

Ülevaade sotsiaal- ja tervishoiuteenuste lansseerimisest Sihtasutuses Koeru Hooldekeskus ajavahemikus 2004-2014

Rünno Lass

Juhataja

Sihtasutus Koeru Hooldekeskus

02.10.2015

Üldandmed

- Sihtasutus Koeru Hooldekeskus (edaspidi Hooldekeskus) on 2003.a. riigi poolt asutatud sihtasutus.
- Vabariigi Valitsuse 23. oktoobri 2003.a. korraldusega nr 693-k määrati riigi poolt asutajaõiguste teostajaks Järva Maavalitsus.
- Sihtasutuses Koeru Hooldekeskus on 215 voodikohaga ja 107 töötajaga hoolekandeesutus, mis osutab 10 erinevat tervishoiu- ja sotsiaalteenust eakatele ja psüühiliste erivajadustega inimestele. Hooldekeskuse peahoones on 8200 m² pinda, 122 tuba klientidele: millest on 60 ühekohalised, 46 kahekohalised ja 16 neljakohalised toad.

Põhiteenused

1. Statsionaarne õendusabiteenus (koos füsioteraapia teenusega)
2. Ambulatoorne õendusabiteenus
3. Tasuline õendusabiteenus
4. Rehabilitatsiooniteenus (rehabilitatsioonimeeskond; rehabilitatsiooniteenused eakatele ja psüühiliste erivajadustega isikutele)
5. Eakate ööpäevaringne hooldus
6. Alzheimeri ja dementsuse diagnoosiga isikute ööpäevaringne hooldus
7. Ajutine ööpäevaringne hooldus eakatele
8. Psüühilise erivajadustega isikute ööpäevaringne hooldus
9. Liitpuudega psüühilise erivajadustega isikute ööpäevaringne hooldus
10. Abivahendite laenutus

Lisateenused

1. Sisevalveteenus
2. Toitlustamine (sünnipäeva- ja peielauad)
3. Saunateenus
4. Abivahendite määramine ja laenutamine
5. Ruumide rent
6. Matuseteenus (lahkunu ettevalmistamine, puusärk, kabeli kasutamine, leinakimpude valmistamine)
7. Majutus
8. Kohvik

Tugiteenused lepingu alusel

1. Toitlustamine
2. Hügieeniteenus (juuksur, saun, pesumaja)
3. Sotsiaalnõustamine
4. Lisateenused läbi tugiteenuste lepingu
 - Ravimite, prillide, proteeside soetamine klientidele
 - Mähkmete ja nahahooldusvahendite kasutamine
 - Abivahendite kasutamine
 - Transporditeenus (nt eriarstile)
5. Abivahendite määramine
6. Majutusteenus

Organisatsiooni põhiväärtused ja eesmärgid

Väärtused

- Holistiline suhtumine klienti;
- Avatus ja usaldusväarsus;
- Klient on võrdväärne partner;
- Initsiatiivi ja omaalgatuse toetamine;
- Meeskonnatöö;
- Hoolealuste maksimaalne kaasamine ja aktiveerimine;
- Hoolimine ja toetamine.

Eesmärgid

- edendada isiku lugupidamist, väärikust ja autonoomsust;
- arendada tema võimeid, elukvaliteeti ja sotsiaalses integreerumises;
- saata inimest ühiskonna elust osavõtmisel.

Koeru Hooldekeskuse kvaliteedipoliitika

- Koeru Hooldekeskus SA missiooniks on toetada oma hooldekeskuses klientide sotsiaalset ja tervislikku toimetulekut.
- Parimad tulemused meie teenuse kasutajate jaoks sünnivad meie klientide, personali ja partnerite koostöös. Kvaliteedipoliitika elluviimise eest vastutab kogu personal, sh kõik hooldekeskuse töötajad ja isikud, kes osutavad meile teenuseid.
- Kvaliteedipoliitika ellurakendamiseks töötasime välja kvaliteedijuhtimissüsteemi, mis sisaldab organisatsiooni tegevust kirjeldavaid juhtimiskvaliteedi põhimõtteid.
- Meetodina kasutame EQUASS Assurance kvaliteedisüsteemi, mis on baastase sotsiaalteenuste kvaliteedis Euroopas.
- Kümme põhimõtet, mille on fokuseeritud juurutamisel suurem tähelepanu on: juhtimine, personal, õigused, eetika, koostöö, osalus, isikukesksus, laiahaardelisus, tulemustele orienteeritus ning pidev areng.
- Kvaliteedieesmärkide elluviimisel jälgime regulaarselt kvaliteedieesmärkide saavutamist ja viime ellu asjakohaseid parendustegevusi.

