



VÄLISHINDAMISE ARUANNE

SIHTASUTUS KOERU HOOLDEKESKUS

IDA 2, KOERU ALEVIK, JÄRVAMAA

Hindamist teostati ajavahemikul 25.-26.10.2011
(organisatsiooni nimi) poolt

[Hindamist läbi viiva organisatsiooni nimi ja logo]

SISUKORD

<i>Külastada ümbritsevaid paiku (küla, vald...)</i>	1
<i>Üksuse asukohta atraktiivsus (tööle värbamine).....</i>	2
<i>Loetleda teenuse kasutajate geograafilist päritolu ning kujundada atraktiivne ala</i>	2
<i>Teenuse kasutajate administratiivtoimikud</i>	2
<i>Võimalus teenuse kasutajate ja perede jaoks minna hõlpsalt, kiiresti ja täielikus ohutuses elukohast üksusesse ja vastupidi.....</i>	3
<i>Transpordi mõistlik kulu.....</i>	3
<i>Transpordivahendite mitmekesisus, sagedus.....</i>	3
<i>Liiklustihedus, reisile kuluv aeg</i>	3
<i>Transpordikulu arvestades teenuse kasutajate rahalist olukorda.....</i>	3
<i>Kaitstud jalakäijate ülekäigukohad (häälsüsteem), valgusfoor, erinev valgustus, kõnniteed, erinevad takistused, teepinnakatted jne</i>	3
<i>Teenuse kasutajate administratiivtoimikud</i>	3
<i>Ühistranspordi kaart ja graafikud</i>	3
<i>Teenuse kasutajate või nende perede vajaduste rahuldamine võimalikult vähese viivitusega</i>	1
<i>Lahtiolekuajad (vastavalt inimeste tegevusele).....</i>	1
<i>Vastuvõtuteenused.....</i>	1
<i>Vastamisteenused.....</i>	1
<i>Reklaamid lahtiolekuajade ja vastuvõtuteenuste kohta.....</i>	1
<i>Personaliliikmete graafikute informatsioon</i>	1
<i>Vastuvõtu ootejärjekord.....</i>	1
<i>Loetleda teenuse kasutajate esmavajadused</i>	3
<i>Loetleda kergesti ligipääsetavad “kauplused ja teenindusasutused”</i>	3
<i>Kartograafia.....</i>	3
<i>Üksuse keskkond võimaldab sotsiaalseid suhteid.....</i>	4
<i>Iga üksuse rakendamine kohandatud keskkonnas:.....</i>	4
<i>Võrrelda üksuse funktsiooni valla peamise funktsiooniga, kus ta paikneb.....</i>	4
<i>Märkida üles asutuse seinal olevate teenuste, töötubade, elukohtade nimetused</i>	1
<i>Tutvustav käsiraamat.....</i>	1
<i>Ametlikud ajalehepealkirjad.....</i>	1
<i>Kodulehekülg</i>	1
<i>Positiivsed kujundid (meeldiv paik...)</i>	3
<i>Negatiivsete kujundite puudus (trellidega aknad, rist seinal, sissesõidukeelumärk).....</i>	3
<i>Jälgida hoonete välimust: korpus, seinad, viidad (tänav...), et täheldada mingeid negatiivseid kujundeid.....</i>	3
<i>Hankida teavet üksuse ajaloo kohta (tutvustav brošüür).....</i>	3
<i>Fotod.....</i>	3
<i>Tutvustav brošüür</i>	3
<i>Ametlikud ajalehepealkirjad, loosungid, voldikud</i>	3
<i>Asutusesisene ülevaade</i>	3
<i>Pressiraamat (pressiteated...).....</i>	3
<i>Kodulehekülg</i>	3
<i>Jälgida hoone suurust võrreldes ümbritsevate hoonetega</i>	6
<i>Vaid üht liiki programm üksuse kohta</i>	7
<i>Märkida üles lähedalasuvate üksuste või ettevõtete tegevused</i>	8
<i>Märkida üles ülesannete võimalikud apsud</i>	10
<i>Lepingute arv ja liigid (alalised, ajutised, koolitused).....</i>	10
<i>Välistegevuste kavandamine.....</i>	12
<i>Kavandamine</i>	12
<i>Väliskontaktid tegevuste raames</i>	14
<i>Hinnata nende tegevuste sagedust, kestust, intensiivsust.....</i>	14
<i>Säilitatakse suhted pere ja sõpradega.....</i>	15
<i>Kohtumised teiste inimestega</i>	15
<i>Perede juurde tagasipöördumise ajakavad</i>	15
<i>Iga teenuse kasutaja identiteedi ja õiguste kaitsmine:</i>	17
<i>Kontrollida, kas on võimalik:</i>	17
<i>Tutvustav käsiraamat.....</i>	17
<i>Sealviibimise leping</i>	17
<i>Asutuse tegevusreeglistik.....</i>	17
<i>Individaalprojekt.....</i>	17
<i>Ravidokumentide ja individaalprojektide konfidentsiaalsus</i>	18

Kontrollida teenuse kasutajate toimikutele juurdepääsu protseduure ja nende kättesaadavust, kirjade käitlemist	18
Kontrollida võimalusi:	18
- lukustada oma elukoht või omada võtmega lukustatavat kappi	18
Kontrollida tingimusi õiguste kasutamiseks (eluasemetoetus, sotsiaalne turvalisus, pensionid...)	20
Olemasolevad dokumendid, mis informeerivad sotsiaalse kaitse ja hoole kättesaadavusest	20
Võimalus teenuse kasutajatele omada isiklikke esemeid	1
Individuaalsed projektid – referendid	1
Tutvustav käsiraamat	1
Tutvustav käsiraamat	1
Teenuse kasutajaid peavad olema teadlikud reeglitest, sanktsioonidest ja apellatsioonimenetlustest	3
Kaebuste lahendamine	5
Kirjeldusprotseduurid	5
Sisekorraeskirjad	5
Asutuse tegevusreeglistik	5
Võimalus liikuda ja valida elustiil vastavalt kollektiivsele elule	1
Jälgida trellide olemasolu magamisruumides; hoone avauste lukustamine, uste lukustamine, põranda külge kinnitatud mööbel, luku puudumine tualettruumides, privaatpaikades	1
Põhjendamatud piirangud puuduvad	2
Õigus omada emotsionaalset ja seksuaalelu sellega nõusolevate täiskasvanute vahel ilma hukkamõistu alla sattumiseta	1
Asutuse tegevusreeglistik	1
Memod	1
Brošüürid, reklaamlehed... kättesaadavad teenuse kasutajatele ja personaliliikmetele	1
Planeering / Inforeklaamid	1
Tuvastada, kas on meeldivaid paiku	1
Loetleda sündmuste arvu, mid üksuses korraldatakse: õhtusöögid, peod	1
Saada järgmist teavet:	1
- Külastusajad;	1
Võtta arvesse väljendeid, hääletooni, nimesid ja žeste, mida kasutatakse teenuse kasutajatest või teenuse kasutajatega rääkides	3
Ametlikud kirjutised	3
Teenuse kasutajate välimus, mis vastab nende eale ja ümbritsevale kultuurile	4
Märkida üles äratus-, söömis-, magamamineku-, töö- või tegevuse kellaajad	6
Märkida üles, kas tegevuste või töötubade käigus tehakse pause	6
Võrrelda teostatud tegevusi nendega, millega tegeleb samaealine ja samast kultuurikeskkonnast pärit tavaline isik	6
Väljumiste ja tegevuste kavandamine	6
Sisekorraeskirjad	6
Soovitav elementide olemasolu	10
Jälgida ja küsitleda teenuse kasutajaid järgmistes küsimustes:	10
Teenuse kasutajaid väärtustav keskkond	11
Jälgida elukeskkonna puhtust, kohandatust, akende, peeglite... kõrgust	11
- Info, mis neil on asutuse elu kohta, seadmete ja sisustuse projektide kohta	13
Individuaalprojektid	14
Teenuse kasutajate vastuvõtu- ja suunamistingimused	1
Hinnata üksuse esitlusdokumentide sisu ja selgust	1
Kontrollida, kas üks inimene on määratud täitma vastuvõtu funktsiooni	1
Märkida üles isikute arv, keda teenuse kasutaja kohtab vastuvõtu ajal	1
Jälgida, kas kasutajatele antakse ja selgitatakse meetmeid informatsiooni saamiseks	1
Volitus	1
Vastuvõtuprotseduur	1
Brošüürid	1
Videoesitlus	1
Tutvustav käsiraamat	1
Tervituskart	1
☛ Küsitleda personaliliikmeid, kuidas uut teenuse kasutajat või tema sugulast vastu võetakse	1
Üksuse ja selle võrgustiku poolt osutatava pakkumise kvaliteet	2
Teenuse kasutaja autonoomsust toetav õpe majutuse ja eluaseme küsimuses	2
Jälgida majutuse vastavust isiku olukorrale ja eale	2
Vaadata, kas majutus vastab teenuse kasutaja privaatsusvajadustele	2
Kontrollida teenuse kasutajatele pakutavat kasvatuslikku seltskonda majutuse investeringute ja juhtimise seisukohalt	2
Rendilepingud	2

Lepingud.....	2
Individuaalprojektid.....	2
Teenuse kasutajatele kohandatud info- ja haridusteenus (vahendid, seadmed, meetodid, hindamine...)	4
Individuaalprojekti sisu hindamine õppimise seisukohalt vaadatuna.....	4
Hinnata kokkuvõtete olemasolu: teenuse kasutajate oskused, teadmised, pädevus, võimed.....	4
Jälgida, kas:.....	4
Märkida üles programmide intensiivsus (sagedus/aeg).....	4
Jälgida töötajate poolt kasutatavate meetodite ja abivahendite kvaliteeti.....	4
Võimete hindamisvõrgustikud	4
Tegevuste kavandamine.....	4
Individuaalprojektid.....	4
Küsida töötajatelt, kas pakutud õpet hinnatakse regulaarselt.....	4
Teenuse kasutaja isikupärastatud seltskond, mis võimaldab tal praktiseerida ametialast tegevust, mis vastab tema ambitsioonidele ja omada võimalikult suurt autonoomiat	6
Märkida üles, kas on olemas aktiivne ja ametlik partnerite võrgustik	6
Jälgida teenuse kasutaja juurdepääsu töökohtadele asutusevälistes töökodades või ettevõtetes.....	6
Hinnata töötajate teadmisi asutuse reeglite, asutuse ja olemasolevate toetuste osas töö leidmisel.....	6
Küsida, kas haridusmeeskond on analüüsinud varasemaid kogemusi (edu või läbikukkumised)	6
Ametialased projektid.....	6
Lepingud/ partnerlussuhted.....	6
Selleteemalised personalile kättesaadavad dokumendid (õigusaktid...)	6
Üksuste definitsioonid hooldusprojektidele.....	8
Igale kasutajale mõeldud hooldusprojekti olemasolu	8
Kontrollida formaalse ja aktiivse partnerlusvõrgustiku olemasolu.....	8
Jälgida hooldusprojektide olemasolu ja realiseerimist	8
Jälgida iga kasutaja ravi-/ hooldustoimiku uuendamise ja sellele ligipääsu tingimusi	8
Hooldusprojekt / üksuse projekt	8
Kasutaja ravi-/ hooldustoimik.....	8
Lepingud / partnerlussuhted	8
Hooldamise järjepidevus ja valu leevendamine on ettevõtte prioriteetideks	10
Professionaale koolitatakse iga spetsiifilise hoolduse jaoks. Lahkumisel kasutavad nad hindamise süsteeme. Protseduurid on paika pandud	10
Kontrollida formaalse ja aktiivse partnerlusvõrgustiku olemasolu	10
Jälgida hooldusprotseduuride rakendamist	10
Hooldusprotseduurid.....	10
Ravitoimikud igale kasutajale/ retseptid	10
Lepingud / partnerlussuhted	10
Ravimite ja raviseadmete haldamine on organiseeritud.	11
Professionaalid on teadlikud ja koolitatud, kuidas hädaolukordadega toime tulla	11
Rakendatakse kõiki ennetus- ja hügieeniprogramme	11
Jälgida ravimite haldamist ja hoiukohti	11
Jälgida protseduuride ja kohustuste täitmist.....	11
Kontrollida, kas on olemas hädaolukorra tegevuseeskiri	11
Jälgida käesoleval aastal korraldatud erinevaid ennetustegevusi	11
Lugeda kokku ennetamist ja hädaolukordi puudutavad üksuse partnerid.....	11
Koolituskava	11
Planeerimine	11
Ravitoimikud	11
Ravipersonali ülesannete kirjeldus	11
Hooldamist, eeskätt hädaolukordade käsitlemist puudutavad protseduurid, ravimite jagamine ja väljakirjutamine	11
Allkirjastatud ja dateeritud ravimiretseptid	11
Koolituskava (ravipersonalile)	11
Asutuse poolt kehtestatud meetmed tagamaks "kaitse" jätkumine pärast üksusest lahkumist.....	12
Üksuse poolt teostatud mõju-uuring.....	12
Kontrollida, kas partnerite võrgustik on mitmekesine ja aktiivne	12
Konventsioonid	12
Mõju-uuring/ küsimustikud, mis täideti pärast külastaja lahkumist üksusest	12
Koordinatsioon toimib selleks, et tagada pakkumiste täiustamine ja jätkumine järgmistes valdkondades:.....	14
Kontrollida, kas erinevad koostööd suudavad vastata teenuse kasutajate vajadustele	14
Kontrollida konventsioonidega liidetud partnerite vahelist suhtlemissagedust	14
Jälgida konventsioonide ja protokollide ajakohastamist	14
Määratleda partnerite erinevate teenuste geograafiline jaotus	14

