



Kinnitatud
juhatuse liikme
21.11.2018 käskkirjaga nr 1-4/12

**SIHTASUTUSE TAHEVA SANATOORIUM
KVALITEEDISÜSTEEMI KÄSIRAAMAT**

SISUKORD

1. MÕISTED	4
2. SISSEJUHATUS	6
2.2 Lühiajalugu	6
2.2 Sihtasutuse tutvustus	6
2.3 Üldandmed	7
3. JUHTIMINE, STRUKTUUR JA PERSONAL	7
3.1 Tunnuslause	7
3.2 Missioon, visioon ja põhiväärtused	7
3.3 Eetiliste nõuete põhimõtted	8
3.4 Strateegilised eesmärgid ja ülesanded nende saavutamiseks	8
3.5 Sihtasutuse põhikiri	9
3.6 Sihtasutuse struktuur	10
3.7 Sihtasutuse juhtimine	10
3.8 Personali kompetentsi ja hariduse nõuded	10
3.9 Lepingulised suhted töötajatega	12
3.10 Personali koolitus ja värbamine	12
3.11 Arengukava	13
3.12 Aastaplaan	13
3.13 Sihtasutuse töökorralduse alusdokumendid	13
4. SIHTASUTUSE TÖÖ PÕHIMÕTTED	14
4.1 Üldpõhimõtted	14
4.2 Sihtasutuse administreerimine	14
4.3 Personaliga seotud põhimõtted	14
4.4 Teenustega seotud põhimõtted	14
4.5 Teenuse saajatega seotud põhimõtted	14
Teenuse saajate elukvaliteedi põhimõtted:	15
4.6 Tegevuste eesmärgistamine teenuste protsessis	15
4.7 Teenuste protsesside ja kvaliteedi hindamine	15
4.8 Erialase soorituse hindamine	16
5. KVALITEEDI TAGAMINE	16
5.1 Kvaliteet	16
5.2 Kvaliteedi põhimõtted	16
5.3 Tõenduspõhisusest juhendumine	16
5.4 Kõrvalekallete registreerimine	16
5.5 Personali täienduskoolitus	17
5.6 Kvaliteedikontrolli grupp	17
5.7 Teenuste standardid	17
5.7.1 Teenuste standard	17
5.7.2 Nõusolek teenuse osutamiseks	17
5.7.3 Tagasiside ja rahulolu uuring	18
5.7.4 Teenuste riskide vähendamine	18
5.7.5 Kaebuste käsitlemine	19
6. TEENUSE OSUTAMISE PROTSESSID	19
6.1 Osutatavad teenused, teenuste kirjeldus ning teenuste finantseerimine	19
6.1.1 Asendushooldusteenus	19
6.1.2 Üldhooldusteenus	20
6.1.3 Erihoolekandeteenused	20

6.1.4 Tööharjutus.....	22
6.1.5 Pikaajalise kaitstud töötamise teenus	22
6.1.6 Muud teenused.....	22
6.1.7 Tugiteenused teenuse saajatele	22
6.2 Teenuste põhi- ja toetavad protsessid	22
6.2.1 Põhiprotsessid.....	23
6.2.2 Tugiprotsessid.....	23
6.2.3 Juhtimisprotsessid.....	23
7. DOKUMENTATSIOON.....	23
7.1 Dokumendisüsteemi eesmärk	23
7.2 Normatiivaktid.....	24
7.3 Dokumendi roll sihtasutuses.....	24
7.4 Dokumentidele ligipääsu põhimõtted.....	25
8 TÖÖKESKKOND	25
8.1 Nõuded töökeskkonnale	25
8.2 Liikumisteed ja võimalused.....	25
8.3 Tuleohutus	25
8.5 Töötajate vaimne tervis.	27
9. HANGETE LÄBIVIIMISE KORD, TEHNILISTE VAHENDITE HOOLDUS, RAVIMITE OSTMINE JA KÄSITSEMINE	27
9.1 Hangete teostamise kord.....	27
9.2 Tehniliste vahendite hooldus	27
9.3 Ravimite ja hooldusvahendite ostmine ja käsitsemine	28
10. TOITLUSTAMINE	28
11. TRANSPORT	28
12. HÜGIEEN JA JÄÄTMEKÄITLUS	29
12.1 Hügieen ja nakkustõrje	29
12.2 Seadmete, ruumide puhastamise ja desinfitseerimise ning eririietuse pesemise korraldus...30	
12.3 Puhastamiseks ja desinfitseerimiseks kasutatavad puhastusvahendid ja nende hoidmine ...30	
12.4 Jäätmete kogumise ja äravedamise korraldus.....	30
13. KVALITEEDISÜSTEEMI KÄSIRAAMATU TUTVUSTAMINE, MUUTMINE JA LÕPPSÄTTED	31
13.1 Kvaliteedisüsteemi käsiraamatu muutmine	31
13.2 Kvaliteedisüsteemi käsiraamatuga tutvumine	31
13.3 Kvaliteedisüsteemi käsiraamatu lõppsätted.....	31
14. LISAD	32
14.1 Lisa 1 sotsiaaltöötaja eetikakoodeks.....	32
14.1 Lisa 2 õe eetika koodeks.....	35
14.1 Lisa 3 sihtasutuse struktuur	37

