valdkonna töötajale, kes aitab klienti tekkinud küsimuste ja probleemide lahendamisel.

## **8.4. Eetikapõhimõtete järgimine**

Järgime oma tegevuses Narva Hooldekodu eetikakoodeksit, millega on tutvunud kõik töötajad. Samuti eetikakoodeks on avaldatud hooldekodu üldkasutatavates ruumides.

Teenuse saajad on kaitstud vaimse, füüsilise ja majandusliku ärakasutamise eest. Ennetame oma klientide ärakasutamist läbi järgmiste meetmete: kliendile või tema eestkostjale selgitatakse kliendi õigused, mis on kajastatud lepingus, kaebuste menetlemise korras ja kodukorras hoolealustele; Narva Hooldekodu teenuste hinnakiri on kinnitatud Narva Linnavalitsuse korraldusega, maksmine teenuste eest toimib arvete alusel, klientide taskuraha kasutamisel lähtutakse kliendile kuuluva raha korrast, viiakse läbi klientide taskuraha inventuuri; igal kliendil on võimalus esitada kaebus; ärakasutamist ennetavad põhimõtted on kirjeldatud eetikakoodeksis ja nende täitmine on kohustuslik igale töötajale. Pöörame tõsist tähelepanu igale ärakasutamise juhtumile ning lahendame neid vastavalt seaduses sätestatud nõuetele. Hindame rakendatavate meetmete efektiivsust lähtudes laekunud kaebustest ja klientidelt saadud tagasisidest üks kord aastas personali koosolekul juhul, kui on laekunud vähemalt üks kaebus.

Teenuse saajate kohta kogutud andmed ja informatsioon on konfidentsiaalne ning ligipääsetav ainult selleks volitatud isikutele. Iga teenuse saaja annab allkirja oma isikuandmete töötlemise tingimuste kohta. Konfidentsiaalsuse nõue on iga hooldekodu töötaja töölepingus ning kõik töötajad järgivad oma töös juhendit eraeluliste ja delikaatsete andmete vastutavale töötajale.

Narva Hooldekodu elamis- ja töökeskkond on turvaline. Kõik töötajad on läbinud tööohutuse alase juhendamise enne tööle asumist. Igal aastal viime läbi evakueerimisõppused kõigile töötajatele ja hooldekodus viibivatele klientidele. Hooldekodu elamis- ja töökeskkond on regulaarselt auditeeritud asjaomaste institutsioonide poolt (Terviseamet, Päästeamet, Veterinaar- ja Toiduamet jne).

Teenuste osutamisega seotud töötajate rollid on täpselt määratletud. Iga töötaja roll ja ülesanded on kirjeldatud tema ametijuhendis.

## **8.5. Koostöö väärtus**

Et tagada teenuste vastavus klientide ja huvigruppide vajadustele teeme teenuste arendamisel ning osutamisel koostööd erinevate partneritega (teenuse saajad ja nende lähedased, sihtgrupi esindusorganisatsioonid, kohalik omavalitsus, tervishoiuteenuse osutajad, Eesti Töötukassa jne). Soovime läbi koostöö laiemalt mõjutada eakatele ja puuetega isikutele mõeldud teenuste arengut ja kvaliteeti.

Hindame koostöö tulemuslikkust ja koostööpartnerite rahulolu ning tagasisidet. Koostöö tulemuslikkuse hindamine toimub kord aastas läbi juhtkonna koosoleku. Koostööpartnerite rahulolu mõõdame üle-aasta läbi koostööpartnerite ja huvigruppide rahulolu küsitluse.

## **8.6. Teenuse saajate kaasamine**

Kaasame iga teenuse saajat individuaalsete vajaduste hindamisse, teenuse kavandamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. Teenuse osutaja selgitab välja kliendi elukvaliteedi taseme viies läbi kliendi elukvaliteedi hindamise küsitluse. See järel selgitatakse välja iga ööpäevaringse hooldus teenuse saajaga tema eesmärgid alates teenusele saabumisest kuu aja jooksul ning lepitakse kokku tegevused nende saavutamiseks. Eesmärgid ja tulemused kajastatakse klientide individuaalsetes plaanides. Individuaalsete plaanide eesmärkide täitmise reaalsust hindavad spetsialistid poole aasta pärast. Individuaalsete plaanide täidetuse hindamine toimub aasta möödudes koos kliendiga.

Jõustame iga teenuse saajat, et nad saaksid oma elu puudutavates küsimustes kaasa rääkida ning igapäeva- ja tööeluga võimalikult iseseisvalt toime tulla. Iga spetsialist lähtub oma töös kaasamise ja jagatud vastutuse põhimõttest, mis on välja toodud eetikakoodeksis. Julgustame ja toetame oma kliente iseenese esindamise oskuste arendamisel. Iga klient on kaasatud ja võtab vastutuse oma tegevuse eest vastavalt oma võimetele. Loomes keskkonna, mis soodustab klientide jõustamist läbi järgmiste meetodite: klientide tervisliku seisundi parandamine, motiveerivad vestlused klientidega, ühiskondlikus elus osalemise ja oma arvamuse väljendamise võimaldamine, võimalus valida vastavalt oma huvile ja soovile vaba aja tegevus ning personali sisekoolituste läbiviimine klientide jõustamise vajaduse ja selle teostamise meetmete kohta.