Konventsioonid	14
Partnerluskontaktid.....	14
Järeletegevusi puudutavad protokollid.....	14
Välissuhtluspoliitika arendamine ja heade avalike suhete loomine	15
Loetleda tehtud tegusid või tegevusi väljapoole avanemises	15
Seminarid, « avatud uste päevad », külastused, konverentsid koolides.....	15
Kontrollida, kas selleks eesmärgiks on eraldatud eelarve.....	15
Kontrollida avalikkusele antava informatsiooni uuendamist	15
Avalikkusele või partneritele mõeldud dokumendid: brošüürid, reklaamlehed.....	15
Kodulehekülg	15
Kontrollorganitele mõeldud dokumendid.....	15
Informatsiooni demonstreerimise loetelu	15
Meedias esitatud informatsiooni loetelu: pressiteated, dokumentaalsaadet... ..	15
Informatsiooni kättesaadavus, regulaarsus, läbipaistvus ja selgus.....	16
Jälgida olemasolevaid koosolekute tüüpe ja nende sagedust.....	16
Kontrollida päevakava ja protokollide olemasolu	16
Reklaamid; informatsiooni märkmed, asutusesisene uudiskiri, “ideede postkast”	16
☛ Küsida töötajatelt:.....	16
- Jälgida asutusesisese informatsiooni ringlust	16
- Hinnata juurdepääsu hierarhiale.....	16
- Kuulujuttude käsitlemine	16
Organisatsioonis teostatud ülekanndavad projektid või innovaatilised praktikad.....	17
Jälgida kehtivat innovaatilist tegevust	17
Kui on olemas innovatsioon, kontrollida selle meetoodilist ülesehitust ja elujõulisust	17
Jälgida huvi praktika-alaste publikatsioonide, konverentside, rahvusvaheliste vahetuste jne vastu	17
Protokollid.....	17
Informatiivsed reklaamid, konverentsid... ..	17
Asutuse poolt teadustööle omistatud tähtsus.....	18
Küsi, kas üksus osaleb uuringute väljatöötamises, mis on seotud võrgustike, ülikoolide, koolituskeskustega teaduse mõistes või kas üksuse töötajad on asutuseväliste teadusalaste gruppide liikmed.....	18
Küsi personaliliikmete võimaluse kohta pühendada osa oma tööajast uurimistöö kaasaaitamisele või pressiteadete või diplomitöö kirjutamisele	18
Kontrollida dokumentide kättesaadavust teadustöö tegijatele	18
Koostööprotokollid.....	18
Uuringud, teadustööd, kirjalikud toetused (nimekiri või koopiad).....	18
Üksust puudutav statistika.....	18
Projekti vastavus kasutajate iseloomule, vajadustele ja nõudmistele	20
Üksuse projekti ja administratiivettevõtte projekti vaheline vastavus.....	20
Projekt, mida toetab kogu meeskond (ühine koostamine jne)	20
Kontrollida projekti kehtivust asutusesisese ja sõltumatute organite poolt (juhatus, kasutajate esindajate instantsid).....	20
Hinnata projekti sisu (väärtused, statistika / keskkonnaanalüüs, teenuse kasutajate vajadused, pakutavate teenuste kirjeldus, vastuvõtu-, lahkumisprotseduurid, individuaalprojektid, tugevad küljed ja väljakutsed, missiooni eesmärgid / töötajad / partnerid/ koordineerimine, vahendid, viivitused, hindamine, jälgimissüsteem..., tegevuste areng, projektide uuendamisviisid).....	20
Kontrollida vastavust sidusprojekti ja teenuse või asutuse projekti vahel.....	20
Kontrollida vastavust asutuse projekti ja the antud sektori riikliku projekti vahel	20
Administratiivorganisatsiooni projekt	20
Käesolev asutuse või teenuse projekt (vähem kui 5 aastat).....	20
Ettevõtte eelmine projekt	20
Kaart sotsiaal- ja meditsiini-sotsiaalüksuste geograafilise jaotumise kohta riigi alal	20
☛ Kontrollida projekti levitamist kogu personali seas	20
- Küsida personalilt nende teadmiste kohta projekti sisust	20
Kontrollida projekti levitamist ja selgitusi teenuse kasutajatele ja peredele.....	20
Seaduslaste kohustuste täitmine	1
Erinevate organisatsioonide hea toimimine	1
Reeglite ja õiguskeskonna austamine (töökoodeks, kollektiivleping, ohutusstandardid...)	1
Üksuse kestus	1
Kontrollida organisatsiooni head juhtimist (päevakorrad, informatsiooni levitamine, juhtimine, otsuste edastamine, otsused/ mõjud)	1
Kontrollida administratiivtoimiku olemasolu iga töötaja kohta vastavalt kehtivale seadusandlusele	1
Kontrollida protseduuride, plaanide ja graafikute täitmist.....	1
Kontrollida üksuse seotust meditsiinikeskusega ja personaliliikmete järeletegevusi.....	1

Kokkuleppe- ja akrediteerimisdokumendid	1
Tööleping.....	1
Eeskirjad	1
Kollektiivleping	1
Kohalolevate isikute register, kirjade vastuvõtmine.....	1
Erinevate organite tegutsemisreeglid.....	1
Tabelid.....	1
Värbamisprotseduurid.....	1
☞ Küsitleda personali	1
Kehtiva seadusandluse järgmine (protseduuride täitmine).....	3
Finantsjuhtimise kindlus ja arusaadavus.....	3
Kontrollida spetsiifilisi reegleid vastavalt kehtivale seadusele.....	3
Finantsdelegeerimine.....	3
Finants- ja raamatupidamisprotseduurid.....	3
☞ Küsitleda personali	3
Kehtiva seadusandluse järgimine (protseduuride teostamine).....	4
Kasutajate ja personali ohutus.....	4
Kontrollida, kas korraldatakse hädaolukordade simulatsiooni harjutusi jne	4
Kontrollida, et töötajad oleksid selles küsimuses hästi koolitatud ja asjast teadlikud.....	4
Kontrollida kontrollide teostamist kokkulepitud organite poolt (ohutuskomisjon).....	4
Kontrollida erinevate seadmete hoolduslepinguid	4
Lugeda kokku ettevõtte ennetustegevused hügieeni, toidu jne valdkonnas.....	4
Koolituskava (esmaabi).....	4
Riske kirjeldavad dokumendid	4
Hoolduslepingud liftide, kindlustuse jne osas	4
Protseduurid.....	4
Sõidukite hooldusraamat.....	4
Kontrollimise (elekter, soojustus, lift jne) ning märkuste järgimiseks rakendatud meetmete eest vastutavate asutuste aruanne	4
☞ Küsitleda personali	4
Personali pädevuse pidev edendamine seoses kasutajate muutuvate vajadustega	5
Edutamispoliitika	5
Põhineb 2 või 3 ülesandel:	5
Analüüsida koolituste iseloomu, õppurite arvu, ametialase edutamise eesmärgiga koolitused, koolituste järeltegevused.....	5
Arvutada kokku registreeritud punktid	5
Kontrollida, et koolituskava ettevalmistamisel konsulteeritakse ametialaste organisatsioonidega	5
Hinnata koolituskava ja asutuse projekti ning määratud missioonide vastavust.....	5
Kontrollida, kas koolitusi hinnatakse, esitletakse ja kas selle sisu on vastav.....	5
Hinnata koolituste erinevaid viise (asutusesisene ja -väline).....	6
Koolituskavad.....	5
Koolitusega seotud reklaamid, erinevad protokollid	5
Koolitamiseks eraldatud eelarved	5
Kuulumine või mittekuulumine rahastamiskeskusesse ametikoolituste läbiviimiseks	5
☞ Küsitleda, et saada teada, kas üksikuid soove võetakse arvesse ja kas töötajatel palutakse osaleda koolituskava väljatöötamises (uurida kasutatud vahendeid).....	5
Asutuse osalemine tulevaste töötajate koolitamisest	7
Professionaalide kaastegevus kutsekoolituskeskuses	7
Üksusesisene koolitatavate juhendamine ja juhtimine	7
Põhineb kolmel ülesandel:	7
Loetleda asutuse poolt koolitatud õppurite arvu personali kategooria kohta.....	7
Kontrollida juhendajate ja koolitatud referentide olemasolu.....	7
Kontrollida kohapeal õppurite efektiivsust ja kvalifikatsiooni ja määratud ülesannete konteksti	7
Kontrollida hindamiste olemasolu nii koolituste ajal kui nende lõpus.....	7
Hinnata õppurite poolt tehtud märkuste arvestamist üksuses toimivate ametialaste praktikate kohta personali poolt	7
Praktikantide vastuvõtu protseduur (referent...).....	7
Koolituskursuse raport.....	7
Konventsioonid koolituskeskustega/organitega	7
Koolituse järeltegevuse dokument.....	7
Koolituskava.....	7
Teenuste kvaliteedi tõstmise protsessi reaalne teostamine	9
Hinnata asutusesiseses hindamises kasutatud meetodid (metoodika, asjaomased isikud).....	9

<i>Kontrollida, kas on läbi viidud koolituse hindamisvahendite kasutamiseks</i>	<i>9</i>
<i>Asutusesiseste ja sõltumatute hindamiste raportid.....</i>	<i>9</i>
<i>Enesehindamiseks kasutatud vahendid</i>	<i>9</i>
<i>Rahulolu ja sünteesi küsitlused</i>	<i>9</i>
<i>Koolituskava.....</i>	<i>9</i>
<i>☛ Küsitleda personali, et välja uurida, kas on teostatud asutusesiseseid või sõltumatuid hindamisi ja kui on siis, kes neid küsitles?.....</i>	<i>9</i>
<i>Parimate praktikate pakkumised teenuse kasutajale parima hinna eest.....</i>	<i>10</i>
<i>Kontrollida kas asutuses viibivate teenuse kasutajad vastavad asutuse projektile ja kas teenused ja seadmed vastavad nende vajadustele.....</i>	<i>10</i>
<i>Võrrelda teenustele eraldatud eelarvet (vahendid, ühe päeva hind) sarnase teenuse keskmise eelarvega.....</i>	<i>10</i>
<i>Hinnata hinna vastavust pakutava teenuse kvaliteedile.....</i>	<i>10</i>
<i>Tootmisüksust sisaldavate teenuste puhul võrrelda kasutatavaid hindu turuhindadega</i>	<i>10</i>
<i>Küsida, kas pädev isik on hinnanud asutuseväliseid teenuseid</i>	<i>10</i>
<i>Kontrollida üksuse kuulumist ostugruppidesse ja pakkumiste kasutajate hulka</i>	<i>10</i>
<i>Kontrollida, kas lepinguläbirääkimisi peetakse igal aastal</i>	<i>10</i>
<i>Kontrollida finantseerimise või täiendavate rahastamisvõimaluste süstemaatilist otsimist.....</i>	<i>10</i>
<i>Ühe päeva hind</i>	<i>10</i>
<i>Indikaatorid.....</i>	<i>10</i>
<i>Töötabelid</i>	<i>10</i>
<i>Enampakkumiste tellimine.....</i>	<i>10</i>
<i>Teenuste lepingud.....</i>	<i>10</i>
<i>.....</i>	<i>10</i>

HINDAMISEESKONNA KOOSSEIS

Hindamist teostas *[hindamist teostanud organisatsiooni nimi]*:

- **Angelika Armolik, SA Tartu Vaimse Tervise Hooldekeskus, eakate hooldusosakonna juhataja, Tartu, Staadioni 52**
- **Ene Arus, SA Nõo Hooldekodu, juhataja, üldhooldekodu, Luke küla, Nõo vald Tartumaa**
- **Kätlin Sipelgas, Lõuna-Eesti Hooldekeskus, sotsiaaltöö spetsialist, Palupera vald, Hellenurme, Valgamaa**

VALORIS MEETODI LÜHITUTVUSTUS

VALORIS on meetod, mis on mõeldud sotsiaal- ja meditsiinilis-sotsiaalsete süsteemide kasutajatele osutatavate teenuste kvaliteedi sisemiseks ja väliseks hindamiseks. VALORIS meetodi autorid (CEDIS), keskendudes kasutajatele osutatavate teenuste asjakohasusele ja sidususele, rajasid selle meetodi põhiliselt alljärgnevatele väärtustele:

Tõdemus, et austus inimese suhtes, olenemata inimese vanusest või kultuuritaustast, põhineb tema arengupotentsiaali tunnistamisel;

Prioriteetseks on nende füüsiline, funktsionaalne ja sotsiaalne kogukonda integreerimine, mis eeldab ennekõike kooselamist teistega;

Sotsiaalsetele rollidele läbi nende väärtusttõstva imidži omistatud väärtus ja nende võimete arendamine, eriti selliste võimete arendamine, mis võimaldab neil iseseisvalt otsuseid langetada.

VALORISe metodoloogia arvestab kasutaja põhivajadusi ning asetab ta üksuse keskmesse, nagu on soovitatud 2002. aasta 2. jaanuari seaduses. Antud üksuses peaks teda käsitlema kui aktiivset osalejat oma individualiseeritud projekti raames ja rakendamises. Järelikult peaksid professionaalid, kes hindamist läbi viivad, püstitama küsimuse: «**Kas ma aktsepteerin enda või minu lähisuguluses oleva isiku või sõbra puhul neid elu- ja teenuse tingimusi, mida pakub ja osutab antud asutus?** »

Hindamisprotsess on palju enam kui lihtsalt administratiivne kontroll. See peaks võimaldama meil küsida endilt, milliseid mõjusid võib see kaasa tuua organisatsiooni töösse ja professionaalide töökvaliteedile ning millise efekti annab parenduste rakendamine teenuse kasutajate elukvaliteedi osas, jne.

Hindajate tehtud töö paremaks mõistmiseks on oluline koostada lühike kokkuvõte VALORISe meetodi põhikontseptsioonidest ja -väärtustest: sotsiaalsetele rollidele omistatud väärtustest ehk SROVdest

SOTSIAALSETELE ROLLIDELE OMISTATUD VÄÄRTUS

Wolf WOLFENSBERGER (USA) sõnastas 1991. aastal SROV järgnevalt: « ... indiviidide sotsiaalsete rollide arendamine, väärtuse tõstmine, säilitamine ja/või kaitsmine- eriti nende osas, kellel on oht sotsiaalse alaväärtustamise osas – kasutades selleks võimalikult palju "kultuuriliselt väärtustatud" meetmeid ».

See väärtuste süsteem koosneb viiest põhiväärtusest (mõne autori sõnul seitsmest): kuvandite kõrvutamise (ja nende positiivseks tegemise), rollide tsirkulaaraspekt, arenguline lähenemine (ja jäljendamise tähtsus), kogukonda integreerumine ning südametunnistuse teadvustamine. Neid väärtusi täpsustatakse rohkem antud aruande lisades.

SEADUSANDLIK KONTEKST

Antud hindamise käigus viitasid hindajad nendele väärtustele (mis kehtimise korral on ka vastavates tekstides osaliselt sõnastatud). Hindamine võtab arvesse ka seadusandlike kohustusi, mis üksusele selle iseloomust sõltuvalt kehtivad.

KASUTATUD METOODIKA

ETTEVALMISTUS HINDAMISEKS

Kirjelda, kuidas hindamist, etappe, kuupäevi jne ette valmistati.

HINDAMINE

Hindamine *üksuse nimi* poolt leidis aset ajavahemikul *hindamise kuupäevad*.

Esimene osa INTEGRATSIOON

Füüsiline integratsioon
 Protsess sotsiaalse integratsiooni suunas

Teine osa ARENDAMINE

Indiviidi arendamise edendamine
 Teenuste ja tegevuste intensiivsus, asjakohasus ja ühtsus

Kolmas osa AVAMINE JA INSTITUTIONAALNE DÜNAAMIKA

Konsensusepoliitika
 Juhtimine

Faktid on liigitatud kategooriate järgi. Vaid registreeritud faktide põhjal hinnatakse igat kategooriat ühiselt ja jõutakse üksmeelele. Iga teema on määratletud nelja tasemega:

A – Väga hea: Eeskujulik ja and transposable

B – Hea: Saab parandada

C – Ebapiisav: Ainult osaliselt sobivad tingimused

D – Mitterahuldav: Tunnistab riski teenuste kasutajate tugevaks allakäiguks või ohtu nende turvalisusele

Iga teema analüüs ja hindamine toovad esile süsteemi tugevused, mida määratletakse hinnetega A ja B, ning nõrkused, mida määratletakse hinnetega C ja D. Viimased kaks kujutavad endast väljakutseid, millega tuleb süsteemil tegeleda, et tagada kasutajatele paremate teenuste osutamist.

HINDAMISE TULEMUSTE ETTEKANNE

Hindamise tulemused esitatakse asutusele kahel viisil:



- Suulise aruande vormis;
- Kirjaliku aruande vormis.

Suuline aruanne

Suuline ettekanne on üks hindamise põhietappidest. Selle koosoleku käigus kirjeldavad hindamismeeskonna liikmed kategooriate kaupa oma vaatlusi ning faktidega abil rõhutavad üksuse varjukülgi ja tugevusi.

Kirjalik aruanne

Kirjalik aruanne sisaldab kõiki neid elemente, mida esitleti suulise aruande käigus.

KOMMENTAARID HINNATUD ÜKSUSE KOHTA

VÄLISHINDAMISE TULEMUSED

I OSA INTEGRATSIOON**Peatükk 1 Füüsiline integratsioon****1.1.1 Asutus kogukonnas või paikkonnas**

Asutuse geograafiline asetus kogukonnas või paikkonnas lihtsustab kasutajate sotsiaalselt osalemist. Populatsiooni koondumiskeskmes olemine suurendab juhuseid kohtumisteks ning elanike ja teenusepakkujate läbikäimiseks. Vastasel korral – üksuse paiknemine väljaspool igasugust kohtumisvõimalust on vastuolus kasutajate integreerumisega.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Koeru HK asub Koeru aleviku keskmes, 500 meetri raadiuses asuvad vallavalitsus, apteek, postkontor, kirik, kogudus, toitlustus- ja majutusettevõtte, pangautomaat- ja kontor, kultuurimaja, raamatukogu, perearstikeskus, bussijaam, 3 toidukauplust ja tööstuskaupade kauplus, 2 lillepoodi, juuksur, ilusalong, WIFI kasutamise võimalus.