1. MÕISTED

Asendushoolduse teenus – teenuse osutaja poolt lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamine, talle turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täiskasvanuna.

Avalikkus – üks või mitu füüsilist või juriidilist isikut, nende ühendused, organisatsioonid või rühmad, kelle õigusi võib kavandatav tegevus puudutada või kes tunnevad tegevuse elluviimise vastu huvi.

Eestvedamine - protsess, mille käigus juhid mõjutavad töötajaid pingutama ühiste eesmärkide nimel.

Ennetav tegevus - tegevus võimaliku mittevastavuse või muu ebasoovitava võimaliku olukorra põhjuse kõrvaldamiseks.

Hoolekandetöötaja – sotsiaalhoolekandes töötav vastava ettevalmistusega isik;

Huvigrupp – grupp ühiste hoiakute, uskumuste, huvide ja/või eesmärkidega inimesi.

Huvipool - isik või grupp, kes on huvitatud organisatsiooni toimivusest või edust.

Igapäevaelu toetamise teenus - igapäevaelu toetamise teenuse eesmärgiks on isiku parim võimalik iseseisev toimetulek ja areng psühhosotsiaalse toimetuleku toetamise, igapäevaelu toimetulekuoskuste ja tööoskuste kujundamise ning isiku lähedaste ja isikuga koos elavate isikute nõustamise kaudu.

Jõustamine – hõlmab endas üksikisikutele, peredele, gruppidele ja kogukondadele suunatud tegevust, tööpõhimõtteid ja -korraldust, mille eesmärk on teha nähtavaks inimeste omadused, oskused ja tegutsemisvõimelisus ning teadvustada teenuse saajatega töö protsessis järjepidevalt, kuivõrd oluline on, et inimesed langetaksid oma elu põhilisi otsuseid ise. Jõustamise eesmärk on aidata inimestel saavutada kontrolli oma elu üle, märgata ja tunnustada inimeste püüdlusi, võimalusi, andeid, võimeid, kompetentsi, elus edasiviivaid väärtusi ja tulevikuplaane ning anda inimestele võimalus proovida lahendada ise oma eluolukord (isegi kui teenuse osutajale esmapilgul tundub, et teenuse saajale pakutud lahendus ei tööta).

Kasvatustöötaja (vanemkasvataja, kasvataja, nooremkasvataja, abikasvataja) – vastava erialase ettevalmistusega isik, kes läbi kasvandike igapäevaelu korraldamise tagab kasvandikele nende põhivajaduste rahuldamise, peresarnased elutingimused ea- ning vajadustekohast arengut igakülgset toetava asendushoolduse ning piisava ettevalmistuse edaspidise iseseisva eluga toimetulekuks täiskasvanuna.

Kogukonnas elamise teenus – isiku põhivajaduste rahuldamiseks ja arenguks soodsa peresarnase elukorralduse loomine koos majutuse ja toitlustamisega, et suurendada isiku iseseisvat toimetulekut ja arendada igapäevaelu tegevuste korraldamise oskusi ühistes tegevustes osalemise kaudu.