Kõik kliendid saavad hooldekodu arengus kaasa rääkida läbi tagasiside kogumise, kaebuste ja ettepanekute süsteemi.

## **8.7. Kliendikeskne lähenemine**

Teenuste kavandamisel ja pakkumisel oleme paindlikud ning arvestame klientide ning huvigruppide vajadustega. Enne uute teenuste väljaarendamist hindame alati sihtgrupi vajadusi läbi koostöö Narva Linnavalitsuse ja Narva linna Sotsiaalabiametiga, mille hallatav asutus ka oleme.

Pakume teenust teenuse saajale mugavas kohas – asume linna piirides, ligi pääseb nii autoga, jalgsi kui ühistranspordiga. Läheduses asuvad kaubanduskeskused, postkontor, bussipeatused, puhkeala koos väikse veekogu ja trenaažööridega ja autoparkla.

Igale hooldekodus elavale kliendile pakume teenuseid vastavalt temaga koos koostatud individuaalsele plaanile.

Hindame oma teenuste tulemuslikkust vastavalt individuaalsele plaanile koos kliendiga. Kollektiivsel tasandil hindame oma teenuste tulemuslikkust läbi klientide rahuloluküsitluste, koostööpartnerite tagasiside ning eesmärkide täitmise.



## **8.8. Tegevuse laiahaardelisus**

Kasutame holistlikku lähenemist - teenuste osutamisel lähtume kliendi vajadustest erinevates eluvaldkondades, et tõsta tema elukvaliteeti ja pakkuda võimalusi eneseteostuseks. Teenuste osutamisel võtame arvesse nii elamise, tervise kui ka vaba aja veetmisega seotud aspekte ning toetame klienti vajalike muudatuste elluviimisel.

Teenuse osutamine toimub meeskonnatööna erinevate valdkondade spetsialistide poolt. Hooldekodus kasutatakse multidistsiplinaarset lähenemist, kus vastavalt kliendi vajadustele moodustub spetsialistide grupp talle vajalike teenuste tagamiseks.

Teenuse osutamisega seotud protsessid on kirjeldatud ning huvilistele kättesaadavad. Kõik teenused on kirjeldatud hooldekodu kodulehel. Lisainfot saab nii e-posti kui ka telefoni teel hooldekodu spetsialistidelt.

## **8.9. Tulemustele orienteeritus**

Möödame iga-aastaselt oma teenuste tulemuslikkust lähtudes klientidega seatud eesmärkidest ja nende poolt hinnatud kasust ning erinevate huvigruppide tagasisidest. Teenuste tulemuslikkuse hindamine toimub läbi klientidelt ja huvigrupidelt tagasiside kogumise. Teenuste tulemuslikkust kollektiivsel tasandil analüüsitakse juhtkonna koosolekul, kus analüüsitakse tegevuskava ja arengukava tulemuste täidetust.

Kindlustame huvigruppide asjakohase ja objektiivse rahulolu hindamise läbi erinevate huvigruppide, sh klientide rahulolu küsitluste, nende analüüsimise ja tulemuste fikseerimise. Samuti ka läbi Narva Hooldekodu ettepanekute ja kaebuste menetlemise süsteemi.

Iga töötaja panustab oma igapäevase tööga teenuse saajate ja hooldekodu eesmärkide saavutamisse.

Info hooldekodu tegevuse tulemuste ja eesmärkide saavutamise kohta on kõigile huvilistele kättesaadav. Igal aastal koostame oma tegevuse kohta tegevusaruande, mille avaldame Narva linna kodulehel.

## **8.10. Orienteeritus pidevale arengule**

Tagame oma teenuste kvaliteedi ja kestva arengu läbi regulaarse töö analüüsi ning vajalike muudatuste sisseviimise ja arendustegevuste kavandamise. Planeerime tegevused arengukavas kajastatud eesmärkide saavutamiseks iga aastaselt koostatavas tegevuskavas. Kasutame juhtimisel planeeri – teosta - kontrolli – korrigeeri mudelit. Vähemalt 2 korda aastas hindame juhtkonna koosolekutel oma tegevuse edukust tegevuskava raames ning kavandame vajalikud muudatused.

Läbi strateegilise planeerimise tagame arenguks vajalike ressursside olemasolu.

Oleme avatud uutele ideedele ja koostööle erinevate asutustega, et rakendada ja arendada parimaid praktikaid ja innovaatilisi töömeetodeid oma klientide vajaduste rahuldamiseks. Kontrollime iga innovaativuse rakendamist ja hindame selle tulemuslikkust. Lähetame oma töötajaid erinevatele koolitustele.

## **9. Arengukava uuendamine**

Arengukava täitmist analüüsitakse üks kord aastas hooldekodu juhtkonna koosolekul. Vastavalt analüüsi tulemustele kavandatakse arengukavasse tehtavad muudatused.