2. Maakonna kesusest, Paidest, asub Koeru HK 35 km kaugusel, Tallinnast ja Tartust 100 km kaugusel.

3. Koeru HK asukoht võimaldab klientidel sotsiaalselt aleviku elus osaleda.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: väga hea

1.1.2 Üksuse asukoht tema kättesaadavuspiirkonnas

Ettevõtte või teeninduse geograafiline asukoht lihtsustab kasutajate sotsiaalsete suhete säilitamist perekonnaga, sõpradega, teenusepakkujatega jne. Liiga suur vahemaa muudab perekonda tagasipöördumise või lähisugulaste külastused raskemaks. See aga tõenäoliselt nõrgestab perekondlikke ja sõprussidemeid, muutes need isegi olematuks.

Asutuse teenuse kasutajate tööhõive piirkond vastab eeskätt sellele, mida tervishoidu- ja sotsiaalsektorile mõeldud erinevad riiklikud geograafilised plaanid kavandasid. Antud geograafilised plaanid on määratletud nii, et need vastaks optimaalselt kõnealuse populatsiooni vajadustele.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1 Koeru alevik on Koeru valla demograafiline keskus – 01.01.2011 seisuga 1047 elanikku. Maakonna demograafiline keskus on Paide linn (35 km).

2. Suurem osa Koeru HK klientidest on pärit Järvamaalt. Järvamaalt pärit klientide külastamine on võimalik ühistranspordiga (buss).

3. Kaugemalt Eestist on võimalik Koeru sõita ühistranspordiga (võib olla vajalik ümberistumine). Pikema külastuse korral võimalik ööbida Koeru alevikus asuvas hostelis.

4. Raudtee asub Koeru alevikust 14 km kaugusel Rakkes.

5. Tööle värbamise osas on Koeru HK atraktiivne peamiselt 35 km raadiuses (Koeru alevik, Ervita küla – 5 km, Väinjärve küla – 6 km, Vahuküla – 6 km, Rakke – 14 km, Abaja küla 6 km, Vao küla – 4 km, Salutaguse küla – 7 km, Kiltsi alevik – 21 km, Peetri küla – 15 km,

Koigi küla – 28 km, Mäeküla – 30 km, Paide linn – 35 km, Järva-Jaani alevik – 14 km. Kaugemalt käiakse tööle Säreveere külast – 53 km, Taikse külast – 60 km. Koeru HK on Koeru valla üks suurematest tööandjatest (103 töötajat).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

1.1.3 Ligipääsetavus üksusele

Ligipääsetavuse aspect hõlmab kiiruse, mugavuse ja ohutuse tingimusi, millega:

- Teenuse kasutajad, nende perekonnad ja avalikkus jõuavada üksuseni
- Teenuse kasutajad saavad kergesti külastada oma perekonda.

Üksus täidab täielikult ligipääsetavuse tingimusi kolmes valdkonnas, milleks on elanike ja üldise avalikkuse kiirus, mugavus ja ohutus. Ligipääsetavuse võib muuta raskeks näiteks juhul, kui bussid ei ole kohandatud füüsiliste isikute transpordiks, või juhul, mis on tihti peamiseks põhjuseks, kui nad on ülerahvastatud ja sellest tulenevalt stressipõhjustajad (müra, rüselamine, verbaalne või füüsiline agressioon jne).

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Ühistranspordist, mis peatub Koeru alevikus on esindatud bussiliiklus suundadel Paide, Tallinna, Rakvere, Rakke, Jõgeva ja Ervita. Rongiliiklus peatusega Rakkes Tallinn-Tartu suunal. Olemas bussiühendus 1 kord päevas Koeru-Rakke-Koeru esmaspäevast reedeni.

Suunal Koeru-Paide-Koeru sõidab tööpäeviti keskmiselt 5 bussi, mis peatuvad ühtlasi Mäos. Mäost on võimalik ümberistumisega sõita Tallinna ja Tartu suunal. Paljud külastajad kasutavad Koeru HK külastamiseks isiklikku transpordivahendit. Koerus peatuvad bussid ei ole inimestega ülekoormatud.

2. Koeru HK-l on klientide teenindamiseks tõstukiga invabuss. Ühistransporti kasutavad kliendid külastades lähedasi. Sooduspiletit on võimalik osta vastavalt kliendile määratud puude raskusastmele.

3. Koeru alevikus on olemas valgustatud kõnniteed jõudmaks olulisemate teenindusasutusteni. Ratastooliga pääseb vallamajja, postkontorisse, kultuurimajja, perearstikeskusesse ja apteeki. Koeru HK ümbrus ja aleviku teed on asfalteeritud, olemas tänavavalgustus, ülekäigurajad on märgistatud.

4. HK-l on olemas ühine parkla külastajatele ja töötajatele. HK parkla on suhteliselt väike, kuid kohtade puudumise korral on võimalik auto parkida kiriku ette parklasse (50 m).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

Ühistransport võiks liikuda tihedamini, eriti nädalavahetustel, samuti vajab laiendamist ja asfalteerimist HK parkla ning Koeru HK juurde ringristmikult toov teelõik parandamist/asfalteerimist.

1.1.4 Üksuse kättesaadavus

Ettevõtte või teeninduse kättesaadavuse tagamiseks kasutatakse kõiki vahendeid, see tähendab tagada hea toimimine 24 tundi ööpäevas. See võimaldab soovide võimalikult kiiret täitmist või nende suunamist.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Asutus töötab ööpäevaringselt (sisevalvetöötaja annab infot ööpäevaringselt). Administratsioon töötab kell 08.00-16.30. Sellel ajal toimub uute klientide vastuvõtmine, kokkuleppel ka muul ajal. Külastusaeg on kell 08.00-20.00. Vastuvõtuaegade kohta saab infot sisevalvetöötajalt, HK telefoninumbrite kohta info olemas kodulehel, Järvamaa telefonikataloogis, meditsiinalases telefonikataloogis, samuti kolmes veebi infokataloogis (sh venekeelses). Klientide lähedastele ja saatjatele olemas infokaardid telefoninumbritega.

2. Teenusele saamiseks tuleb ühendust võtta hooldusosakonna juhatajaga (lauatelefoni, mobiiltelefoni või e-posti teel), kes annab info järjekorra olemasolu ja teenusele vastuvõtmiseks nõutavate dokumentide kohta.

3. Hooldekeskuses korraldab eakatele ja psüühiliste erivajadustega inimestele vajaminevad sotsiaal- ja tervishoiuteenused sotsiaaltöötaja ja vanemõde.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

1.2 KOHALIKUD POED, RAJATISED JA ÜHINGUD

Avalikkusele kättesaadavate rajatiste ja kohalike poodide arvukus ja mitmekesisus (mitmesugused poed, postkontorid, religioossed asutused, kinod, restoranid, administratiivkeskused, pangad jne) – kõik need asutused toetavad teenuse kasutajate integreerumist linna.

Ligipääsetavate rajatiste ja poodide lai valik aitab hoida teenuse kasutajaid „tavalise elu“ keskmes.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Teenuse kasutajatel on põhiline huvi küllastada toidukauplusi, apteeki, panka, postkontorit (asuvad 500 meetri raadiuses HK-st). Ratastooliga on raskusi küllastada toidukauplusi, kuna puuduvad kaldteed). Koeru HK-s on olemas kohvik, mis on avatud kaks korda päevas 10.30-12.00 ja 14.00-15.30. Tervishoiuasutuste küllastamise organiseerib HK.

2. Koeru HK asub Koeru aleviku keskmes, 500 meetri raadiuses asuvad vallavalitsus, apteek, postkontor, kirik, kogudus, toitlustus- ja majutusettevõtte, pangaautomaat- ja kontor, kultuurimaja, raamatukogu, perearstikeskus, bussijaam, 3 toidukauplust ja tööstuskaupade kauplus, 2 lillepoodi, juuksur, ilusalong, WIFI kasutamise võimalus. Kergesti ligipääsetavad on ratastoolis klientidele vallamaja, pank, postkontor, apteek, perearstikeskus, kirik.

3. Teenindusasutuste mitmekesisus ja hulk on piisavad rahuldamiseks igapäevaseid vajadusi. HK osutab klientidele hooldus- ja majutuslepingute raames juuksuri, pesupesemise, õmblemise ja saunateenust. Olemas on raamatukogu ning tagatud meditsiiniline teenindamine koha peal (meditsiiniõed ööpäevaringselt ja perearst 1 kord nädalas).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea



1.3 ASUTUSE SOBIVUS OMA ÜMBRUSKONNAGA

Alustuseks tuleks hinnata kui sobiv on institutsiooni tegevus oma ümbruskonnas, tuleb esitada küsimus: milline on esmane reaktsioon – kas on imelik või isegi šokeeriv, et taoline institutsioon asub sellises kohas?

Asutuse funktsioon vastab oma ümbruskonna põhifunktsioonile. Sarnasused hõlbustavad sotsiaalseid suhteid, kasutajate kujutluspilte väärtustatakse ja elanikevahelisele suhtlusele aidatakse kaasa.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK asub Koeru aleviku keskuses, kus on esindatud erinevad ettevõtted, teenindusasutused, elamud. Tööstusettevõtted asuvad HK-st ca 1 km kaugusel. HK lähiümbrus vastab inimeste tavalisele elukeskkonnale, HK kliendid ei ole asutuse asukoha tõttu isoleeritud ning liiguvad alevikus koos kohaliku elanikkonnaga.

2. Kohati tekitab HK psüühiliste erivajadustega klientide käitumine poes ja selle ümbruses probleeme või hämmingut.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

1-4 PIIRKONNA VÕI LINNA INTEGREERUMISE POTENTIAAL

See hindamine puudutab institutsiooni küllastavate inimeste arvu ja tõenäosuse, et see number väheneb või suureneb ümbruskonna kogukonna (küla, linn, piirkond jne) elanikkonna arvelt, vahelist suhet.

Teenuse kasutajate/elanikkonna suhe lihtsustab nende sotsiaalset integratsiooni. Ideaalis ei tohiks puudustega inimeste ja nende, kellel on risk alaväärtustamise suhtes, proportsioon ületada tavapäraselt nende inimgruppide protsenti üldisest elanikkonnast, see tähendab 10% kuni 12%. Siinkohal on oluline lasta inimestel integreeruda ilma massiefekti tekkimiseta, millesse elanikkond negatiivselt suhtub.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Koeru alevikus elab 1047 inimest, HK-s on 88 psüühilise erivajadusega klienti ja 118 eakat klienti. Klientide arv ületab tavapäraselt inimgruppide protsenti üldisest elanikkonnast. Koeru alevikus tegutseb lisaks hooldekeskusele lastekodu. Lastekodu ja HK psüühiliste erivajadustega klientide vaheline suhtlemine on lastekodu laste poolt sageli ebaviisakas, Koeru elanikkonna suhtumine on rahuldav.

2. Asutuse aukoht soodustab elanikkonnaga sotsiaalset integratsiooni, HK kliendid ja kohalik elanikkond kasutavad samu teenindusettevõtteid ning Koeru elanikud küllastavad HK kohvikut.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: ebapiisav

Peatükk 2 Sammud Sotsiaalse Integratsiooni saavutamiseks

2.1 INSTITUTIONAALISED JA SÜMBOLID

2.1.1 Asutuse mainimiseks kasutatavad nimed

Asutuse viitamiseks kasutusel olev nimi võib anda positiivse või negatiivse alatoonini. Seetõttu on oluline valida nimetus, mis ei häbimärgista selle kasutajaid ei institutsionaalsel ega juhtkonna tasandil.

Samuti on oluline institutsioonide nimetusi kontrollida ka personali ja kohalike elanike peal, et teha kindlaks, kas neid kasutatakse õigesti. Tõepoolest võib ametlik nimetus erineda nimetusest, mida kasuavad elanikud.

Asutusele antud tähistus ja nimi parandavad selle kasutaja imidžit.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Asutuse ametlik nimetus on Sihtasutus Koeru Hooldekeskus. Klientide elukeskkondi nimetatakse osakondadeks.

Hooldekeskuse juurde juhatab viit „SA Koeru Hooldekeskus“ ning peaukse kohal samuti silt „Sihtasutus Koeru Hooldekeskus“.

2. Sageli kaustavad hooldekeskuse külastajad ja suhtluspartnerid nimetusi „hooldekodu“ ja „vanadekodu“. Klientide seas nimetatakse asutust „hooldekoduks“ ja „hooldekeskuseks“.

3. Koeru elanike seas nimetatakse asutust vahel ka „hullumajaks“ ja „sandimajaks“.

4. HK-l on olemas tutvustav voldik ja kodulehekülj ning HK on loetletud Koeru asutuste seas Koeru Vallavalitsuse kodulehel.

5. HK nimetus ei rõhuta ega lahterda teenust saavate klientide eripärasid.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

2.1.2 Kuvandid, mis vihjavad asjaolule, et teenuse kasutajaid hinnatakse

Selle pealkirja all hinnatakse tunnuseid läbi nendega assotsieeruvate sümbolite, mis aitavad kaasa väärtustatud või alaväärtustatud imidži tekkimisele või säilimisele välisühiskonna silmis.

On tõestatud, et negatiivsete kuvandite kumulatiivne efekt on üks kindlaimad mooduseid avalikkuse silmis negatiivsete stereotüüpide säilitamiseks või süvendamiseks.

Juhtivorganisatsioon, ettevõtte või teenindus edastab väärtust tõstvaid kuvandeid.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Hea kuvandi HK-st annab hoone ja selle ümbrus (asfalteeritud teedega, muruplatside ja lillepeenardega ümbritsetud). Kuvandit rikub HK vana maja, mis paistab tulijale esimesena silma.

2. Hoone 8 osakonda, kus kliendid elavad on renoveeritud ja kaasaegsed, loob positiivse kuvandi. Samuti mõjub positiivselt fuajees asuv kohvik, purskkaev ja akvaarium kaladega.

3. HK kuvandit mõjutab positiivselt asjaolu, et HK pakub toidlustusteenust väljapoole maja (nt Koeru Keskkool), samuti käivad HK-s esinemas Koeru Lasteaia ja Koeru Kesk- ja

Muusikakooli lapsed, pensionäride ühendused ja Koeru Kultuurimaja näiteringid. Samas on HK töötajad käinud esinemas Koeru pensionäridele.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

2.1.3 Hoone imidž vastavalt kohandamisele tema funktsioonidega

Võrrelda tuleb sellega, mida tavaliselt kasutatakse **sama vanusegrupi** elanikkonna puhul, kes tegelevad sarnaste toimingutega (väärtustatud kultuuriekvivalent).

Hoone arhitektuuriline disain ja suurus ühtivad selle väidetava funktsiooniga.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK on spetsiaalselt ehitatud 1986. aastal hoolekandenasutuseks. Toad on 1-, 2- ja 4-kohalised, osakonnas elab keskmiselt 25 klienti. Klientide elukeskkond on kaasaegne, puhas, renoveeritud, olemas pesemisvõimalused (sh mullivannid), keskküte, ratastooliga liikumiseks laiad koridorid ja liftid, laiendatud ukseavad. Elukeskkond vastab tavapärastele elutingimustele ja on sageli parem kodus elava eaka elamistingimustest.