SIHTASUTUS KOERU HOOLDEKESKUSE KVALITEEDI EDENDAMISE JA JUHTIMISE 2015 AASTA TEGEVUSKAVA

Hooldekeskuse kvaliteedipoliitika rakendamise põhimõtted:

- kvaliteetse teenuse osutamine kliendile tulenevalt tema toimetulekust ja erivajadustest;
- jätkusuutlik teenuse osutamine: majandustegevus põhineb teenusest saadaval tulul, on tasakaalus kuludega ning teenuse osutamise tulud katavad investeringuvajadusi;
- koostöö ja partnerlus Järvamaa kohalike omavalitsustega, hoolekande ja tervishoiuteenuste tõmbekeskuse ja kompetentsikeskuse staatuse omandamine piirkonnas;
- hooldekeskusele positiivse maine kujundamine;
- teenuse osutamine kompetentse ja motiveeritud personali poolt.

2015. aasta strateegilised eesmärgid:

- Koeru HK on omavahenditega toimetulev, jätkusuutlik organisatsioon.
- Koeru Hooldekeskus on rahvusvaheliselt sertifitseeritud sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna kompetentsikeskus

Koeru HK-s on olemas ajakohane kvaliteetsete teenuste pakett, mis tagab klientide rahulolu

Uute teenuste välja töötamise protsess

- Olemasolevate teenuste parendamise protsess on pidev:
 - info töötajate iga-aastastelt arenguvestluste kokkuvõtetest
 - tagasiside korras tehtud klientide ettepanekutest
 - igakuistelt klientide üldkoosolekutelt
 - rahulolu-uuringutest
- Uute teenuste juurutamise eest vastutab sihtasutuse juhataja, olemasolevate teenuste osutamise kvaliteedi ja täiendamise eest vastutavad sihtasutuse juhataja koos struktuuriüksuste juhtidega.
- Sõltumata sellest, milliseid teenuseid tahetakse muuta, kas põhi- või tugiteenuseid, kaasatakse meeskonda sihtasutuse juhataja, struktuuriüksuste juhatajad, vastava struktuuriüksuse allüksuste juhid ning töötajad, kes vahetult on muudatuste/paranduste implementeerimisega seotud (maksimum 8-10 inimest).
- Uute teenuste välja töötamine sõltub suuresti ettevõtte vajadustest ja võimalustest. Kuna ettevõtte on väga spetsiifiline ning tegutseb suhteliselt kitsas teenuste pakkumise keskkonnas, on uute teenuste välja töötamine ja juurutamine valdkonna põhine.

Uute teenuste välja töötamise protsess II

- Töögrupi arutelul püütakse leida võimalikke teenuseid, millest hooldekeskus kõige suuremat puudust tunneb
- Fookuses on kasutajakeskse väärtuste ja elamuste kaardistamine ning määratlemine
- Uute teenuste sisseviimise eesmärk on teenuskogemuse kasutajakeskne arendamine sedasi, et teenus vastab erinevate kasutajate vajadustele ning toetab teenuse pakkuja ärilisi eesmärke.
- Töörühm koostas võimaliku kasutajateekonna, et selgitada välja probleemid ja kontaktpunktid, mis takistavad selge, sujuva ja ühelaadse teenuse osutamise.

Uute teenuste välja töötamise protsess III

- Peamiseks töömeetodiks on töögrupi moodustamine, kes koostab esialgse *breefi*, visandab klienditeekonna, kinnitab võimaliku ajakava teenuse sisseviimiseks koos vajalike tegevuste ja vahenditega ning esitab tegevuspõhise eelarve prognoosi.
- Uute teenuste sisseviimise eesmärk on teenuskogemuse kasutajakeskne arendamine sedasi, et teenus vastab erinevate kasutajate vajadustele ning toetab teenuse pakkuja ärilisi eesmärke.
- Iga uue teenuse arendamine ja juurutamine on pigem seotud olemasolevate ressursside efektiivsema kasutusele võtmisega, kui et päris uue teenuse välja töötamine.
- Viimase viieteistkümne aasta jooksul väljakujunenud tööruutiini järgi lansseeritakse Sihtasutus Koeru Hooldekeskuse uusi teenuseid ca' 2-3 aastase intervalliga.