Koostööpartner - on füüsiline isik või juriidiline isik, valitsus- või kohaliku omavalitsuse

Missioon – lühike, üldine lause, millega määratakse organisatsiooni olemasolu vajalikkus ja üldine põhieesmärk.

Nõustamine – abistaja ja abi vajaja vaheline toetav vestlus, milles keskendutakse abivajaja probleemile ning abistaja kasutab oma erialaseid teadmisi ja oskusi.

Ohjamine - protsessi iseloomulike karakteristikute kontrolli all hoidmine (nt etteantud piirväärtuste vahemikus), reguleerimine ja korrastamine. Organisatsiooni protsesse plaanitakse ja teostatakse tavaliselt väärtuse lisamiseks ohjatud tingimustes.

Parendamine - tegevus nõuete täitmise võimekuse tõstmiseks.

Personal – kogu organisatsiooni liikmeskond – töötajad – juhid ja alluvad, ka omanikud, kui nad ise selles organisatsioonis töötavad.

Pikaajalise kaitstud töö teenus - osutatakse vähenenud töövõimega tööealisele inimesele (alates 16. eluaastast kuni vanaduspensioni eani). Teenust korraldab Sotsiaalkindlustusamet.

Põhiväärtused - organisatsiooni olemuslikud ja püsivad tõekspidamised, mis avalduvad töötajate arusaamades, ootustes, hoiakutes, suhetes ja käitumises.

Seire – teenuse kindlaksmääratud nõuetele vastavuse kohta tõendusmaterjali saamiseks ette võetavad tegevused.

Sihtgrupp - ühis(t)e tunnus(t)ega inimeste rühm, kellele ettevõtte pakutav teenus, toode või nendega seotud info on suunatud.

Sisehindamine – igasugune juhtimissüsteemi või selle hindamine, mida teostatakse organisatsiooni enda poolt.

Sotsiaalhoolekanne – sotsiaalteenuste, sotsiaaltoetuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi osutamise või määramisega seotud toimingute süsteem.

Sotsiaalteenus – isiku või perekonna toimetulekut soodustav mitterahaline toetus.

Sotsiaaltöötaja – vastava erialase ettevalmistusega kõrgharidusega isik, kelle tegevus on suunatud indiviidide, perede ja rühmade toimetuleku toetamisele ning kogukonna ja ühiskonna vastavusse viimisele tema liikmete vajadustega.

Teenus - immateriaalne kaup, mille abil rahuldatakse inimeste vajadusi.

Teenuse saaja - organisatsioon või isik, kes kasutab teenust.

Tegevusjuhendaja – vastava erialase ettevalmistusega isik, kelle töö eesmärgiks on erivajadustega inimeste sotsiaalsete oskuste ja toimetulekuvõime parandamine ning võimaliku kõrvalabi kindlustamine erihoolekandeteenusel, üldhool, päevakeskustes jms.

Toetatud elamise teenus – isiku sotsiaalse toimetuleku ja integratsiooni toetamine temale eluruumi kasutusse andmise võimaluse loomise kaudu koos juhendamisega majapidamise ja igapäevaelu korraldamises eesmärgiga tagada isiku võimalikult iseseisev toimetulek iseseisvalt elades.

Toimetulek – isiku või perekonna füüsiline või psühhosotsiaalne võime igapäevases elus toime tulla.

Töötamise toetamise teenus – juhendada ja nõustada isikut, et toetada tema iseseisvat toimetulekut ja parandada elukvaliteeti tema võimetele sobiva töö otsimise ning töötamise ajal.

Visioon – organisatsiooni suundumuse kirjeldus, vaade tulevikule, arusaam sellest, milliseks organisatsiooni tahetakse kaugemas tulevikus areneda.

Vältimatu sotsiaalabi – piisavate elatusvahenditeta isiku olukorrale vastavad hädavajalikud sotsiaalhoolekandelised abinõud, mis tagavad vähemalt toidu, riietuse ja ajutise peavarju.

Väärtused – tõekspidamised, mis toetavad organisatsiooni eesmarke ning mis väljendavad organisatsiooni kultuuri ning oodatavat käitumist.