2. Hooldekeskuses on olemas päevakeskus, mis teenindab kliente huvitegevuste valdkonnas, samuti juhendatakse soovi korral kliente aktiveerivates tegevustes, nt aiatööde tegemisel.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

2.1.4 Asutuse kooskõla ümbritseva keskkonnaga

Ehitis ja kui on, ka selle kõrvalhooned on ümbritseva keskkonnaga (hooned, maastik jne) kooskõlas. Oluline on saavutada mingi sobivus keskkonnaga, kuid mitte tekitada liigset huvi asutuse kui sellise ja selles elavate inimeste vastu.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK lähimas naabruses asub kirik, pastoraat, eramud ja põllumaa. HK hoone asub heakorrastatud, kõrghaljastusega territooriumil, mis aitab suurel hoonel ümbritsevasse keskkonda sulanduda. Hoone fassaad ja üldine välimus on rahuldav, ei torka negatiivselt silma.

2. Territooriumile sissepääs tekitab kohati segadust, kuna esimesena jääb silma vana kinnilöödud akendega lammutamist ootav hoone. Parkimisplatsilt suunab peasissekäigu juurde juhata viit. Peasissekäik on märgistatud HK nimega, olemas kaldtee ning iseavanevad uksed, uksekell.

3. HK sisehoov on kaunistatud lilleklumpidega, hoonet ümbritseb heakorrastatud haljasala istepinkide, kaminanurga ja kiigega.

4. HK territooriumile jäävad HK küün/garaaž, katlamaja, küttemahutid, pumbamaja ning tuletõrje veevõtukoht. Samuti väike elumaja toetatud elamise teenusel viibivate klientide jaoks.

5. HK asub aleviku keskmes, kuid samas on piisavalt eemal aleviku melust.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea



2.1.5 Erinevate programmide kooseksisteerimine samas asutuses

Juhul, kui samas asutuses asuvad kõrvuti erinevad programmid, mis tegelevad erinevat tüüpi probleemidega, võib see tänu kujundite ülekandmisele viia osade kasutajate olulise alavääristamiseni.

Veelgi enam, asjaolu, kui üks institutsioon võtab sisse inimgrupe, millel on suur hulk erinevaid probleeme, suur eavahe, ja väga erinev sotsiaal-professionaalne taust, viib tihti vale hoolitsuseni.

Teenuste komplekteerimine on tähtis.

Kasutajate komplekteerimine on tähtis.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK osutab erinevaid sotsiaalhoolekande-, rehabilitatsiooni- ja tervishoiuteenuseid. Peamiselt jaguneb klientuur kahte suurde gruppi: psüühiliste erivajadustega täisealised kliendid ja eakad/mäluhäiretega eakad/füüsilise puudega täisealised. Psüühiliste erivajadustega klientide vaimne puue kantakse aleviku elanike poolt vahel üle ka HK-s elavatele eakatele (HK kohta kasutatakse aeg-ajalt kogukonnas nimetust „hullumaja“).

2. Majasisene erinevate kliendigruppide kooseksisteerimine toimib normaalselt. Ollakse omavahel kohanenud. Erinevad teenused täiendavad üksteist. Hooldusravil viibival kliendil on võimalus asuda üldhooldusteenusele, nii erihooldus- kui üldhooldusklientidel on võimalik saada rehabilitatsiooniteenust koha peal.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

2.1.6 Teiste ettevõtete, teeniduste või läheduses olevate paikade kujutiste kõrvutamine

Ettevõtte või teenindus asub väärtustõstivate paikade, ettevõtete või teeniduste vahetus läheduses.

Ühelt poolt, teiste teenuste olemasolu, millel on teine juhtkond või mida juhivad erinevad organisatsioonid, olenemata sellest, kas nad asuvad ühes hoones või kõrvuti asuvates hoonetes, võib kaasa tuua kuvandite kõrvutiasetsemise ja sellest tulenevalt ka hämmingu või valed assotsiatsioonid. võib esineda kuvandite ülekandmise riski. Teisest küljest võib mõnede väärtustatud teenuste ligidus tõenäoliselt luua positiivset imidžit hinnatavale teenusele (näiteks väike tehas, mis on tuntud oma toodete hea kvaliteedi poolest, juhendatava töökoja lähedal).

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK vahetus läheduses on kirik ja kauplused, mis ei mõjuta HK kuvandit negatiivselt. Kiriku lähedus tuleb HK-le pigem kasuks – kirik ja religioon kannavad armastuse sõnumit. Eramute vahetu lähedus viitab asukohale elurajoonis. Ükski HK läheduses asuv ettevõtte või hoone ei mõjuta HK kuvandit negatiivselt.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

2.1.7 Professionaalide staatus

Abiteenuse eest vastutavate inimeste oskused ja professionaalsed omadused täiustavad kasutajaid. Kogu personal ei ole mitte ainult kõrgelt kvalifitseeritud ja tunnustatud väga kompetentseks oma täidetaval missioonil vaid lisaks tunnustatakse neid ka nende poolt loodava imidži pärast, nende professionaalsete omaduste, sõbralikkuse ja kõikide nende omaduste eest, mis tekitavad väga positiivse ettekujutuse teenuse kasutajatest avalikkuse silmis.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Tegevusjuhendajad on ligi 100 % erialaselt koolitatud (läbinud kohustusliku 260-tunnise tegevusjuhendajate koolituse), hooldajad on läbinud hooldustöö alase koolituse 80 % ulatuses (arvestades viiel viimasel aastal toimunud koolitusi).

2. HK-s on välja töötatud teenindusstandardid, mida tutvustatakse tööle asumisel kõigile töötajatele.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

2.2 FUNKTSIONAALNE JA SOTSIAALNE INTEGRATSIOON

Kolm peamist faktorit teenuse kasutajate funktsionaalse ja sotsiaalse integratsiooni edendamiseks on:

- avalikkusele, s.o elanikkonnale tervikuna, kättesaadavate ressursside efektiivne kasutamine,
- osalemine väärtust tõstvates tegevustes, mis edendavad sotsiaalset integratsiooni,
- väärtust tõstvate sidemete ja inimsuhete loomine.

2.2.1 Avalikkusele kättesaadavate ressursside kasutamine

Avalikkusele kättesaadavate ressursside kasutamine on peamine sotsialiseerimise faktor, olgu siis tegu äriettevõttega, organisatsiooniga või professionaaliga tervishoiu-, haridus-, sotsiaal- või kultuurivaldkonnas, transpordi-, majutus-, informatsiooni- ja koolitus-, religioonitegevustes.

Ettevõtte pooldab kogukonna ressursside kasutamist.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK kliendid kasutavad raamatukogu teenust väljaspool maja, külastavad kultuurimajas toimuvaid üritusi (nt teatrietendused, kontserdid, tsirkus), käivad postkontoris, poes, apteegis, hambaravis. Osaletakse koos aleviku rahvaga Järvamaa pensionäride päeval. 2. Kohalikul elanikkonnal on võimalik laenutada HK-lt abivahendeid (kepid, kargud jne), külastada HK-s asuvat kohvikut (osta pirukaid), HK toitlustab Koeru Keskkooli õpilasi, kohalikud elanikud osalevad HK kultuuriüritustel. HK võimaldab kasutada aleviku inimestele matuste läbiviimiseks asutuse kabelit. HK osaleb päevakeskuses valminud esemetega Koerus toimuvate üldrahvalike ürituste auhinnafondis (Koeru Kevadjooks). 3. Hooldajate ja tegevusjuhendajate üks tööülesannetest on vajadusel klientide juhendamine, abistamine ja saatmine tegevuste juures väljaspool maja. HK teadetetahvlile pannakse üles info alevikus toimuvate ürituste kohta.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

2.2.2 Sotsiaalset integratsiooni toetavad tegevused

Ei saa eitada, et tegevused, mis organiseeritakse kohalike ühingute või kogukonna teenusasutuste võrgustiku raames spordiväljakutel, saalides või klubides... on sotsiaalselt enam integreerivad kui need, mis on korraldatud ainult institutsiooni kasutajatele või mõnes teises asutuses kindlatel aegadel.

Ettevõtte osutatavaid tegevusi korraldatakse peamiselt kohtades, mis asuvad väljaspool üksust ja on kõigile avatud. Kui teenuse kasutajad ei saa liikuda, siis on ettevõtte pakutavad tegevused ja vahendid avatud rahvale.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Koeru HK osutab teenuseid kohapeal (Ida 2, Koerus). Väljaspool asutust osutatakse rehabilitatsiooniteenust.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

2.2.3 Väärtust tõstvate sidemete ja inimsuhete loomine



Jälgitakse, kas tänu institutsioonipoolsetele tegevustele on kasutajatel tihe ja regulaarne kontakt kogukonna kohaliku elu esindajatega, oma perekonnaga ja inimestega, kes ei ela institutsionaalses keskkonnas.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Koeru HK soodustab ja julgustab lähedasi HK-s elavate klientidega suhtlema. Sotsiaaltöötaja annab edasi infot, korraldab telefonivestlusi kliendi ja lähedaste vahel. Lähedastel on võimalik helistada kliendile otse osakonda. Sotsiaaltöötaja ja hooldajad abistavad vajadusel kirjade kirjutamisel ja postitamisel. Hooldekeskuse külastuseaeg on iga päev kell 10.00-20.00. Juubelite puhul peavad kliente meeles kohalikud omavalitsused kas lillede, rahalise toetuse või kaardiga. 2. HK klientidest on iseseisvasse ellu astunud ca 10 erihoolduse klienti ja 2 üldhoolduse klienti viimase 10 aasta jooksul. 3. Erihooldusteenusel viibivate klientide side lähedaste ja Koeru kogukonnaga on tagasihoidlikum kui üldhooldusel viibivate klientide puhul. Aleviku kogukond on altim suhtlema eakatega.

**See on TUGEVUS või VARJUKÜLG
Tase: ebapiisav**

2. OSA ARENDAMINE

Peatükk III Isiku arendamise edendamine

3.1 INDIVIDUALISEERIMINE

Individualiseerimist tuleb vaadata sellest aspektist, mis teeb ühe isiku teisest isikust erinevaks. Kasutaja abiteenuse individualiseerimist arvestatakse kõikidel tasanditel.

Selleks, et pakkuda kasutajatele individualiseeritud hoolduse vorme, on vaja toetada nende isiklikku arengut aidates neid aru saada oma tugevustest, määratleda nende erilised soovid ja vajadused, püstitada enda jaoks eesmärgid ja lõpuks luua vahendid nende saavutamiseks

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Koeru HK klientidel on olemas isiklik hooldusplaan (eakad) või tegevuskava (erihoolde), mida vaadatakse üle perioodiliselt ja mille alusel valitakse igale erihoolde kliendile päevased tegevused ning eakatele vajalikul tasemel hooldus.

2. HK-s on 1-,2- ja 4-kohalised toad. 1-kohalisi on tube on 57. Privaatsest saab klient, kes elab mitmekesi toas, kasutada vajadusel osakonna söögituba (nt külalistega kohtumiseks).

3. Tube saavad kliendid sisustada ja kaunistada vastavalt oma soovile kokkuleppel asutusega (nõusolekut ei ole vaja fotode ja kodutekstiili kasutamisel – padjad, kardinad jne). Igal kliendil on oma isiklikus kasutamiseks öökapp või kummut või riidekapp. Tubades võivad kliendid kasutada oma isiklikku raadiot, televiisorit, külmkappi. Osadel klientidel on toas arvuti ja internet (4 klienti), samuti on paljudel klientidel oma isiklikud mobiiltelefonid. HK-s on olemas Eesti Posti postkast.

4. Klientide riietamise eest vastutab hooldekeskus, klientidel on võimalus kasutada ka oma isiklike rõivaid ning teha valikuid neile pakutavate riiete osas. Klientide isikupära soodustatakse neile oluliste esemete pakkumise näol (ehded, käekotid, prillid, rinnamärgid).

5. Klientidele tänu avaldamisel, nt sügistööde lõpetamise puhul, arvestatakse nende soovidega (kes soovib magusat, kes soolast, kes kohvi, kes suitsu).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.2 VABADUSED, ÕIGUSED JA KOHUSTUSED

3.2.1 Konfidentsiaalsuse ja privaatsuse austamine

Seda kategooriat on soovitatav uurida, arvestades asutuse kehtestatud eeskirja või tekste.

Ettevõtte tagab kasutajaid puudutava informatsiooni konfidentsiaalsuse. See kasutab usaldusväärset ja kindlat infosüsteemi. Tööpoolest, kasutajatele osutatav hooldus ja põhjused, miks institutsioon neid osutab, ei kuulu avalikustamisele. Juurdepääs isiklikele failidele peab olema piiratud inimesteringiga, kes nendest aru saavad või emale, isale või hooldajale, hästimääratletud protseduuride kohaselt, ja otseselt asjaga seotud inimestele

Ettevõtte tagab austuse iga kasutaja privaatsuse vastu. Privaatsuse austamine on määratletud kui õigus häirimatusle nii kodus kui ka väärikuse seisukohalt (identiteet, vaimne väärikus, suhted, kooskõla jne) inimeste soovitud vajaduste ja autonoomsuse taseme piirides.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad.

1. Klientide isiklikud toimikud asuvad lukustatavas dokumendikapis turvaukse taga. Ravidokumendid asuvad meditsiiniüksuses turvaukse taga lukustatavas dokumendikapis. Klientide isikutunnistused asuvad meditsiiniüksuses turvaukse ja tulekindla ukse taga (lukustatavad)
2. Juurdepääs klientide toimikutele (sisaldavad hooldusplaane/tegevuskavasid) ja meditsiinidokumentidele on määratletud dokumentide loetelus. Klientide hooldusplaani/tegevuskava tehakse teatavaks ainult vastava osakonna töötajale. Klientide isikuandmete konfidentsiaalsus/saladuse hoidmise kohustus on sätestatud töökorralduse reeglites, töölepingutes, lisaks on sõlmitud õdede, arsti, sisevalvetöötajate, sotsiaaltöötaja ja hooldusosakonna juhatajaga konfidentsiaalsuslepingud.
3. Kõik kliendid võivad tutvuda enda kohta käivate andmetega.
4. HK edastab kliendi nimele tulnud kirjad ilma avamata, samuti ei ava HK kliendi poolt väljasaadetavaid kirju.
5. Üldjuhul klientidel võtmeid oma toa lukustamiseks ei ole. Väärtesemed saab hoiule anda sotsiaaltöötaja kätte.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.2.2 Sotsiaalne kaitse, hoolduse ja kaitse kättesaadavus

Üksus tagab hoolduse ja sotsiaalkindlustuse kättesaadavuse. Kasutajatel on nagu kõigil kodanikel õigus osa saada kõikidest kodanike põhiõigustest, aga ka erinevatest programmidest ja teenustest, mis võiksid neile arvestades nende vanust ja olukorda, kättesaadavad olla.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad.

1. HK tagab klientide dokumentatsiooni korrasoleku (vanaduspension, töövõimetuspension, puudetoetus, rehabilitatsiooniplaanid- ja teenused) ja õigeaegse esitamise.
2. Riigi poolt pakutav sotsiaalne kaitse on HK klientidele tagatud.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.2.3 Isiklik asjade omamine ja oma ressursside kasutamine

Kasutajad võivad omada isiklike asju ja ressursse.

On oluline, et kasutajatel on sõltuvalt eest ja staatusest võimalus nautida oma raha, toetuste või

sissetulekute kasutamist enda isikupära tunnetamise huvides ning et nad omavad ja kasutavad isiklike asju. Selleks püstitatud süsteem peab arvesse võtma iga kasutaja vanust, üksikasju ja võimeid. Vajadusel osutatakse kohandatud abiteenust.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK kliendid võivad omada isiklike esemeid (mobiil, arvuti, televiisor, raadio, külmkapp, riided, voodipesu jne).

2. HK kliendid saavad ise kasutada oma raha või esitada soove raha kasutamise osas. Oma raha hulk on väga erinev. Erihooldusel viibivatel klientidel jääb oma raha kätte 15% pensionist ja üldhooldusel viibivatel klientidel vastavalt kokkulepetele lähedaste ja/või omavalitsustega.

