

ASENDUSHOOLDUSTEENUSE OSUTAMISE KVALITEEDI PÕHIMÕTTED

Käesoleva dokumendi eesmärgiks on koondada Vahtramägi MTÜ teenuse osutamise kvaliteedi tagamise põhimõtted ja kirjeldada erinevad meetmed nende rakendamiseks.

Meie missioon:

Pakume vanemliku hooleta lastele ja noortele nende arenguks soodsat, turvalist ning peresarnast kasvukeskkonda.

Meie visioon:

Osutame kvaliteetseid teenuseid, oleme valdkonna asjatundjad ning panustame asutuse kestvale arengule.

Meie põhieesmärk:

Laste ja noorte üldise elukvaliteedi säilitamine ning paranemine, et neis kujuneksid valmisolekud võimetekohaseks toimetulekuks täiskasvanuna iseseisvas elus.

Meie põhiväärtused/väärtused:

Kompetentsus/usaldusväärsus –oleme valdkonna asjatundjad, pakkudes isikukeskseid teenuseid, arvestades laste ja noorte väljaselgitatud ootusi, kultuurilisi eripärasid ning vajadusi füüsilisele, vaimsele, sotsiaalsele keskkonnale.

Koostöö/partnerlus - me teeme koostööd teenuse saajate, teenuse osutajate, teenuse rahastajate ja teiste huvigruppide ning oma partneritega, et erinevate teadmiste ja kogemuste ühendamisel kindlustada teenuse osutamise järjepidevus ja saavutada paremaid tulemusi.

Avatus /paindlikkus- me märkame nii teenusesaajate muutuvaid vajadusi kui ühiskonna ootusi, pühendume ühiste eesmärkide saavutamisele tagades teenuse järjepideva kättesaadavuse.

Meie strateegilised eesmärgid 2019-2021

- Meie pakutavad teenused on kvaliteetsed, isikukesksed, vajaduspõhised ja kaasaegne (Teenused ja protsessid)
- Me oleme pikaajalise kogemusega, kaasaegne, arenev asutus, kes arendab oma võimekust seatud eesmärkide saavutamiseks muutuste elluviimiseks (Juhtimine ja eestvedamine)
- Meie töötajad on kompetentsed ja motiveeritud, nad on kaasatud kõikidesse protsessidesse ning saavad tööks vajalikku tuge. (Töötajad)
- Meie tegevuskeskkond on ligipääsetav, turvaline ja laste kui ka töötajate heaolu ning arengut toetav (Ressursid ja tegevuskeskkond)
- Meie koostöö partneritega ja huvigruppidega toetab asutuse jätkusuutlikkust ning aitab kujundada ühiskonna väärtushinnanguid (Koostöö huvigruppidega)

MEIE KVALITEEDIPÕHIMÕTTED

Kvaliteedi tagamisel lähtume eesmärgist osutada oma laste ja noorte vajadustele ning huvigruppide ootustele vastavat tulemuslikku teenust, mille läbi paraneb teenusesaajate elukvaliteet ja areneb edasises iseseisvas elus toimetulev täiskasvanu.

Eesmärgi saavutamist näitavaid indikaatoreid mõõdame ja analüüsime regulaarselt. Tulemustele tuginedes kavandame ja viime ellu asjakohased parendustegevused.

Teenuste kvaliteedi tagamisel lähtume 2017.a loodud Kvaliteedikäsiraamatust (EQUASS) ning SKA antud soovituslikest juhistest.

1. ISIKUKESKSUS

Teenused vastavad teenuse kasutaja individuaalsetele ja tegelikele vajadustele. Teenused on kättesaadavad, juurdepääsetavad ning taskukohased.

- Koostatud on juhtumiplaani tegevuskava, mida vaadatakse üle, hinnatakse ja vajadusel täiendatakse vähemalt 1 kord aastas, sellel osaleb nii teenuse kasutaja kui KOV esindaja.
- Lapsele on tagatud võimalus kaasa rääkida hariduse, huvitegevuse, vabaaja tegevuste ja igapäevaelu korralduslikes küsimustes.
- Teenuse osutamise keskkonnale on regulaarselt teostatud riskianalüüsid, ruumid vastavad tervisekaitse, tuleohutuse ja tervishoiu nõuetele.

- Teenusele tuleku protsess on selgelt kirjeldatud, last informeeritakse teenusest talle sobival viisil, tema iga ja arengut arvestades.
- Lapsele on tagatud võimalus tutvuda enda kohta kogutava dokumentatsiooniga lähtuvalt lapse heaolust, vanusest ja arengust.
- Füüsiline juurdepääs teenusele on kohandatud vastavalt lapse vajadustele, tagades selleks vajalikud abivahendid ja tugiteenused.
- Teenuse eest tasumise korraldab lapse eestkostja vastavalt sõlmitud lepingule. Täisealine teenuse kasutaja on sõlmitud lepingu üks osaline.