Ööpäevaringne erihooldusteenus – isiku ööpäevaringne hooldamine ja arendamine koos majutuse ja toitlustamisega eesmärgiga tagada teenust saava isiku iseseisva toimetuleku säilimine ja suurenemine ning turvaline elukeskkond teenuse osutaja territooriumil.

Üldhooldusteenus – on turvalise keskkonna ja toimetuleku tagamine täisealisele isikule, kes terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevatel põhjustel ei suuda kodustes tingimustes ajutiselt või püsivalt iseseisvalt toime tulla.

2. SISSEJUHATUS

2.2 Lühiajalugu

Sihtasutuse Taheva Sanatoorium (edaspidi *sihtasutus*) asutajaks oli Taheva vald. Alates 01.01.2018 on sihtasutus Valga valla hallatav hoolekandeesutus.

Taheva Lastesanatoorium lõpetas oma tegevuse Valga Maavalitsuse hallatava riigiasutusena Valga maavanema korraldusega 25.02.2004.a. 1. jaanuarist 2005.a. Taheva Lastesanatooriumi funktsioonid, töötajate töölepingud nendest tulenevate õiguste ja kohustustega ja varad anti üle Taheva vallale, kes moodustas Sihtasutuse Taheva Sanatoorium. Alustab tööd SA Taheva Sanatoorium kahe osakonnaga: lastekodu osakond ja üldhooldekodu osakond.

20. oktooberil 2005.a. täitusid kõik üldhooldekodu osakonna 40 kohta. Alustatakse pikaajalistele töötutele tööharjutuse ja tööpraktika teenuse osutamist. 2007.a. sügisel avati Tsirgumäel asendushooldusteenuse osakonna noortekorter. 01. veebruaril 2008.a. väljastatakse Valga maavalitsuse poolt SA-le Taheva Sanatoorium tegevusluba asendushooldusteenuse osutamiseks kolmekümne kohaga kehtivusajaga 5 aastat. Aprillis 2008.a. avati päevakeskus igapäevaelu toetamise teenuse tarbeks kaheksale teenuse saajale. 25. mai 2009.a. algavad peahoone renoveerimise tööd, mis kestavad 31. oktoobrini. 10. august valmisid asendushooldusteenuse osakonna ruumid. 2015.a. anti asutusele tegevusluba töötamise toetamise teenuse osutamiseks kuni 10 teenuse kasutajale. Alustati teenuse osutamist. 2016.a. anti asutusele tegevusluba kogukonnateenuse osutamiseks.

2.2 Sihtasutuse tutvustus

Asume Valga maakonna ja Võru maakonna piiril Valga vallas Tsirgumäe külas. Kaugus Valgast 30 kilomeetrit, Võrust 50 kilomeetrit.

Sihtasutus omab Sanatooriumi kinnistut suurusega 15,74 ha Tsirgumäe külas ja Hargla üldhooldusteenuse osutamiseks kinnistut suurusega 1,81 ha Kallikülas. Kinnistud on hoonestatud. Mõlemal kinnistul paikneb mälestisteks tunnistatud hooneid. Sanatooriumi kinnistul asub ka osaliselt muinsus- ja looduskaitsealune Taheva mõisa park.

Sihtasutuse tegevusvaldkond on sotsiaalhoolekanne. Sihtasutuse põhitegevuseks on eakatele üldhooldusteenuse-, kasvandikele asendushooldusteenuse ja puuetega inimestele erihoolekandeteenuste osutamine. Tsirgumäel osutatakse asendushooldusteenust, üldhooldusteenust ning erihoolekandeteenuseid. Kallikülas osutatakse üldhooldusteenust. Lisateenustena pakub sihtasutus toitlustusteenust ning koostöös Eesti Töötukassaga tööharjutuse teenust ja Sotsiaalkindlustusameti poolt korraldatavat pikaajalist kaitstud töö teenust (PKT). Sihtasutus Taheva Sanatoorium on praktikabaasiks paljudele õppijatele.

Teenustel tagatakse inimestele igapäevane toimetulek ja parim võimalik elukvaliteet. Teenuste korraldamisel ja tagamisel võetakse aluseks teenuse saaja füüsilise, vaimse tervise ja sotsiaalse toimetuleku tase, mida hinnatakse teenusele saabumisel ning edaspidi perioodiliselt teenuse saamise ajal. Teenuse pakkumisel lähtutakse inimesest kui indiviidist, kusjuures arvestatakse alati teenuse saaja vajadusi.