3. Suuremate esemete puhul, nagu mööbel, on vajalik eelnev kokkulepe. On olemas tube, mis on möbleeritud kliendi poolt (nt tuba 324 B).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.2.4 Suhtlus- ja liikumisvabadus

Kasutajad võivad vabalt liikuda ja suhelda üksuse sees ja ümbruses. Püstitatud süsteem peab arvesse võtma iga kasutaja vanust, üksikasju ja võimeid. Vajadusel pakutakse kohandatud abiteenust.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Klientide liikumist asutuse sees ja väljas jälgitakse lähtudes kliendi teenuse liigist ja tervislikust seisundist. On kliente, kes käivad väljaspool maja ainult koos saatjaga (mäluhäiretega kliendid ja erihoolduse kliendid). Klientide turvalisuse huvides palutakse neil teavitada hooldajat, kuid nad lahkuvad HK territooriumilt, kuid viibivad siiski Koeru alevikus. Asutusse sisse ja välja pääseb peaukse kaudu. Kliendid võivad vabalt majast sisse välja liikuda, oluline on klientide kohalolek söögiaegadel.

2. Kaugemale minemiseks on väljatöötatud blankett, mille allkirjastab klient (üldhooldus) või võõrustaja (erihooldus). See on vajalik, et HK oleks teadlik kliendi asukohast.

3. Kliendid võivad kasutada oma isiklike mobiiltelefone või kasutada asutuse telefone. Kirjavahetus käib Eesti Posti kaudu ning seda ei kontrollita. Kliendile saabunud kirjad toimetatakse avamata kliendile.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: väga hea

3.2.5 Õigus arvamusele, eneseväljendusele ja kodanikuõiguste vabale kasutamisele

Nagu täisõiguslikke kodanikke tuleb ka kasutajaid sobival viisi informeerida nende tsiviilõigustest, neid tuleb julgustada neid kasutama ja abistada nende kasutamisel.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Üks kord kuus toimuvad klientide koosolekud, kus teavitatakse kliente päevakorrast teemadest ning klientidel on õigus oma arvamusi ja probleeme välja tuua. Probleemide ja küsimustega on võimalik pöörduda HK juhataja, osakonna juhatajate ja sotsiaaltöötaja poole tööpäeviti töö ajal. Oma

osakonnas tööl oleva töötaja poole igal ajal.

2. Igas osakonnas on teadetetahvilil olemas „Kliendi meelespea“, kus on kirjas kaebuste ja ettepanekute esitamise kord ning olulisemate ametiasutuste telefoninumbrid ja aadressid.

Olemas postkastid kaebuste ja ettepanekute esitamiseks.

3. Kodakondsusega seotud asjaajamise korraldab sotsiaaltöötaja.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: väga hea

3.2.6 Karistusmeetmed ja edasikaebamise protseduurid

Kasutajad ja nende perekond on teadlikud oma kohustustest seoses ettevõtte või teenindusega. Tegevuseeskirjad panevad paika kasutajate õiguste rakendustingimused, organisatsiooni ja ettevõtte toimimise ning elamisnormid kogukonnas.

Kasutajad ja perekonnad on edasikaebamise protseduuridest ja tingimustest teadlikud.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Klientide õigused ja

kohustused on sätestatud „Klientide kodukorras“, mille kliendid HK-sse saabudes allkirjastavad, samuti on klientide kohustused ja õigused välja toodud „Kliendi meelespeas“, mis asub igas osakonnas teadetetahvilil.

2. Teenuse eest tasuja õigus vaidluste korral pöörduda kohtusse, on sätestatud hoolduslepingus.

3. HK on välja töötanud „Kaebuste ja ettepanekute lahendamise korra“, et lahendada tekkinud probleemid operatiivselt asutusesiseselt.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: väga hea

3.3 “HEA KOHTLEMINE”: VÄÄRKOHTLEMISSITUatsioonIDE ENNETAMINE JA KÄSITLEMINE

Võime loetleda väärkohtlemise erinevaid vorme järgnevalt:

- füüsiline vägivald (marrastused, löögid, põletused, seksuaalne kuritarvitamine jne);
- vaimne vägivald (väljapressimine, moraalne surve, solvamine jne);
- kodanikuvägivald (õiguste, isikutunnistuse äravõtmine);
- finantsvägivald (vargus, raha kasutamine mõjutusvahendina, pealesunnitud allkirjutamine, ressursside äravõtmine jne);
- ravimite kasutamisest tulenev vägivald (neuroleetiliste ravimite kuritarvitamine, vajalike ravimine äravõtmine jne).
- Hooletus: hooletus on tegemata jätmisena käsitletav väärkohtlemine. Me võtame arvesse aktiivset ja passiivset hooletust (igapäevaseks eluks vajaliku abi ära võtmine: söömine, riietumine, tõusmine, tualetis käimine, külaliste vastuvõtmine jne) ja väärtahtlusi teadvuses ning „erialase hea tava“ rakendamist toitmise, hoolituse või piirangutega seoses.

Üksus on välja töötanud meetmed kasutajate ja välispersonaliga vaheliste intsidentide (rünnakud, vägivald jne) ennetamiseks ja rakendab neid.

Väärkohtlemise vastane kava hõlmab kirjeldamis- ja registreerimismeetmeid, aga ka abiteenuse juhuks, kui väärkohtlemise kaebus puudutab kas alaealisi või täiskasvanuid. Selle tingimuse täitmiseks peab üksus andma professionaalide ja kasutaja abiteenusega seotud isikute käsutusse väärkohtlemisolukordade kirjeldamis- ja kaebamiseskirjad.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Väärkohtlemise ilmnemisel HK klientide suhtes informeeritakse politseid.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: ebapiisav

3.4 VÄGIVALDSE KÄITUMISE ENNETAMINE JA SELLELE REAGEERIMINE

Ettevõtetes ja teenindustes esineva vägivalda ennetamine ja käsitlemine on ühed tähtsamad moodused, et tagada kasutajate heaolu ning ka nende arengu ja kaitse jaoks soovitatud tingimused

Ettevõtte või teeninduse juhatajate ja personali rakendatud korralduse eesmärk on:

- Tuvastada, jälgida ja analüüsida vägivalda üksuses;
- Võimaldada põhilist turvalisust korralduse, toimimise ja individualiseeritud abiteenuse abil;
- Rakendada ennetavaid meetmeid ja hoolikaid tegevusi;
- Käsitleda vägivallasituatsioone kriisi käigus ja pärast seda.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Klientide omavahelise või töötajatele suunatud väärkohtlemise juhtudeks on välja töötatud „Juhtumite lahendamise kord“ ja „Eraldusmeetmete rakendamise kord“.

2. Töötajatele on välja töötatud juhised erinevates situatsioonides õigesti käitumiseks – „Teenindusstandardid“ punktid 9, 10, 11.

3. Tegevusjuhendajatel on kohustuslik läbida tegevusjuhendajate 260-h koolitus, samuti viidi 2011. aasta kevadel läbi asutusesisene koolitus „Pühhoosis patsiendi õendusabi » (42 osalejat).

4. 2010. aastal oli 4 eraldusjuhtu, 1 klient viidi politseisse. 2011. aastal eraldusjuhtumeid pole olnud.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.5 LIIGKAITSMISE ESINEMINE

Tihti otsustavad professionaalid, lähtudes parimatest kavatsustest, mis on kasutajatele hea, olgu see siis seotud nende päevategevustega, nende väljaskäikudega, kohtutavate inimestega või oma asjaajamisega. Ent mõnikord võib see takistada nende võimete arendamist.

3.5.1 Füüsilise liigkaitsmise esinemine

Füüsiline liigkaitstus, nagu ütleb ka selle nimetus, puudutab ainult hoonestust, ruume, varustust ning samuti ka suletud väravaid ja uksi, üksuse ja eraruumide ukسلukke, trellitatud aknaid või mida ei saa avada jne.

Ettevõtte säilitab mõistliku osalise riski, et aidata kaasa kasutajate enesemääratlemisele.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK-s ei ole trellitatud ruume, peauks on avatud hommikul kella 05.00 kuni kella 22.00. Hooldekeskusesse sisenemine ja väljumine toimub peauksest. Öisel ajal tuleb majja sisenemiseks anda uksekella. Klientide tube ei lukustata (kliendi soovil uks lukustatakse kliendi äraoleku ajaks). Kliente ei fikseerita. 2. HK territoorium on ümbritsetud aiaga, kuid värav on avatud kella 05.00-22.00. 3. Klientidel on õigus territooriumilt lahkuda, kohustus on oma lahkumisest teavitada oma hooldajat

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.5.2 Sotsiaalse liigkaitsemise esinemine

Seda defineeritakse kui hulka kitsendusi, mis piiravad kasutajate enesemääratlust ja vabadust ning veelgi enam – kehtestavad nende vanuse ja staatuse. Sotsiaalne liigkaitstus võib avalduda mitmel erineval moel, milleks võib olla:

- kohapeal kehtestatud verbaalsed reeglid
- kohustuslikud oodatavad kasutajate käitumisviisid;
- moraalne surve;
- erinevad piirangud, mis puudutavad aegu, suhete kontrollimine jne;
- mistahes normaalsest riskist loobumine

Ettevõtte soodustab kasutajate enesemääratlust. Sotsiaalne liigkaitstus võib tõsiselt mõjutada kasutajate autonoomsust ja õigusi ja võib institutsiooni väliselt paista vale ravina.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Klientidel on oma taskuraha, mida saab ta kasutada vastavalt oma võimetele (ise või hooldaja/tegevusjuhendaja vahendusel).

2. Klientide riietamisel lähtutakse kliendi vanusest ja kliendi soovidest (kui klient soovib kanda triiksärki (lipsu, pintsakut, siis see talle võimaldatakse jne).

3. Eeldatavateks käitumisviisideks on viisakus ja sõbralikkus.

4. Ravimeid manustatakse klientidele ainult arsti ettekirjutuse alusel.

5. Kuna hooldekeskus peab teadlik olema oma klientide asukohast, siis toimub klientide lahkumine majast kaugemale ja kauemaks ajaks avalduse alusel.

6. Klientidel on juurdepääs hooldekeskuse telefonidele välja helistamiseks sotsiaaltöötaja ja hooldusosakonna juhataja kabinetis, isiklike mobiiltelefone võivad kasutada igal ajal. Väljapoolt hooldekeskust on võimalik kliendiga ühendust saada osakonna telefonile helistades.

7. Juhtkonna esindajatega saavad teenuse kasutaja kontakteeruda igal tööpäeval, kellaajad määratlemata.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.6 VANUSE JA KULTUURIGA SOBITATUD ARMUSUHTED JA SUGUELU

Personal austab kasutajate armusuhteid ja intiimsust, mis on vastav kasutajate ealle ja kultuurile. Kasutajaid informeeritakse, koolitatakse ja vajadusel tagatakse neile vastav tugi, et nad saaksid juurutada oma valikuid selles valdkonnas.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Klientide omavahelised armusuhted ja intiimelu on lubatud. Paaridel võimaldatakse elada ühises toaboksis. Ostetud on vastava sisuga ajakirju ja soovijatele jagatakse tasuta kondome. Regulaarne meditsiiniline järelevalve erihooldusklientide (günekoloogi külastused).

2. Intiimelu elavad kliendid oma eluruumides.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG**Tase: hea****3.7 VASTASTIKSUHTLUS, INIMSUHTEID**

Institutsioonis elavate indiviidide sotsiaalse vastastikuse toime kvaliteet on heaks indikaatoriks valdavale kehtivale õhkkonnale ja vastastikusele väärtustamisele. Pakutavate teenuste kvaliteet ja mõju, kasutajate evolutsioon ja võimalik ühiskonna tajumine on tihedalt seotud vastastikuse toime spontaansuse ja intensiivsusega aga ka personali püüdlustega julgustada kohaste suhete tekkimist ja nende arendamist.

Antud hindamine hõlmab järgmiste gruppide vahel loodud vastastikuse toime uurimist:

- teenuse kasutajad ja personal,
- teenuse kasutajad omavahel,,
- teenuse kasutajad ja sugulased,
- teenuse kasutajad ja naabruskond, lähikondlased, kohaliku elu esindajad
- personal omavahel,
- personal ja sugulased,
- Personal ja naabruskond, lähikondlased, kohaliku elu esindajad

Ettevõttes või teeninduses loodud vastastikusuhtlus on positiivne ja soodustab sotsiaalset õhkkonda, mis on kasutajate ja professionaalide elukvaliteediks vajalik.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Teenuse kasutajad ja personal. Osakondade teadetetahvil on olemas kuu sünnipäevalapsed. Kliendid võivad oma sünnipäeva tähistada ja endale külalisi kutsuda (kaaskliendid, töötajad, lähedased), sünnipäevade ettevalmistamisel abistab päevakeskuse tegevusjuhendaja või hooldaja. 1 kord kuus tähistatakse ühiselt kohvikus kuu sünnipäevi (kohv, kringel, laul, seltskond).

2. Teenuse kasutajad omavahel. Igas osakonnas on teleri vaatamise nurk, kus kliendid saavad omavahel suhelda. Samuti söögiaegadel osakonna köögis või söögisaalis. Endale meeldiva kliendi/inimesega võivad igal ajal suhelda, käia üksteisel tubades külas. Kliendid võtavad osa ühisüritustest hooldekeskuses.

3. Teenuse kasutajad ja sugulased. HK soosib klientide suhtlemist lähedastega – pikk külastusaeg, informatsiooni vahendamine lähedastele (haigus, sünnipäev jne).

4. Teenuse kasutajad ja naabruskond. HK ei sea piiranguid suhtlemisel Koeru elanikega.

5. Personal omavahel. Toimuvad igakuised vanemhooldajate ja vanemtegevusjuhendajate koosolekud, üks kord aastas üldkoosolek. Samuti korraldab HK üritusi, kus võivad osaleda kõik töötajad (HK aastapäeva tähistamine, jõulupidu, suvepäevad jne).

6. Personal ja sugulased. Personal suhtleb kliendi sugulastega külastamise ajal või telefoni teel. Osakondade, sotsiaaltöötaja, hooldusosakonna juhataja ja juhataja telefoninumbrid on infokaardil, kodulehel.

7. Personal ja naabruskond. Eelkõige suhtleb kohaliku elu esindajatega juhtkond ning päevakeskuse töötajad (ürituste korraldamine).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG**Tase: hea**

3.8 VANUSELE JA KULTUURILE KOHASED PÖÖRDUMISED JA HOIAKUD

Professionaalid kasutavad ilmeid, intonatsiooni, žeste ja hoiakuid, mis on kasutajate suhtes lugupidavad ja väärtusttõstvad.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK aktsepteerib oma töötajate poolt ainult lugupidavat ja viisakat käitumist klientide ning kaastöötajate suhtes. Oma osakonna töötajad pöörduvad klientide poole eesnime kasutades. Erihooldusklientide puhul kasutatakse vahel hellitusnimesid. Hooldusel viibivat isikut nimetatakse kliendiks ametlikus suhtluses.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: väga hea

3-9 VANUSELE JA KULTUURILE VASTAV VÄLJANÄGEMINE

Austades kasutajate soovi näidata oma erinevust ja individuaalsust, peab personal olema hoolikas, et ära hoida mistahes eneseväärtuse kahjustamise ilminguid. (kuidas kasutajad rietuvad, milline on nende soengu stiil, hammaste seisukord, isiklik hügieen aga ka žestid, hoiakud ja eneseväljendus). Neile peaksid olema võimaldatud kõik hariduslikud meetmed ja vajalik varustus.

Eale ja kohalikule kultuurile vastavat välimust ja käitumist omades tagavad professionaalid, et kasutajat hinnatakse.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK-s jälgitakse klientide üldist välimust vastavuses nende eale ja soole. Hügieeni jälgivad osakondade töötajad, vajadusel abistavad. Olemas on õmbleja, juuksur, saun. Hambaarsti külastatakse väljaspool HK-d.