Klienditeekond Koeru Hooldekeskuses

- 1. Huvi teenuse vastu** - sugulastel/lähedastel, omavalitsuse sotsiaaltöötajal, perearstil, kliendil endal.
- 2. Kontakt luuakse huviliste poolt telefoni** (telefoniraamat, infoliin) ja interneti teel (koduleht, e-post) ning suusõnaliselt (tullakse kohale, suust-suhu liikuv info).
- 3. Vajadused ja soovid** selgitab hooldusosakonna juhataja e-posti või telefoni teel suheldes hooldust vajava isiku esindajaga või isiku endaga. Hooldekeskuses on kliendi vajaduste väljaselgitamiseks rakendatud vastuvõtu dokumentatsioon, mille alusel toimub kliendi paigutamine osakonda.
- 4. Müük ja broneerimine** – kohtade olemasolu korral korraldab lepingu sõlmimise hooldusosakonna juhataja, kohtade puudumisel paneb järjekorda samuti hooldusosakonna juhataja
- 5. Teenuste kasutamine ja üldmulje kujundamine.** Üldhooldusel olev klient (lamajad ja liikujad) saab teenust oma vajadustele vastavas osakonnas; osakond lamajatele, pansionaaditeenus liikujatele, psühhogeriaatriaosakond mäluhäiretega klientidele, ajutine hooldusteenus (1 kuu). Lisaks saavad kliendid kasutada lisateenuseid; juuksur, saun, päevakeskus, raamatukogu, kultuuriline teenindamine, transporditeenus. Üldmulje kujunemisel on oluline osa asutusesisesel reeglistikul – nt kvaliteedipoliitikal. Visuaalselt kujuneb üldmulje nt töötajate, klientide väljanägemisest, maja puhtusest (sh lõhnast), füüsilise keskkonna renoveerituse astmest ja hooldusel kasutatavatest abivahenditest. Üldmulje meedias kujuneb hooldekeskuses toimuva kajastamisest ajakirjanduses, raadios, televisioonis, kodulehel.

Peamised probleemid klienditeekonnal

- ühiskonnas valitsev negatiivne suhtumine hoolekandeesutustesse;
- kontakti loomisel võib takistuseks saada, nt interneti puudumine või kasutusoskus, info leidmise oskus, keeleoskus (muukeelsed);
- teenuse ostja poolne ressursside piiratus, hõimlaste suutmatus kokkuleppele jõuda hooldusteenuste eest tasumisel;
- liigselt kulub aega e-posti teel suhtlemisele, vahetatakse mitmeid kirju enne, kui jõutakse kliendi tegelike vajadusteni (millist teenust on vaja kliendile osutada)

Neljanda punktina esitatud probleemile pakkus töögrupp välja järgmise lahenduse - klientide jõudmist hooldekeskuses sobivale teenusele hõlbustaks kodulehele riputatud küsimustik valikvastustega, mille tulemusel saab selgitada kliendi hooldusvajadust ning seejärel koha olemasolu

Teenuse ostja on rahul

- teenuste mitmekesisuse ja paindlikkusega;
- kliendid on paigutatud osakondadesse vastavalt toimetulekuvõimele ja kõrvalabivajadusele;
- tagatud on kliendigrupiti klientide autonoomsus : 1-,2- ja 4kohalised toad, liikumisvõimalus nt ratastooliga majas sees (5 lifti) ja asfalteeritud ja valgustatud park maja ümber;
- ööpäevaringne meditsiiniline järelevalve;
- perearsti vastuvõtt 1 kord nädalas ja psühhiaatri vastuvõtt 1 kord kuus;
- füsioterapeudi vastuvõtud hooldekeskuses koha peal;
- tagatud on klientidele juuksuri ja õmbleja teenus.