Kõik tegevused ja muutused dokumenteeritakse vastavalt asutuses kehtestatud ja kinnitatud dokumendivormidele.

Käsiraamatus esitatakse sihtasutuse tegevuste kvaliteedisüsteemi kirjeldus, mis tõendab asutuse võimekust tagada tegevuse vastavus seadustest tulenevatele nõuetele ning teenuse saajate vajadustele.

2.3 Üldandmed

Registrikood: 90007632

Aadress: Tsirgumäe küla, Valga vald, 68012 Valga maakond

Telefon: 769 8734

E-mail: tahevasanatoorium@hotmail.ee

Koduleht: www.sats.ee

3. JUHTIMINE, STRUKTUUR JA PERSONAL

3.1 Tunnuslause

Turvaliselt ja toetatuna tunnendame end Taheval!

3.2 Missioon, visioon ja põhiväärtused

MISSIOON

Sihtasutus pakub turvatunnet ja toetust osutades teenuse saajatele toimetulekut toetavaid sotsiaalhoolekandeteenuseid, milleks peamiselt on asendushooldusteenus vanemaliku hoolitsuseta lastele, üldhooldusteenus eakatele ja erihoolekanne puudega inimestele.

Asendushooldusteenus toetab igakülgset teenuse saaja ettevalmistamist toimetulekuks iseseisvas elus lähtuvalt tema arengupotentsiaalidest.

Üldhooldusteenus osutab kvaliteetset hooldus- ja põetusteenust ning arvestab teenuse saaja individuaalsuse ning erivajadustega.

Erihoolekandeteenused toetavad puudega teenuse saaja võimalikult iseseisvat toimetulekut igapäevaelus.

VISIOON

Sihtasutus on teenuse saajate iseseisvat toimetulekut toetav, nende eripäraga arvestav, paindlikke lahendusi pakkuv, tervislikke eluviise propageeriv ja pidevalt õppiv ning arenev hoolekandetasutus.

PÕHIVÄÄRTUSED

- **Ausus, avatus ja usaldusväärsus**

Oleme avatud ning usaldusväärsed ja hindame ka teistes seda. Peame oma lubadusi, täidame kokkuleppeid. Me julgeme võtta vastutust ning saame aru oma vigadest.

- **Teenuse saaja on võrdväärne partner**

Me kuulame teenuse saajat ja arvestame tema huve, suhtume temasse lugupidavalt. Teenuse saajal on oma õigused ja kohustused. Me peame kinni võrdõiguslikkuse tagamise põhimõtetest, meil ei diskrimineerita kedagi tulenevalt tema soost, usulistest veendumustest, tervislikust seisundist jms. Meie teenuse saajate õigused on tagatud Eesti Vabariigi põhiseaduse ja teiste Eestis kehtivate õigusaktidega, Euroopa inimõiguste konventsiooniga ja ÜRO lapse õiguste konventsiooniga. Me austame iga teenuse saaja õigust põhiõigust enesemääratlusele.

- **Initsiatiivi ja omaalgatuse toetamine**

Toetame töötajate, teenuse saajate, koostööpartnerite positiivseid algatusi. Arutelud, kaasamõtlemine, projektide algatamine on väärtustatud.

- **Jõustamine**

Aitame inimestel saavutada kontrolli oma elu üle, märgata ja tunnustada inimeste püüdlusi, võimalusi, andeid, võimeid, kompetentsi, elus edasiviivaid väärtusi ja tulevikuplaane ning anda inimestele võimalus proovida lahendada ise oma eluolukord.

- **Kogukonnakeskne lähenemine**

Teenuste kvaliteedi parendamiseks kaasame kohaliku omavalitsuse üksusi, eestkostjaid, tugiisikuid, ettevõtteid, ühiskondlikke ja muid organisatsioone ning selleks soovi avaldavaid inimesi. See aitab tõsta usaldust meie asutuse vastu ja suurendab usku, et igapähe on võimalik panustada oma elukeskkonna ning teenuste kvaliteedi parendamise tagamisse.