2. TEENUSE VÕIMESTAV ISELOOM

Suurendatakse või säilitatakse inimese iseseisvust oma elu korraldamisel

- Laps ja tema eestkostja on kaasatud arenguevestlustesse, juhtumiplaani tegevuskava hindamise ja täiendamise protsessi.
- Tegevuskava eesmärgid on lapsega läbi arutatud, koostatud tegevuskava on individuaalne ning võimestab last võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.
- Koostatud on lapse kohustuste ja õiguste dokument. Laps on kaasatud igapäevaelu toimingutesse, last julgustatakse/kaasatakse täitma tema vajadustele ja võimetele vastavaid ülesandeid.
- Toimuvad regulaarsed vestlused, perekoosolekud, sh hindamaks teenuse kasutaja informeeritust.
- Last suunatakse kasutama avalikke teenuseid ja huvialaringe kogukonnas.

3. TULEMUSTELE ORIENTEERITUS

Teenused on hinnatavad ja tulemuslikud ning suunatud lapse heaolu parendamiseks.

- Juhtumiplaani eesmärgid on sõnastatud koos lapsega ja tema eestkostjaga, eesmärgid on realistlikud ja nende tulemusi on võimalik mõõta.
- Juhtumiplaani tegevuskavas on välja toodud konkreetsete tegevused koos kindla ajakavaga ja vastutajaga eesmärgi saavutamiseks ning allkirjastatud eestkostja poolt.
- Juhtumiplaani vahehindamisel osaleb nii teenuse osutaja, teenuse kasutaja (laps, noor), tema eestkostja ja vajadusel teised võrgustiku liikmed.
- Hindamiste tulemusi analüüsitakse, need on asutuse sisehindamise osaks ning tulemusi kasutatakse asutuse tööplaani koostamisel.
- Regulaarselt viiakse läbi tagasiside küsitlused ja rahulolu-uuringud, mille tulemused tehakse kättesaadavaks lapsele, tema eestkostjale ja teistele huvigruppidele.

- Hindamistulemuste põhjal planeeritakse ja viiakse ellu teenuse osutamiseiga seotud parendustegevused.

4. VAJADUSPÕHINE LÄHENEMINE

Teenuse planeerimisel ja osutamisel lähtutakse lapse/noore ja sihtrühma vajadustest.

- Lapse vajadused peavad olema KOV-il poolt eelnevalt hinnatud ning hinnang peab olema jõudnud teenuseosutaja juurde enne teenuse osutamise alustamist.
- Teenuseosutajal on välja töötanud kindla vastvõtu protseduuri.
- Igapäevaelu korraldus on lapsele arusaadavalt selgitatud ning teda kaasatakse selle elluviimisel.
- Teenuse osutaja teeb ettepaneku tegevusplaani ülevaatamiseks KOV-ile vastavalt vajadusele
- Teenuse osutamine toimub koostöös lapse võrgustikuga.

5. TERVIKLIK LÄHENEMINE

Teenused katavad inimese tervikvajadusi. Tagatakse teenuste jätkuvus ja sujuv üleminek teisele teenusele.

- Toimuvad vajaduspõhised koostöökohtumised erinevate teenuseosutajate vahel eesmärgiga teha koostööd lähtuvalt lapse parimast huvist.
- Teenuse planeerimisel ja osutamisel arvestatakse lapse/noore elukeskkonna ning lähikondsetega.
- Teenuseosutaja kaasab lapsele abi osutamisel ka lasteaia, kooli, rehabilitatsiooniteenust pakkuja, huvitegevuse teenust pakkuja jms.
- Last/noort ja tema lähikondseid teavitatakse sobiva teenuse ja –osutaja osas.
- Tagatud on sujuv ja teenuse saaja individuaalsetest vajadustest lähtuv üleminek teisele teenusele.

6. ISIKU ÕIGUSTE KAITSE

Tagatud on lapse/noore seadusest tulenevad õigused ning õigus saada infot pakutava teenuste kohta.

- Teenuse osutamisel lähtutakse sotsiaalkaitse põhimõtetest (inimväärikus, omavastutus, solidaarsus, selgitamise ja abistamise kohustus, konfidentsiaalsus ja koostöö).
- Teenuseosutaja on välja töötanud teenusekirjeldused, töökorraldusreeglid, ametijuhendid, teenusesaaja õigused ja kohustused ning kirjeldanud protseduurid, mis tagavad laste/noorte õiguste kaitse.