Kliendid on rahul

- hooldekeskuse asukohaga (aleviku keskel);
- etenduste ja kontsertide külastamisega hooldekeskuse saalis;
- kiriklike pühade tähistamisega (jumalateenistused) hooldekeskuses;
- ekskursioonidega;
- päevakeskuse tegevustes osalemisega (võimlemine, laulmine, luulering, näitering, käsitööring, raamatukogu);
- perioodika ja raamatute (raamatukogu) kättesaadavusega;
- elamisega 1-kohalises toas.

Probleemid teenuse tarbimisel kliendi (teenuse eest tasuja) seisukohast

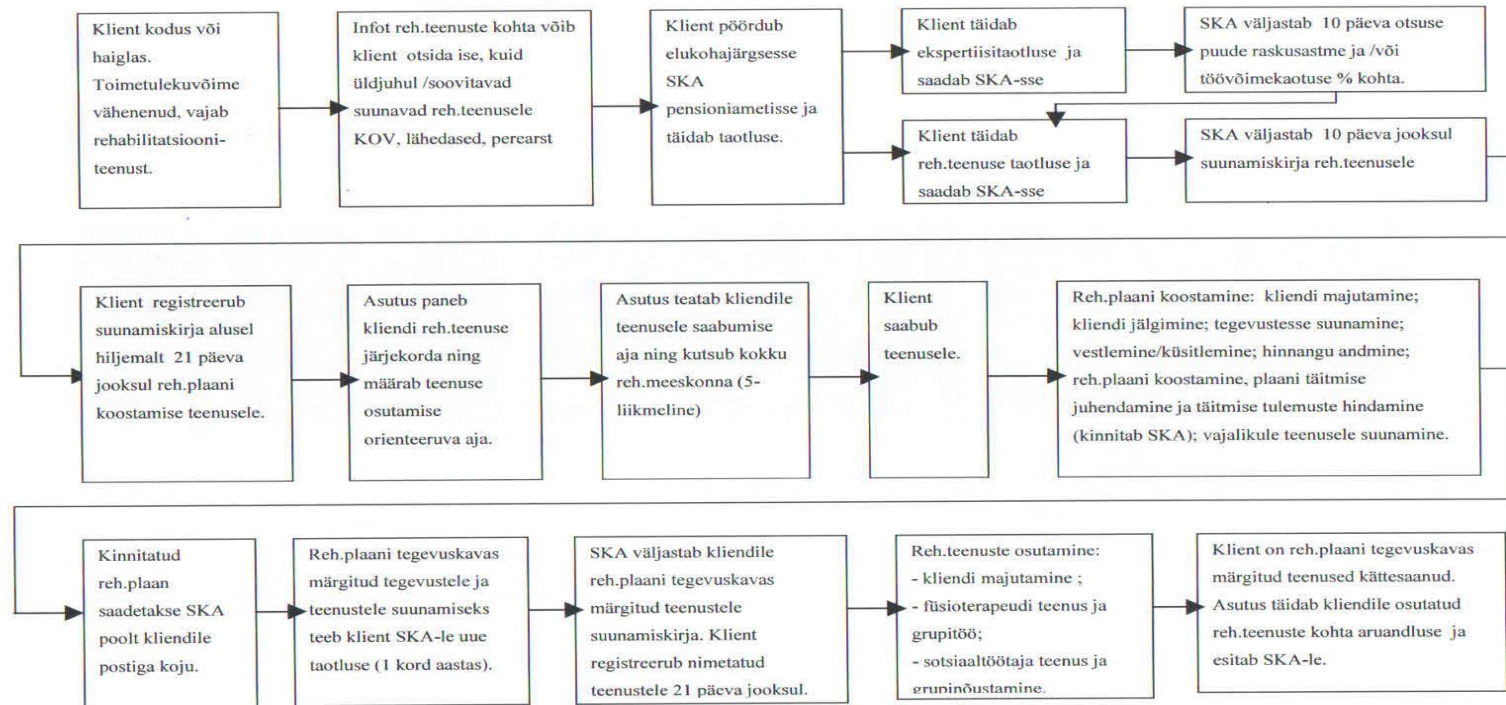
- puudulik info teenuste lõikes;
- teenuse ostja ei tea, milline teenus sobib ja kuidas teenusele saab;
- transport lamaja kliendi puhul;
- hind (omavalitsuste napp eelarve);
- eestkostjaks olemine (vastutuse võtmine);
- teenuse ostja vähene huvi kliendi dokumentide vormistamisel (ID- kaart);
- ööbimine (klientide küllastamisel);
- kliendi isikliku vara paigutamine (tahetakse mööbel koos kliendiga saata);
- kliendile taskuraha võimaldamine (omavalitsused paigutavad taskuraha kohamaksumuse eest tasumiseks);
- soovitud teenuse kohtade puudumine (nt lamajad).