2. Juuksurit külastada väljaspool HK-d saab klient, kellel on selleks rahalised ressursid ja ta avaldab selleks soovi.

3. Abivahendite seisukohalt on klientidele vastavalt kliendi võimalusele tagatud hambaproteesid, prillid, kuulmisaparaat.

4. HK julgustab kliente oma väljanägemise eest hoolt kandma, hooldajad jälgivad klientide riietuse, soengu korrasolekut ja aitavad soovi korral valikuid teha.

5. HK on toimunud klientide seas konkursid „Printsessivalimised“, „Aasta naisklient“ ja „Lemmikpoiss“. Nendel ettevõtmistel osalejaid õpetati osalejaid kõndima, käituma, esinema, ennast tutvustama ja kena välja nägema.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.10 VANUSELE JA KULTUURILE KOHANDATUD TEGEVUSED, AJAKAVA D JA RÜTM

Tegevuste iseloomu, nende tulemusi ja tasakaalu vahetunde erinevate teiste tegevustega: puhkus, aktiivne vaba aja veetmine, koolitus, töö, ravi, eraaeg jne, suures plaanis sama, mis inimestel, kes elavad normaalses tingimustes ning ei tohi olla kehtestatud lähtuvalt asutuse sisekorras

Kasutajate tegevused, ajakava ja rütm arvestab nende vanust ja kohalikku kultuuri.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Igas osakonnas on olemas päevaplaanid, kus on ära märgitud nii äratus-, söömis-, magamis- ja töö/tegevuse kellajad. Tegevused toimuvad lisaks päevakeskuse tunniplaanile. Tegevuste ja töötubade käigus tehakse pause vastavalt ajakavale ja kliendi vajadustele.
2. Tegevused on valitud klientide huvide ja võimete järgi.
3. Vaba aega võivad kliendid veeta vastavalt oma soovile (jalutavad õues/alevis, käiakse marjul, vaadatakse televiisorit, vesteldakse, käiakse teineteisel külas).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.11 VANUSELE JA KULTUURILE VASTAVAD VARUSTUS JA SEADMED

See osa käsitleb institutsiooni **sisest arhitektuuri**, selle disaini aga ka vastavust kasutajate vanusele ja kohalikule kultuurile.

Seadmed ja varustus on eeskätt sobitatud vanuse ja kohaliku kultuuriga.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Hoone suur, kolme tiivaga, mitmekorruseline. Korruste vahel võimalik liikuda ka liftiga (3 lifti klientidele kasutamiseks). Osakonnad on kaasaegselt renoveeritud, sisustuse soetamisel on lähtutud klientide vajadustest (funktsionaalvoodid), tualetid ja duširuumid on varustatud invakäepidemetega. Osakondade puhkealad on kaasaegsed (nahkdiivanid, TV, raadio). Erihooldusklientidel on lisaks päevakeskusele võimalik tegeleda käeliste tegevustega ka osakonnas (IB ja IIB).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: väga hea

3.12 MUGAVUS

Mugavus on seotud viie meelega ja seda võib hinnata arvestades järgmisi faktoreid

- soovivate elementide olemasolu,
- kahjulike faktorite puudumine.

Kasutajate mugavus on ettevõtte või teeninduse prioriteet.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Kõikides tubades on aknad, mis tagavad loomuliku valgustuse, kunstvalgustus on renoveeritud osakondades ja maja osades viidud normidele vastavaks. Müra puudub. Spetsiifilised lõhnad puuduvad. Põrandad on tasased ja kaetud põrandakattematerjalidega (laminaatparkett, PVC-katted, klinker kivikate). Seinad on tasased ja värvitud või kaetud kahhelkividega. Tarbevee temperatuur on 55 kraadi soojal veel. HK maja keskmine ruumide temperatuur on 22 kraadi.

2. HK menüü koostamisel ja portsjonite suuruse juures jälgitakse eale ja kliendi aktiivsusele vastavat kaloraaži ja mitmekesisust. Arsti ettekirjutusel tagatakse dieettoidud või lisapiim. Religioossetest tavadest lähtuvalt ei ole keegi siiani erimenüü osas soovi avaldanud, kuid HK-l on olemas valmidus kokkulepeteks. Toidud on maitsvad.

3. Töökohad on üle vaadatud ja positiivselt hinnatud töötervishoiu arsti poolt (on ergonoomilised).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3.13 ELUKESKKONNA ESTEETIKA

Tuleb hinnata elukeskkonna tunnuseid (interjäär ja välisilme), mis peaksid olema kasutajatele väärtusallikateks, ja nende ilutaju ja võimete arendamise allikaks. Arusaamad esteetikast on mõistagi olulised ja arvesse võetakse personali püüdeid elukeskkonda kaunistada ja meeldivaks teha.

Elukeskkond on meeldiv.

Üldiselt peetakse erinevaid dekoratsioonivorme meeldivamateks, kui lihtsalt igav ümbrus. Ümbruskonna ilu saab tõsta ka puhtuse ja korra tagamisega.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK töötab osakondades koristaja, lisaks üldruumide koristaja. Samuti võivad oma elukeskkonna koristamisele kaasa aidata kliendid. Aknad on igal toal ja parajal kõrgusel. Akende ees on kardinad või rulood. Toad on kaunistatud vastavalt klientide soovile (kodutekstiil, pildid, kunstlilled, toalilled, mänguasjad). Osakondade koridorid on kaunistatud toalilledega. Fuajees loob meeldiva meeoleolu akvaarium kaladega ja purskkaev kohvikus. Info on paigutatud fuajees asuvatele valgustatud teadete tahvlile. Fuajees asub ka suurepärase kunstiteos „Tuulte tunnel“.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: väga hea

Peatükk IV Osutatavate teenuste ja tegevuste intensiivsus, sobivus ja seotus

4.1 TEENUSE KASUTAJATE JA NENDE LÄHEDASTE OSALEMINE

Kasutajate osalemist institutsiooni töös tuleb vaadata kui tugevust, mis aitab kaasa nende kohandumisele sotsiaalse eluga ja iseseisvusega. Ettevõtte peab seega looma tingimused, mis soodustavad kasutajate, nende lähedaste ja lõpuks ka nende seaduslike esindajate tõhusat osalust.

Ettevõtte algatab ja soodustab kasutajate, nende perekonna ja lõpuks ka nende seaduslike esindajate osalemist.

Kasutajate ja perekondade seotus ja osalemine jaguneb mitmeks erinevaks valdkonnaks, mis on seotud kolme tasandi funktsioneerimisega: informatsiooni, konsultatiivne ja otsuste tegemise tasand

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Info tasand. Info edastatakse klientide lähedastele telefoni ja/või e-posti teel. Samuti jagatakse suusõnalist infot lähedastele kohapeal.

2. Konsultatiivne tasand. Lähedastega konsulteeritakse kliendiga seonduvate küsimuste osas eesmärgiga pakkuda parimat ja sobivat teenust. Lähedane on tavaliselt kõige paremini kursis kliendi vajadustega.

3. Otsuste tegemise tasandil lähtub HK osaliselt lähedaste soovitudest (nt kliendi ümberpaigutamisel teise tuppa). Meditsiiniliste otsuste tegemisel aga arsti ettekirjutustest, millest teavitatakse lähedasi.

4. Klientide lähedased osalevad eelkõige sünnipäevade tähistamisel ning on teretulnud asutuses toimuvatele üritustele.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

4.2 INDIVIDUALISEERITUD PROJEKTID

Praeguse pealkirja all aga hindame meetodit, realiseerimise tingimusi, nende rakendamist, jälgimist ja hindamist, mille kohaselt institutsioon kavatseb korraldada oma tegevust iga kasutaja seisukohalt isikustatud ja dünaamilisel viisil.

Ettevõtte esitab igale kasutajale abiteenuse individualiseeritud projekti, mis on kohandatud tema vajaduste, vanuse ja võimetega vastavalt hea tava eeskirjades ja soovitudes kavandatud võtetele. Iga individualiseeritud projekt peab arvestama järgmisi põhiprintsiipe:

1. Iga teenuse kasutaja õiguste, vabaduste ja kohustuste tunnistamine
2. Inimese võimete ja raskuste üldine hindamine, et välja selgitada tema vajadused ja soovid.
3. Austus sotsiaalse integratsiooni vastu (erinemise, sotsiaalse osalemise, kohaliku elanikkonnaga suhtlemise austamine; sarnased elutingimused samasse vanusegruppi ja kohaliku kultuuri kuuluva inimesega; staatuse, käitumise, erinemise ja isiku kogemuste väärtustamine).
4. Kasutaja tõhus osalemine tema projekti välja töötamisel, kas üksi või koos seadusliku esindajaga.
5. Individuaalse projekti rakendamisega tegeleva meeskonna arusaam interdistsiplinaarsusest.

6. *Pikaaegsete, realistlike ja oluliste eesmärkide määratlus, mis põhineb positiivselt sõnastatud toimivate eesmärkide järjestikkusel ning neid on võimalik saavutada lühikese ja keskmise aja jooksul.*
7. *Kasutaja hoolitsemisega seotud iga inimese kohustuste täpne määratlus (kes teeb mida, kellega, millal, kus ja kuidas).*
8. *Vastavaid hindamisvahendeid kasutades rõhutada saavutatud edusamme.*
9. *Projekti ülevaatamine kõiki eelnevalt esitatud kategooriaid arvesse võttes*

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK-s olemas kõigil erihooldusklientidel individuaalsed tegevuskavad ja üldhooldusklientidel hooldusplaamid. Üldhooldusele saabuva kliendi kohta täidetakse füüsilise enesehoolduse skaala ja hooldusvajaduse hindamise test. Tegevuskavasid vaadatakse üle 1 kord aastas või vajadusel tihedamini. Hooldusplaane vaadatakse üle 2 korda aastas või vajadusel tihedamini. Tegevuskava aluseks rehabilitatsiooniplaan, kava koostab vanemtegevusjuhendaja koos kliendiga. Hooldusplaani koostab vanemhooldaja koos kliendiga või kliendi lähedasega.

2. Tegevuskavade eesmärk on säilitada ja/või parandada klientide oskusi igapäevaeluga toimetulemiseks.

3. Hooldusplaani lisana täidetakse hooldusleht, mis allkirjastatakse töötaja poolt pärast hooldustoimingute sooritamist. Samuti täidab hooldaja iga kliendi kohta vahetuste kokkuvõtte lehe kliendi jaoks oluliste sündmuste puhul (tervise halvenemine, külalised jne). Tegevuskavas ettenähtud tegevuste täitmise kohta annab hinnangu ja allkirja tegevusjuhendaja.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

4.3 VASTUVÕTT JA JUHENDAMINE

Ettevõtte missioon, hoolealuste iseloom ning sekkumisviisid on selgelt sõnastatud. Isegi enne kui hinnatakse tingimusi, mille kohaselt kasutajaid vastu võetakse ja vajadusel juhendamist pakutakse, on oluline teada, kas hindamisel olev ettevõtte on määratlenud oma sekkumisvaldkonnad.

Tingimused, mille kohaselt kasutajaid vastu võetakse ja vajadusel pakutakse ka juhendamist, on kasutajatele ja nende perekonnale või sugulastele julgustavateks. Vastuvõtmistingimused – olgu vastuvõtmine teostatud hädaolukorras või planeerituna – annavad kohese hinnangu personali ja kasutajate vaheliste suhete kvaliteedi kohta. Neil on otsene mõju sellele, kuidas kasutajad neile pakutavaid individuaalseid ja/või kollektiivseid teenuseid vastu võtavad ja hindavad.

Kasutaja vastuvõtmine ja juhendamine tehakse formaalseks.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Klientide vastuvõtutingimused on kirjeldatud hooldekeskuse kodulehel (samuti lahkumise tingimused), vastuvõtutingimuste kohta saab infot hooldusosakonna juhatajalt ja sotsiaaltöötajalt. Vastuvõtu juures viibivad hooldusosakonna juhataja, sotsiaaltöötaja, vanemõde ja osakonna töötaja. Täidetakse vastuvõtu dokumentatsioon ja avatakse toimik. Hooldekeskust ja osakonda tutvustab uuele kliendile sotsiaaltöötaja või osakonna töötaja. Kodukorda tutvustab ja allkirja võtab osakonna töötaja.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG**Tase: hea****4.4 LÜHI – JA PIKAAJALINE MAJUTUS**

Üksuse töökorraldus tagab igale kasutajale tema vajadustele ja soovidele vastava lühi- ja pikaajalise majutuse kättesaadavuse. Arvesse peab võtma: kasutatud ressursside kvantiteeti ja kvaliteeti, professionaalide sotsiaalharidusliku abiteenuse intensiivsust, naabruskonna teadlikkust ning kasutajate rahulolulaset.

Ettevõtte või teenindus määratleb ja võtab kasutusele majutuse kättesaamise valdkonda puudutava abiteenuse ja eriõppe.

Noorukitele ja täiskasvanutele hooldusteenust pakkuva institutsiooni peamiseks eesmärgiks on võimaldada igal indiviidil muutuda võimalikult iseseisvaks, et elada ühiskonnas «normaalset elu». On selge, et majutuse tingimused, isegi juhul, kui nad on väga head, ei ole piisavad, ja et sotsiaal-hariduslik tugi on kindlasti vajalik iga juhtumi puhul, mis tahes kava on kasutatud.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. Kliendid paigutatakse osakondadesse vastavalt nende eale ja tervislikule seisundile. Viies osakonnas osutatakse hooldusteenust eakatele klientidele, kahes osakonnas elavad peamiselt lamajad kliendid. Kolmes osakonnas osutatakse hooldusteenust psüühiliste erivajadustega täiskasvanutele. 2. Klientide paigutamisel ühte tuppa arvestatakse nende omavahelist sobivust, mittedobivusel toimub ümberpaigutamine. 1- ja 2-kohalistes tubades on klientide privaatsus tagatud, 4-kohalistes tubades kasutatakse privaatsuse tagamiseks vahekardinaid või sirme.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG**Tase: hea****4.5 ÕPPIMIST TOETAVALD PROGRAMMID**

Hariduse valdkonnas osutatavate teenuste kvaliteet sõltub ühest küljest kasutajate koolitamise ja õpetamise tagamiseks loodud süsteemi hindamises (organisatsioonid, materjali vahendid, inimressursid, meetodid, oskused jne) ja teisest küljest, individualiseeritud kavade sisu analüüsimises.

Ettevõtte võimaldab kasutajatele vajalikke tegevusi, et kohalike partneritega seltsielu erinevatesse valdkondadesse integreeruda.

Kuna prioriteediks on seatud kasutajate integratsioon ja sotsiaalne osalemine, peab nende teadmiste

tõstmine nii intellektuaalsel kui ka moraalsel tasandil ja nende võimete areng loogiliselt põhinema institutsiooni sisestele ressurssidele aga lisaks ja peamiselt ka kogukonna ressurssidele, mis, lisaks eelnevale annavad panuse ka nende sotsiaalse imidži parandamiseks.

Ettevõtte pakub tegevusi ja õppimisprogramme arvestades kasutajate arenemisoskusi, soove, õppimisrütmi ja vanust. Üksuse põhiküsimus on pakutavate programmide tähtsuse hindamine.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK erihooldusklientide areng igapäevaeluga toimetulekuks algab osakonnast – aluseks on tegevuskavad, tegevusjuhendajad abistavad ja suunavad igapäevatoimingute juures ning juhendavad vaba aja sisustamisel (joonistamine, legod, pusled). Päevakeskuses toimub töö klientidega samuti lähtudes kliendile koostatud tegevuskavast ja päevakeskuse tunniplaanist. Päevakeskuses leiavad meelepärase tegevuse ka üldhoolduskliendid (võimlemine, kudumine, laulmine). Päevakeskus on korraldanud temaatilisi huvipäevi (leivapäev, advendihommikud, luulehommik, teatrikülastused, ekskursioonid).