- Teenusesaaja osaleb aruteludes ja koosolekutel ja ta on kaasatud igapäevaelu reguleerivate juhiste väljatöötamisel (kodukord, taskuraha maksmise kord, külastuskord, jne.)
- Lapsel/noorel saavad esitada avaldada oma arvamust, ettepanekuid ja kaebusi.
- Teenuse saajat koheldakse võrdväärse partnerina, tagatud on isikuandmete kaitse.
- Teenuseosutaja võimaldab teabe kättesaadavuse (KOV, lastekaitsetöötaja, lasteabi tel., õiguskantsleri, lasteombudsmani kontaktid).

7. KAASAMINE

Teenusesaajad ja teisi huvigruppe kaasatakse teenuse planeerimisse, arendamisse ja tulemuslikku hindamisse. Tehakse koostööd teenusesaajate, teiste teenuseosutajate kui ka seotud huvigruppidega.

- Teenuse tulemuslikkust hinnatakse vähemalt 1 kord aastas.
- Dokumenteeritud on suhtlus/toimunud külastused ning lävimine päritolupere ja lähikondsetega (päevik, e-päevik)
- Korraldatakse nii juhtumipõhiseid võrgustikukohtumisi erinevate osapoolte vahel, vajadusel kaastakse erinevaid erialaspetsialiste (hariduse-rehabilitatsiooni-)
- Teenuseosutaja võimaldab lapsel/noorel osaleda kogukondlikel üritustel ja huviringides.

8. TÖÖTAJA PÄDEVUS JA EETIKA

Teenuseid osutavad pädevad töötajad. Teenuseosutaja panustab töötajate arendamisesse, et oleks neil tööks vajaminevad pädevused ja oskused.

- Asutuses on väljatöötatud värbamisprotsess, mis võimaldab hinnata töötaja isikuomadusi ja sobivust ametikohale, ning isiku vastavust lastekaitseadusele.
- Asutuses on välja töötatud asenduskodu tööd reguleeruvad dokumendid, muudatused viiakse sisse vajaduspõhiselt. Dokumente tutvustatakse nii enne tööle asumist, kui jooksvalt.
- Töötajaid teavitatakse ja nad teavad oma rolli, ülesandeid ja vastutust. Töötajate kompetentsid on hinnatud ja kaardistatud.
- Töötajate arengu- ja koolitusvajadusi hinnatakse regulaarselt.
- Asutuses toimuvad regulaarsed arenguveestlused, koosolekud ja supervisioonid.

- Eetikanormid ja konfidentsiaalsuse põhimõtted on kirjeldatud. Eetikanormides tuuakse välja aktsepteeritud käitumisnormid ja väärtused, sh. konfidentsiaalsus, vastutustundlikkus, privaatsus, väärikus ja inimese õiguste austamine.

9. ASUTUSE HEA TÖÖKORRALDUS JA KVALITEETNE JUHTIMINE

Teenuseosutaja tagab töötajatele sobivad töötingimused, töötajate vastutusalad, kohustused ja rollid on kokkulepitud.

- Asutuse tegevus lähtub strateegilistest eesmärkidest, mille alusel on koostatud arengukava ja selle tegevuskava (plaan). Seatud eesmärgid ja tulemusnäitajaid vaadatakse regulaarselt üle ja vajadusel viiakse sisse muudatused.
- Töötajatega on lepitud kokku missioon, visioon ja väärtused, mis on teenuse pakkumisel ja eesmärkide seadmisel aluseks
- Töötajad on kaasatud asutuse strateegiliste ja töökorralduslike dokumentide väljatöötamisele, mis on asja- ja ajakohased.
- Asutuses toimib efektiivne infovahetussüsteem, regulaarsed meeskonna koosolekud, korraldatakse vajaduspõhiseid töögrupe ja koostöökohtumisi.
- Asutus viib läbi sisehindamist vastavalt koostatud korra järgi, kolmeaastases tsüklis. Tulenevalt analüüsi tulemustest ning koostatud sisehindamise lõpparuandest, planeeritakse ja parandatakse tegevusi.
- Asutuse tegevuskeskkond vastab teenuse osutamise eesmärgile.
- Asutuses kindlustatakse nii töötajatele kui teenuse kasutajatele füüsiline ja vaimne keskkond teenuseosutamise eripäradest lähtudes. Kaardistatud on keskkonnaga seotud riskid ja riskide maandamised. Töötajad on teadlikud, kuidas käituda kriisiolukorras.
- Asutus on kaasatud erinevatesse teenust arendavatesse projektides ja algatab neid ise. Asutus panustab kogukonna teavitamisele ja motiveerimisele, aktiivse rolli võtmiseks lähtuvalt sihtgrupi vajadustest.