Probleemid teenuse tarbimisel kliendi (otsene tarbija) seisukohast

- klient ei tea, kuhu ta tuuakse (arvab, et on ajutiselt haiglas või sanatooriumis);
- klient soovib pigem kodus olla;
- klient ei soovi järgida isikliku hügieeni nõudeid (dušš, saun);
- toakaaslastega rahulolematus;
- lärmakad kaaskliendid;
- allumine klientide kodukorrale;
- soovitakse igapäevaselt juurdepääsu arstile, harjumuspäraseid ravimeid;
- taskuraha vähesus/puudumine.

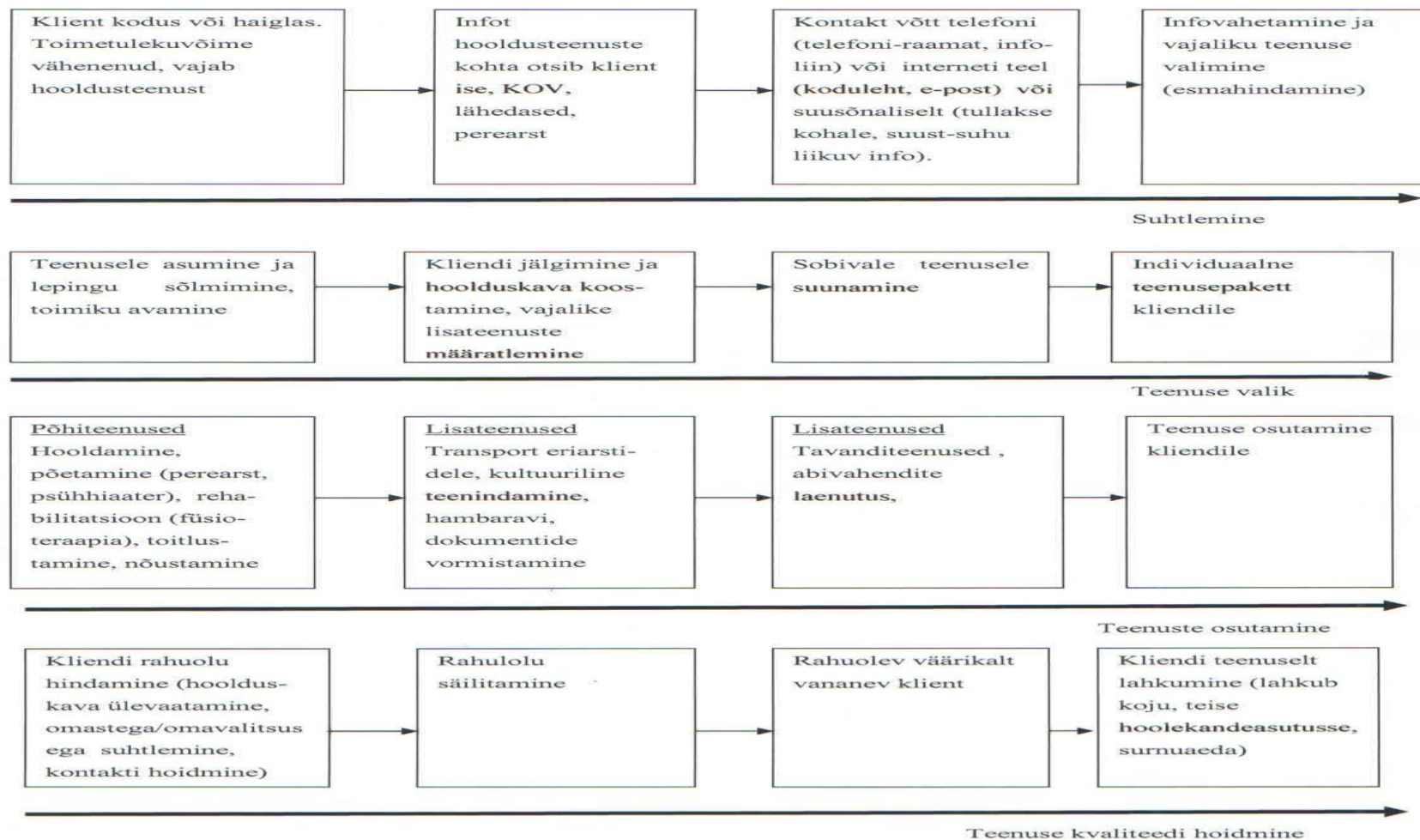
Tööealise psüühilise erivajadusega kliendi (töövõime kaotus vähemalt 40%) klienditeekond