2. HK on soodustanud kahe kliendi õpinguid Astangu Kutserehabilitatsioonikeskuses.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

4.6 PROFESSIONAALNE INTEGRATSIION JA TÖÖHÕIVE

Osutatavate teenuste kvaliteedi hinnang võtab arvesse, kas:

Igale kasutajale pakutakse tema vajadustele, soovidele ja võimetele kohandatud reageering, mille eesmärk on jõuda arengu ja autonoomse eluni.

Üksus tagab sotsiaalsetes raskustes või puuduses elavate noorte või täiskasvanute sotsiaalse taasintegreerumise ning seda tänu lihtsamaks tehtud ligipääsule tööhõivele.

Töökoha saamine tähendab peamist kogukonda integreerimise faktorit enamikele teenuste kasutajatele ja sotsiaal- ja meditsiinilis-sotsiaalsete asutuste hoolealustele. Nende jaoks on see lisaks ka suur väljakutse, millele nad suudavad vastu seista vaid juhul, kui neid toetab personal, kes on võimeline aktiveerima meetmed, mis on mõeldud nõrgendama takistusi töömaailmasse sisenemisel või seal ümberorienteerumiseks.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK kliendid ei ole aktiivsed tööturul, HK ei osuta toetatud töötamise teenust. Klientidele pakutakse võimalust oma võimete ja oskuste piires osaleda abitöödel (kööök, aiatööd, õuealade korrastamine).

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

4.7 FÜÜSILINE JA VAIMNE TERVIS-HOOLDUS

Märkus (kustutada): pane tähele, et arvestaksid vaid neid kategooriaid ja kriteeriume, mis ettevõttele või teenindusele kehtivad.

4.7.1 Hooldusprojekt ja ravitoimik

Hooldusprojekt määratleb tegevused ja sammud, et vastata kasutajate vajadustele ja parandada hoolduse kvaliteeti, eesmärgiga saavutada täielik hooldustegevus.

Vastavalt professionaalsele tegevusele avaldab teenindus või ettevõtte iga kasutaja kohta ravitoimiku. Toimik, milles põetamishooldus on kasutaja individuaalse faili üks element, on vahend hoolduse tõhususe, järjepidevuse, ohutuse, jälgitavuse ja korraldamise tagamiseks.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad.

1. Iga kliendi kohta avatakse toimik, mis sisaldab kõiki kohustuslikke dokumente.
2. Klientide ravidokumendid asuvad meditsiiniüksuses.
3. Iga kliendi kohta peetakse osakonnas eraldi hooldusplaane, hoolduslehti ja vahetuste kokkuvõtte lehti.
4. Hooldusplaan uuendatakse 2 korda aastas vajadusel tihedamini. Tegevuskavasid 1 kord aastas.
5. Igal kliendil on õigus oma toimikuga tutvuda. Toimikud asuvad hooldusosakonna juhataja valduses.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

4.7.2 Hoolduse kvaliteet

Hooldamise järjepidevust kavandatakse ja koordineeritakse koos kasutaja ja tema perekonnaga. Selgitatakse välja meetmed kasutajate valu ja kannatuste leevendamiseks. Käitumishäired on aluseks hooldusprogrammidele. Ettevõtte paneb paika formaalsed tegevuseeskirjad kukkumiste vältimiseks. Ettevõtte kehtestab üldmeetmed kärnade tekkimise vältimiseks. Kõhukinnisuse ravi on erilise tähelepanu all. Pidamatuse ravimine kuulub erimeetmete valdkonda.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad.

1. Protseduurid on määratud iga kliendi kohta kliendi hooldusplaani.
2. Täiendõpe spetsiifilise hooldus jaoks – mähkmefirma TENA koolitused vähemalt kord aastas, mäluhäiretega eakate hooldaja koolitus, hooldajate koolitused, tegevusjuhendajate koolitused, õigete töövõtete kasutamist klientide liigutamisel õpetab füsioterapeut.

- Meditsiiniliste probleemide korral on võimalik esmast abi saada HK meditsiinitöötajatelt.
3. Hooldusplaanid koostatakse kliendi osalusel või tema lähedaste osalusel.
 4. Meditsiin kasutab 10-pallist valu hindamise skaalat.
 5. Lamajad kliendid on erivaatluse all. Lamatiste vältimiseks kasutatakse patju, spetsiaalseid patju, madratseid ja kliendi asendi muutmist, samuti kamprivedelikuga või tsiingisisaldusega nahakaitsekreemide määrimist. Lamatiste profülaktikaks ja raviks on väljatöötamisel asend- ja liikumisravi.
 6. Igasuguse ravi määrab perearst või psühhiaater, kes võtab haigeid kliente vastu 1 kord nädalas, vajadusel tihedamini. Hooldusravi patsientide ravi määrab HK arst (haiguslood).
 7. HK vastavas eas ja kutse saanud kliendid viiakse rinnavähisõeluuringutele ja emakakaela vähiuuringutele.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

4.7.3 Ennetus ja hooltsuse turvalisus

Ravimite ja raviseadmete haldamine on organiseeritud ja kindel.
Hädaolukordadel ravimine on organiseeritud, et tagada inimeste turvalisus.
Rakendatakse infektsiooni riski ennetamise programmi.

- Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad.*
1. Ravimite ja meditsiiniseadmete (EKG-aparaat, otoskoop, glükomeeter, tonomeeter) üle peab arvestust vanemõde. Ravimeid hoitakse lukustatavas ravimikapis. Meditsiinilisi protseduure teostatakse meditsiiniüksuses protseduuride toas või vajadusel kliendi toas. Meditsiinitoimingute sooritamise kohta teeb õde kande ja annab allkirja õenduspäevikusse, hooldusravi puhul õenduslukku.
 2. Meditsiinosakond peab klientide kohta ravimileht iga kliendi kohta eraldi, diagnooside leht iga kliendi kohta eraldi, vererõhu ja/või veresuhkru mõõtmise lehed, ühine õenduspäevik.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

4.8 ETTEVÕTTEST VÕI TEENINDUSEST VÄLJASTAMINE

Abiteenuse lõpetamiseks ettevalmistamine on tegelikult osa individualiseeritud projektist ning selleks mõeldud abiteenused pannakse paika. Kasutaja, kes ei saa enam intensiivset ravi, peab olema võimeline leidma endale need teenused või võtmeisikud, millele ja kellele ta saab loota, et saab sellest lõpuks üle. **JÄRJEPIDEVUS** peab olema üheks peamiseks eesmärgiks, et vältida kasutaja «tagasilangust».

Üksus hindab oma teenuste mõju kasutajatele. Vastus, mis saab tulla ainult nendelt kasutajatelt, kes on nõus seda andma, kujutab institutsiooni jaoks olulist töövahendit. Millega saab siis mõõta teenuste kvaliteeti ja efektiivsust, vaidlustada tegevusi ja vajadusel juurutada muutused parema teeninduse tagamiseks.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. 1. HK-st iseseisvale elule lahkumise korral abistab isikut vastava omavalitsuse sotsiaaltöötaja või lähedased. HK võtab enne kliendi lahkumist vastava omavalitsusega ühendust.
2. HK lahkumise tingimused on kirjas klientide kodukorras ja HK kodulehel.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

3. OSA AVATUS JA INSTITUTSIOONILINE DÜNAAMILISUS

Peatükk V Konsensuspoliitika

5-1 KOORDINEERIMINE JA VÖRGUSTIKUD

Ettevõtte või teenindus on osa võrgustikust koos formaalseks muudetud partnerlussuhete ja sisseseatud vahenditega, mis aitavad koordineerida, seostada ja jätkata tegevusi, mis kõikides valdkondades on või ei ole erialased (haridus, professionaalne integratsioon ja tööhõive, majutus, tervis, transport, kultuur, vaba aeg jne). Võrgustikusine partnerlus ja tegevus on parim moodus, et pakkuda igale kasutajale kõige sobivamat lahendust. Et vältida koordinatsiooni jäämist ainult deklaratiivsele tasemele ja piiratuks ainult kavatsustega, on oluline, sõlmida ametlikud lepingud konventsiooni või protokollina ja võimaldada regulaarseid ja terviklikke suhteid sama võrgustiku partnerite vahel, või isikutega väljastpoolt võrgustikku.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. Koeru Hooldekeskus kuulub järgmistesse organisatsioonidesse:

- Eesti Sotsiaalasutuste Juhtide Nõukoda e ESJN;
- Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon e. ESTA;
- Hooldusravi osutajate ühingusse e. HOÜ;
- Eesti Gerontoloogia ja Geriaatria Assotsiatsiooni EGGA;
- E.D.E. – European Association for Directors of Residential Care Homes for the Elderly.
- Eakate poliitika komisjon
- Järvamaa Omavalitsuste Liiduga sõlmitud « Hea tahte leping »

Hooldekeskuse töötajad on kaasatud järgmistesse erialaliitudesse:

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

5-2 VÄLISINFORMATSIOON JA -SUHTLUS

Ettevõtte või teenindus teostab välissuhtluse ja heade avalike suhete poliitikat. Selleks, et parandada teenuse kasutajate imidžit ühiskonnas ja edendada nende sotsiaalset integratsiooni, peavad institutsiooni juhtimisorganid, juhtkond ja personal igas olukorras ja vastavate abivahenditega püüdma informeerida ja harida :

- ühest küljest tuleb avalikkusel kokku puutuda individidega, kes elavad füüsiliste-, taju- või vaimsete võimete puudlikkusega, või kes on haavatavas sotsiaalses olukorras, nende evolutsiooni võimalustest, teostatud tegevustest, progressist jne.
- teisest küljest lubab otsuse langetajatel (administratsiooni ja kohalike kogukondi), põhineda majanduslikele ja poliitilistele valikutele. On oluline teavitada neid kasutajate tõelistest vajadustest ja hoolduse kvaliteeti tagavatest abivahenditest.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. Toimuvad „lahtiste uste päevad“ ; regulaarselt edastatakse pressiteateid; olemas on kodulehekülg ja infovoldikud.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG**Tase: hea****5-3 SISEINFORMATSIOON JA -SUHTLUS**

Ettevõtte või teenindus teostab siseinformatsiooni poliitikat; informatsioon on regulaarne, selge, arusaadav, lühike ja alaliselt kättesaadav.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. On kehtestatud subordinaarne koosolekute süsteem, korrustel ja fuajees infotahvliid.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG**Tase: hea****5-4 PRAKTIKATE ARENG JA INNOVATSIOON**

Püsiva arenemissoovi abil töötab ettevõtte välja ja soodustab innovaatilist tegevust. Küsimus ei ole innovatsiooni kui sellise kiitmine, aga ainult selles ulatuses, mis tundub sobilik institutsiooni missiooni seisukohalt, ja mis on reaalne. Tegevus ei pea ilmtingimata olema pretsedenditu, et olla innovatiivne, vaid piisab ka kui see on erinev praegusest tegevusest. See peab parandama institutsiooni funktsioneerimist või osutatud teenuste kvaliteeti elujõulisel viisil

- *Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. Peamiseks töömeetodiks on vastava töögrupi moodustamine, kes koostab esialgse breefi, visandab klienditeekonna, kinnitab võimaliku ajakava teenuse sisseviimiseks koos vajalike tegevuste ja vahenditega ning esitab tegevuspõhise eelarve prognoosi.*
- *Asutuse juhtkonna poolt viimase kümne aasta jooksul tehtud sihikindel töö teenuste arendamisel (lansseeritud 8 uut või modifitseeritud teenust, millest üks ei olnud jätkusuutlik – pansionaaditeenus Paides).*

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG**Tase: väga hea****5-5 PANUS UURIMUSTÖÖSSE**

Asutus või teenindusasutus ei suuda ise püstitada uurimislaboratoriumit sotsiaalses või meditsiinilis-sotsiaalses valdkonnas. Kuid ta saab tagada suurepärase rakenduspõhja ja kuuluda ülikooli või mis tahes sotsiaal- või tervishoiu sektoris töötavate inimeste koolituskeskustega seotud tegevuse uurimisprogrammi.

Üksus panustab uurimistöösse, et parandada hoolealuste elukvaliteeti.

- Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. Ettevõtet on analüüsitud bakalaureuse ja magistritöodes.
- Osaletakse üle-eestilistes ja üleeuroopalistes uuringutes: InterRAI tarkvara kasutuselevõtmise analüüs (2010); Right Time Place Care. Improving health service for European citizens with dementia.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

Peatükk VI Piloteerimine, administratiiv- ja finantsjuhtimine

6.1 ETTEVÕTTE VÕI TEENINDUSE PROJEKT

Ettevõtte või teenindus on loonud oma projekti. See arvestab teenuse kasutajate välja selgitatud vajadustega. Ettevõttele esitatud ülesannete suhtes on see ühtiv ning võrreldes juhtivorganisatsiooni projektiga on see sidus.

- Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. Kehtiv arengukava olemas
- Arengukava alusel on koostatud finantsanalüüs kuni 2015

Asutuse arengukava haakub Järvamaa Arenguleppega 2007-2013; Järvamaa Hooldusvõrgu arengukavaga 2005-2015; Järva maakonna integreeritud hoolekandesüsteemi arengukavaga 2007-2013 ja üleriigiliste alusdokumentidega.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG
Tase: väga hea

6.2 ADMINISTRATIIVJUHTIMINE

Administratiivorganisatsioon on paika pannud kõik administratiivjuhtimist puudutavad protseduurid. Administratiivorganisatsioon on sisse seadnud kõik administratiiv- ja inimressursside haldamist puudutavad protseduurid. Palkamistingimused on kooskõlas kehtivate eeskirjade nõuetega ning tagavad teenuste kvaliteetsuse. Astmed (ametite järgi) töötavad vastavalt kehtivatele eeskirjadele. Piloteerimine tagab funktsioneerimise, mis soosib nii kasutajate kui ka professionaalide huve.

- Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. Olemas kvalifikatsiooni väärtustav motivatsioonisüsteem
- Asjaajamiskord, ametijuhendid, eeskirjad
- Personali rahulolu hindamine üks kord aastas
- Arenguestluste läbiviimine töötajatega üks kord aastas
- Personali motivatsioonisüsteemi kaasajastamine (sidumine teenuste osutamise ja tarbijate rahuloluga)
- Personali koolitusplaanide väljatöötamine
- Meeskonnatöö põhimõtete rakendamine töökorralduses
- Regulaarsete ühisürituste korraldamine personalile

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG
Tase: väga hea

6.3 FINANTSJUHTIMINE

Ettevõtte või teenindus on rakendanud kõiki seadustes ettenähtud finants- ja raamatupidamisprotseduure. Ettevõtte või teenindus rakendab kvaliteedi näitajaid, mis tagavad finantsjuhtimise selguse ja arusaadavuse. Ettevõtte või teenindus rakendab kvaliteedi näitajaid, mis tagavad raamatupidamistegevuse turvalisuse. Finantsjuhtimisega seoses peab ettevõtte või teenindus kinni sotsiaal- ning meditsiini-sotsiaalüksustele kehtivatest

näitajatest.

- Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. Olemas raamarupidamise siseeeskirjad
- Korrektsed majandusaasta aruanded
- Finantsanalüüs

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: väga hea

6-4 RISKIJUHTIMINE

Kontrollitakse, kas:

Ettevõtte või teenindus tagab professionaalide ja teenuse kasutajate turvalisuse.

Ettevõtte või teenus peab kinni standarditest.

Professionaalid ja teenuse kasutajad teavad ja kasutavad kehtestatud ohutusmeetmeid. Teatud ohutussüsteemide või –seadmete õigekstunnistamist teostab väline kontrollimisorganisatsioon; seega võtab hindamine arvesse nende kontrollide tõhusust.