LISA 3. Tööealise psüühilise erivajadusega kliendi (töövõime kaotus vähemalt 40%) klienditeekond

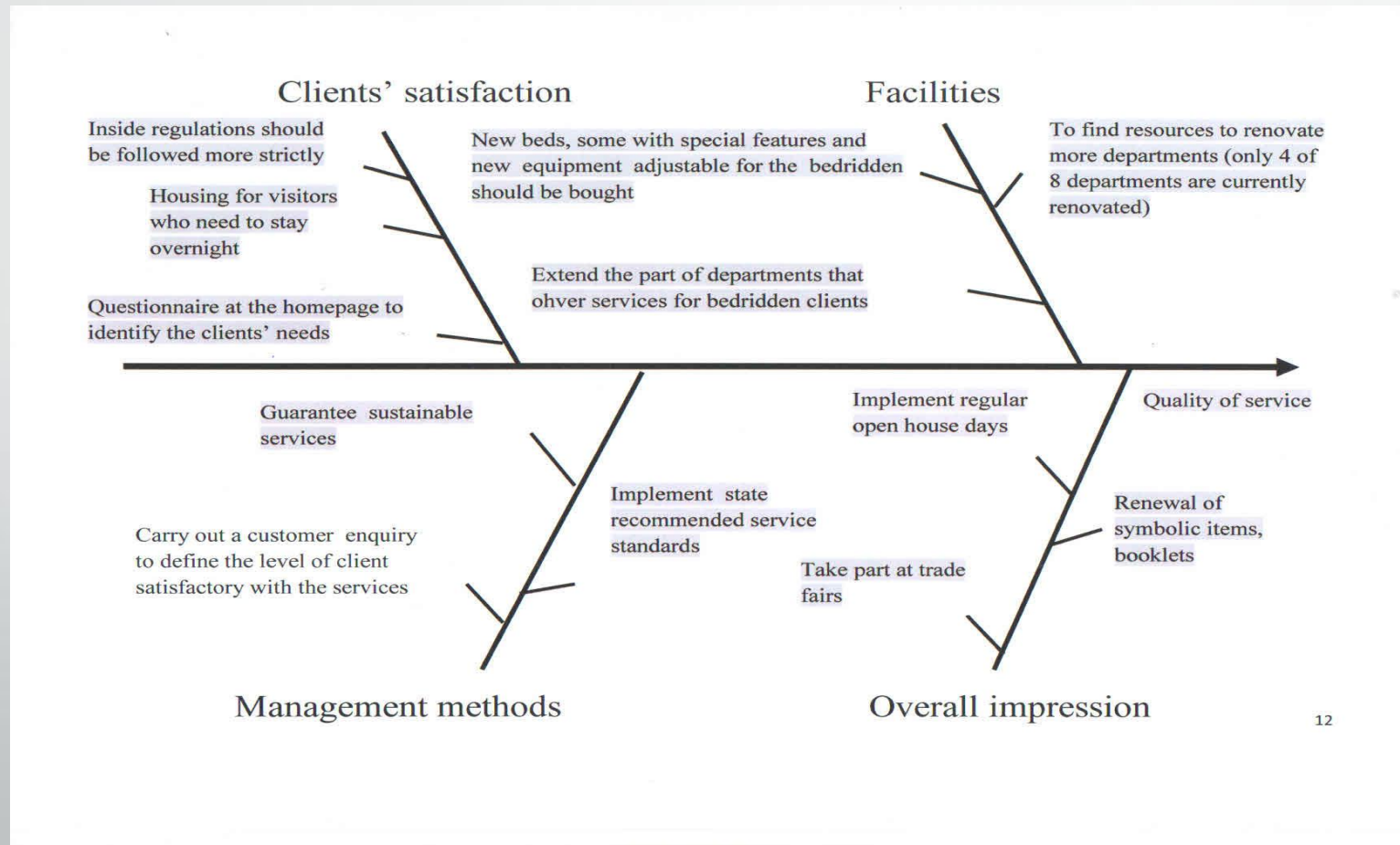


Pakutavate teenuste teenindusplaan

LISA 3

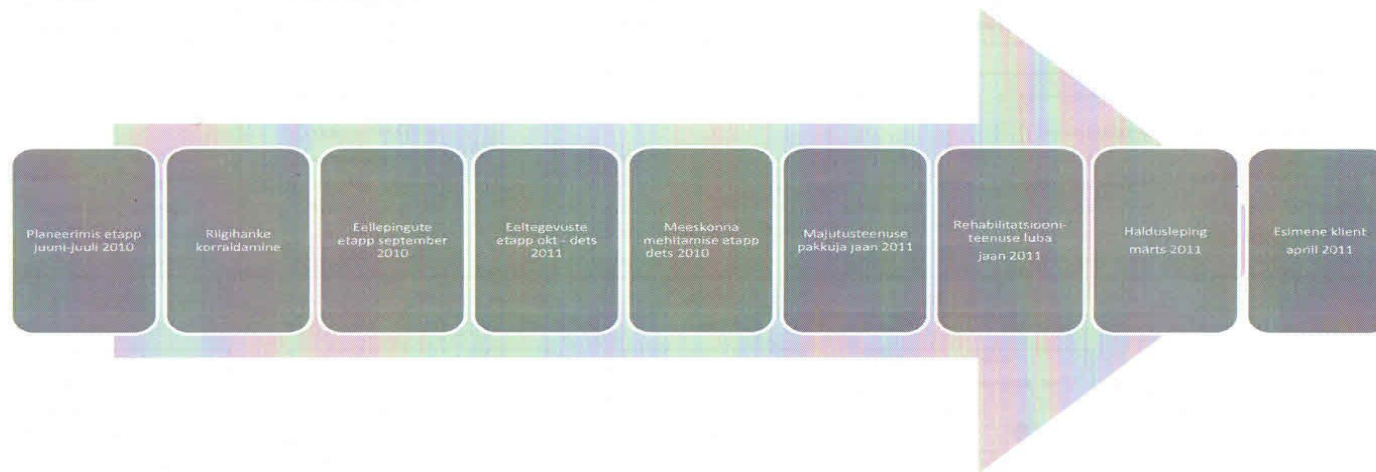


Ettepanekud teenuste parendamiseks



Uue teenuse juurutamise etapiline ajakava

LISA 2. Uue teenuse juurutamise etapiline ajakava



Ajavahemikus 2000-2015 lansseeritud teenused sihtasutuses

1. Sisevalveteenus
2. Saunateenus Koeru vallale
3. Puuetega noorte grupikoduteenus Paides
4. Psüühilise erivajadustega klientide päevakeskus Paides
5. Toetatud elamise teenus
6. Töö toetamise teenus
7. Abimajanditeenus
8. Raamatukogu
9. Liitpuudega psüühiliste erivajadustega klientide ööpäevaringne hooldusteenus
10. Eakate pansionaaditeenus Paides

Ajavahemikus 2000-2015 lansseeritud teenused sihtasutuses II

1. Õendusabiteenus
2. Koduõendusteenus
3. Rehabilitatsiooniteenused
4. Alzheimeri ja dementsuse diagnoosiga klientide ööpäevaringne hooldusteenus
5. Kohvik
6. **Keskköögitenus – 60 000 toiduportsu Koeru Keskkoolile aastas**
7. Majutusasutus - hosteliteenus
8. Rahvusvaheline reisijateveoteenus, bussifirma
9. Abivahendite määramine ja laenutamine
10. Juuksuriteenus
11. Õmblejateenus
12. Tavanditeenused



Täna tähelepanu eest!