Erinevad aruanded tagavad, et juhendamine on arvestanud nende erinevate organisatsioonide arvamusi ja märkusi.

- Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. Viiakse läbi iga-aastast siseauditeerimist (koostab audiitor)
- Olemas riskihindamise analüüs, koos asutuse individuaalse riskitabeliga

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

6.5 PERSONALI JÄRJEPIDEV KOOLITUS

Ettevõtte rakendab iga- või mitme-aastast koolituskava, mis on välja töötatud koos professionaalidega ja mille eesmärk on juba olemasolevaga ühilduda ja muutustega kaasa minna. Mitme-aastase koolitusplaani väljatöötamine on üks olulisemaid küsimusi, mis peab mobiliseerima kõigi valdkondade professionaalid kõigil tasanditel aga ka esinduslikud organid. Ennekõike peab see, läbi eesmärkide määratlemise, olema kommunikatsiooni- ja osavõtva juhtimise protsess.

Edendamispoliitika aitab kaasa teenuste järjepidevale täiustamisele..

- Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad. Olemas asutusesisene iga-aastane koolituskava, koos koolituseelarvega.
- Põhineb arenguveestluste põhjal saadud infol, erinevate ametikohtade kutsenõuetest tulenevatest vajadustest ja asutuse strateegiliste eesmärkidest.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea



6.6 OSALEMINE TULEVASTE PROFESSIONAALIDE KOOLITAMISES

Tulevaste professionaalide koolitamises etendatud rollid aitavad kaasa tegevustiku uuendamisele.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad.

- Koolitatakse töötajaid kas tegevusjuhendaja või sotsiaalhooldaja kvalifikatsiooni omandamiseks.
- Viiakse vastavalt koolitusplaanile läbi asutusesiseseid koolitusi.
- Kehtestatud tööjuhendamisekord
- Koostöö rakenduskõrgkoolidega praktikabaasina
- Praktikantide juhendamine ja praktikate hindamine

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

6.7 HINDAMISPROTSESS

Ettevõtte või teenus on rakendanud hindamisprotsessi.

See on kvaliteedi protsessi oluline etapp. Sise- või välishindamise tulemused peavad võimaldama asjaomastel meeskondadel oma professionaalses tegevuses edasi areneda, kohandada või muuta oma organisatsiooni ja defineerida uued strateegiad.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad.

- Kaks ettevõtte töötajat omavad VALORIS- hindamislitsentsi, lisaks on üks töötaja osalenud vastavat hindamist tutvustaval infopäeval.
- Hooldekeskuses on regulaarselt (2002, 2006) läbiviidud töötajate hindamised kahe hindamiseetodi (töösoorituse ja tegevuse hindamiskaala) põhjal. Saadud tulemuste alusel võib väita, et töötajad teevad oma tööd heal keskmisel tasemel. Koeru Hooldekodus läbiviidud hindamistulemuste täiustamiseks ja parandamiseks tehti järgnevad ettepanekud hooldustöötajate kvaliteedi tõstmiseks:
- Alates 2007.a. viiakse igal aastal töötajatega läbi arenguveestlused, 2008 ja 2011.a. toimus töötajate töörahulolu uuring, kaasajastatud on motivatsioonisüsteemi.

See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: hea

6-8 KULU/EFEKTIIVSUSE SUHE

Optimaalse kulu/efektiivsuse suhte saamiseks on peamine kohustus nii teenuse kasutajate tasandil, kes saavad kasu nendest teenustest, kui ka ühiskonna tasandil, kes tagab rahastamise. See ei tähenda tingimata, et institutsioonid peaksid proovima

kulutada vähem või hoidma kokku teenuse kvaliteedi pealt

Rakendatud juhtimissüsteem optimeerib majanduslikke otsuseid.

Planeerimisel arvestatakse kvaliteet/kulu suhet mitte ainult asutusesiseselt, vaid ka võrreldes teiste sarnaste asutustega. Ettevõtted peavad osutama kvaliteetteenuseid parima hinna juures.

Kirjuta siia faktid ja laused, mida hindajad suulise ettekande ajal esitavad.

- On saavutatud tasakaal kulude ja tulude vahel (kulutõhususe saavutamine teenuste kättesaadavuse ja kasutatavate ressursside vahel);
- Teenustele on kehtestatud kulupõhised hinnad,
- Investeeringute osa määratletakse tulubaasist %des.
- Olemas finantsanalüüs teenuste arendamiseks.

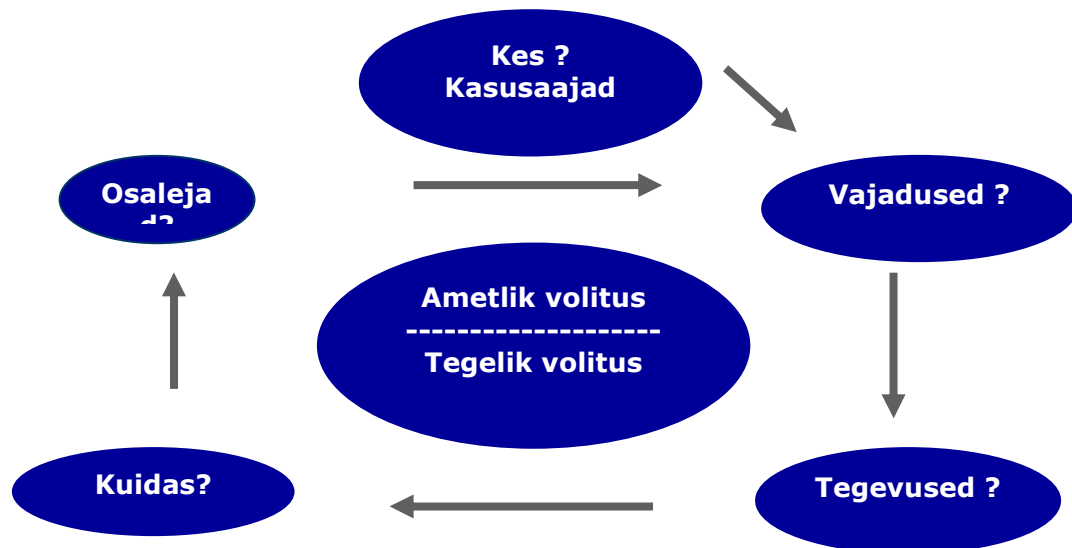
See on TUGEVUS või VARJUKÜLG

Tase: väga hea

OSUTATAVATE TEENUSTE JA TEGEVUSTE SEOTUS

Selle peatükki käsitus peab võimaldama hindajatel hinnata, kas professionaalide meeskonna poolt osutatavad hooldusteenused on asjakohased (kohandatud) ja kas üksus reageerib kasutajate vajadustele adekvaatselt.

Hindamise küsimustiku võib ühel joonisel kuue küsimusega kokku võtta:



1) Kas kasutaja on paigutatud institutsiooni ja talle osutatakse abi, mis on talle sobilik ja vastab tema vajadustele?

JAH

2) Kas kasutaja poolt teostatavad tegevused aasta kestel on tema vajaduste suhtes olulised?

JAH

3) Kas institutsiooni poolt osutatavad tegevused on teostatud rahuldavas vormis, kas need on kasulikud kasutajale ning teostatud sellistes ruumides, sellisel ajal, sellise intensiivsuse, selliste meetodite ja hoiakute ning vahenditega, mis on väärtusttõstvad ja vastavad vajadustele?

JAH

4) Kas asjaomastel inimestel (professionaalidel ja vabatahtlikel töötajatel) ja nendel inimestel, kellega kasutajad kokku puutuvad, on vajalik kvalifikatsioon (kompetents ja iseloomujooned), et rahuldada nende vajadused? Kas personalitöötajaid on piisavalt, et tagada kasutajate turvalisus võimalike sekkumiste korral?

JAH

5) *Kas institutsioon praktiseerib talle ametlikult antud mandaati?*

JAH

Märkus: viimast küsimust käsitletakse antud aruande kokkuvõttes.

PEATÜKID	Viide	KATEGOORIAD	TASEMED				
1 FÜÜSILINE INTEGRATSIOON	1.1.1	Asutus kogukonnas või paikkonnas	X A	B	C	D	EK
	1.1.2	Üksuse asukoht tema kättesaadavuspiirkonnas	A	X B	C	D	EK
	1.1.3	Ligipääsetavus üksusele	A	X B	C	D	EK
	1.1.4	Üksuse kättesaadavus	A	X B	C	D	EK
	1.2	Kohalikud poed, rajatised ja ühingud	A	X B	C	D	EK
	1.3	Asutus sobivus oma ümbruskonda	A	X B	C	D	EK
	1.4	Piirkonna või linna integreerumise potentsiaal	A	B	X C	D	EK
2 SAMMUD SOTSIAALSE INTEGRATSIOONI SAAVUTAMISEKS	2.1.1	Asutuse mainimiseks kasutatavad nimed	A	X B	C	D	EK
	2.1.2	Kasutajate hinnangut peegeldavad imidžid	A	X B	C	D	EK
	2.1.3	Hoone imidž vastavalt kohandamisele tema funktsioonidega	X A	B	C	D	EK
	2.1.4	Asutuse kooskõla ümbritseva keskkonnaga	A	X B	C	D	EK
	2.1.5	Erinevate programmide koeksisteerimine samas asutuses	A	X B	C	D	EK
	2.1.6	Teiste ettevõtete, teeninduste või läheduses olevate paikade imidžite kõrvutamise	A	X B	C	D	EK
	2.1.7	Professionaalide staatus	A	X B	C	D	EK
	2.2.1	Avalikkusele kättesaadavate ressursside kasutamine	A	X B	C	D	EK
	2.2.2	Sotsiaalsed integratsiooni toetavad tegevused	A	X B	C	D	EK
	2.2.3	Väärtust tõstvate sidemete ja inimsuhete loomine	A	B	X C	D	EK
	3 ISIKU ARENDAMISE EDENDAMINE	3.1	Individualiseerimine	A	X B	C	D
3.2.1		Vabadused, õigused ja kohustused	A	X B	C	D	EK
3.2.2		Sotsiaalne kaitse, hoolduse ja kaitse kättesaadavus	A	X B	C	D	EK
3.2.3		Isiklike asjade omamine ja oma ressursside kasutamine	A	X B	C	D	EK
3.2.4		Suhtlus- ja liikumisvabadus	X A	B	C	D	EK
3.2.5		Õigus arvamusele, eneseväljendusele ja kodanikuõiguste vabale kasutamisele	X A	B	C	D	EK
3.2.6		Karistusmeetmed ja edasikaebamise protseduurid	X A	B	C	D	EK
3.3		Hea kohtlemine: väärkohtlemissituatsioonide ennetamine ja käsitlemine	A	B	X C	D	EK
3 ISIKU ARENDAMISE EDENDAMINE	3.4	Vägivaldse käitumise ennetamine ja sellele reageerimine	A	X B	C	D	EK
	3.5.1	Füüsilise liigkaitsmise esinemine	A	X B	C	D	EK

	3.5.2	Sotsiaalne liigkaitsmise esinemine	A	X B	C	D	EK
	3.6	Vanuse ja kultuuriga sobitatud armusuhted ja suguelu	A	X B	C	D	EK
	3.7	Vastastiksuhtlus, inimsuhted	A	X B	C	D	EK
	3.8	Vanusele ja kultuurile vastavad pöördumised ja hoiakud	X A	B	C	D	EK
	3.9	Vanusele ja kultuurile vastav väljanägemine	A	X B	C	D	EK
	3.10	Vanuse ja kultuuriga kohandatud tegevused, ajakavad ja rütm	A	X B	C	D	EK
	3.11	Vanusele ja kultuurile vastavad varustus ja seadmed	X A	B	C	D	EK
	3.12	Mugavus	A	X B	C	D	EK
	3.13	Elukeskkonna esteetika	X A	B	C	D	EK
4 OSUTATAVATE TEENUSTE JA TEGEVUSTE INTENSIIVSUS, SOBIVUS JA SEOTUS	4.1	Teenuse kasutajate ja nende sugulaste osalemine	A	X B	C	D	EK
	4.2	Individualiseeritud projekt	A	X B	C	D	EK
	4.3	Vastuvõtt ja juhendamine	A	X B	C	D	EK
	4.4	Lühi- ja pikaajaline majutus	A	X B	C	D	EK
	4.5	Õppimist toetavad programmid	A	X B	C	D	EK
	4.6	Professionaalne integratsioon ja tööhõive	A	X B	C	D	EK
	4.7.1	Hooldusprojekt ja ravitoimik	A	X B	C	D	EK
	4.7.2	Hoolitsuse kvaliteet	A	X B	C	D	EK
	4.7.3	Ennetus ja hoolitsuse turvalisus	A	X B	C	D	EK
	4.8	Ettevõttest või teenindusest väljastamine	A	X B	C	D	EK
5 KONSENSUS- POLIITIKA	5.1	Koordineerimine ja võrgustikud	A	X B	C	D	EK
	5.2	Välisinformatsioon ja -suhtlus	A	X B	C	D	EK
	5.3	Siseinformatsioon ja -suhtlus	A	X B	C	D	EK
	5.4	Praktika areng ja innovatsioon	X A	B	C	D	EK
	5.5	Panus uurimistöösse	A	X B	C	D	EK
6 PILOTEERIMINE, ADMINISTRATIIV- JA FINANTSJUHTIMINE	6.1	Ettevõtte või teeninduse projekt	X A	B	C	D	EK
	6.2	Administratiivjuhtimine	X A	B	C	D	EK
6	6.3	Finantsjuhtimine	X A	B	C	D	EK

PILOTEERIMINE, ADMINISTRATIIV- JA FINANTSJUHTIMINE	6.4	Riskijuhtimine	A	X B	C	D	EK
	6.5	Personali järjepidev koolitus	A	X B	C	D	EK
	6.6	Osalemine tulevaste professionaalide koolitamises	A	X B	C	D	EK
	6.7	Hindamisprotsess	A	X B	C	D	EK
	6.8	Kulu/efektiivsuse suhe	X A	B	C	D	EK

KOKKUVÕTE

SA Koeru Hooldekeskus on 2003. aastal loodud Järva Maavalitsuse haldusalas tegutsev hoolekandenasutus.

Hooldekeskus osutab erinevaid sotsiaalhoolekande-, rehabilitatsiooni- ja tervishoiuteenuseid eakatele ja psüühilise erivajadustega inimestele.

Osutatavad teenused on:

- täisealiste ööpäevaringne hooldusteenuse (sh psühhogeriaatria);
- ajutine hooldusteenus;
- ööpäevaringne erihooldusteenus (sh sügava liitpuudega isikutele);
- toetatud elamise teenus;
- hooldusravi;
- tasuline hooldusravi;
- koduõendus-ja hooldusteenus.

SA Koeru Hooldekeskuses on 215 hoolduskohta.

Hooldekeskuses töötab 108 töötajat.

SA Koeru Hooldekeskuse juhtkond ja personal tegelevad hooldusteenuse kvaliteedi arendamise ja kvaliteedipoliitika elluviimisega. Kvaliteedipoliitika ellurakendamiseks tegeleb hooldekeskus kvaliteedijuhtimissüsteemi väljatöötamisega. Kvaliteedipoliitika elluviimiseks töötab hooldekeskuse juhtkond ja personal osutatavate teenuste ja tegevuste analüüsimise ja parendamisega.

Välishindamise tulemuste põhjal hindas meeskond asutuse erinevaid kategooriaid alljärgnevalt:

A (väga hea) - 12

B (hea) - 42

C (ebapiisav) - 3

D (mitterahuldav) – 0

SA Koeru Hooldekeskus praktiseerib talle ametlikult antud mandaati.

*/allkirjastatud digitaalselt/
Ene Arus*

*/allkirjastatud digitaalselt/
Angelika Armolik*

*/allkirjastatud digitaalselt/
Kätlin Sipelgas*