- **Meeskonnatöö**

Me tegutseme tasakaalukalt sihtasutuse huvides, jagame ülesandeid ja vastutust nende täitmise eest. Me austame oma kolleege ning raskel hetkel pakume üksteisele abi ja toetust.

- **Areng ja õppimine**

Meie töötajad väärtustavad õppimist ning tegelevad pidevalt enese täiendamisega. Me õpime oma vigadest. Meil rakendatakse PDCA-mudelit, mis tähendab esmalt planeerimist ehk eesmärkide püstitamist ja vajaduste määratlemist, seejärel plaani järgi tegutsemist, siis kontrollimist, kas tulemused vastavad esitatud nõuetele ja koostatud plaanile ja kontrolli alusel plaanis vajalike muudatuste tegemist. Tegemist on pideva parendamise tsükliga.

Sihtasutuse missiooni, visiooni ning põhiväärtuseid tutvustatakse töötajatele ja teenuse saajatele koosolekul. Samuti on sihtasutuse missioon, visioon ning põhiväärtused nähtavad paber kandjal osakondade stendidel.

Töötajad näitavad üles pühendumist sihtasutuse missiooni, visiooni rakendamisel ja väärtuste järgimisel.

Rahastajad, koostööpartnerid ning muud asjast huvitatud osapooled saavad tutvuda sihtasutuse missiooni, visiooni ning põhiväärtustega asutuse kodulehel www.sats.ee.

3.3 Eetiliste nõuete põhimõtted

Lähtume oma töös Eesti Vabariigi Põhiseadusest, ÜRO Inimõiguste ülddeklaratsioonist, Euroopa Liidu põhiõiguste hartast, Euroopa inimõiguste konventsioonist, Majanduslike, sotsiaalsete ja kultuurialaste õiguste rahvusvahelisest paktist, Kodaniku- ja poliitiliste õiguste rahvusvahelisest paktist, ÜRO lapse õiguste konventsioonist, Puuetega inimeste õiguste konventsioonist ja fakultatiivprotokollist, parandatud ja täiendatud Euroopa sotsiaalharta.

Töötajad lähtuvad oma töös sotsiaaltöötaja eetikakoodeksist (lisa 1) ning meditsiiniõed õe eetikakoodeksist (lisa 2).

3.4 Strateegilised eesmärgid ja ülesanded nende saavutamiseks

Sihtasutuse prioriteediks on teenuse saajate elu ja tervist toetavad tegevused, organisatsioonis hinnatavad väärtused ning kogukonna teadvustamine, teenuse saajate kaasamine tegevustesse, mis toetavad, säilitavad ja/või arendavad nende vaimset, füüsilist ja sotsiaalset tervist.

Tulenevalt visioonist, missioonist ning põhiväärtustest on sihtasutuse tegevuse tulemuseks Eestis pakutavate asendushooldusteenuse, üldhooldusteenuse ja erihoolekandeteenuste kvaliteedi paranemine, teenuse saajate ning nende lähedaste rahulolu tõuseb ning toimetulek suureneb.

Sihtasutus tagab sõbraliku töökeskkonna, mis suurendab töemotivatsiooni, avardab koostööd, meeskonnatööd, tugigruppide tekkimist, võimaldab personalil regulaarset täiendõpet ja huvi osaleda organisatsiooni arendustegevuses.

Üldisest eesmärgist tulenevad strateegilised eesmärgid on jaotatud järgnevasse valdkondadesse:

Teenuse saajatega seotud eesmärgid:

- teenused on osutatud kvaliteetselt ja vastavad kehtivatele juhistele;
- Lõuna- Eesti elanikele ning koostööpartneritele esimeseks valikuks teenuste tarbimisel, mis tagab piisava teenuse saajate baasi.

Teenustega seotud eesmärgid:

- juhendmaterjalid ja standardid personalile on välja töötatud ning kaasaegsed;
- teenused on kohandatud nii, et need arvestaks teenuse saajate füüsilisi ja sotsiaalseid vajadusi;
- igale teenuse saajale on koostatud individuaalne plaan (hooldusplaan, tegevusplaan), kus on kajastatud vajadused, ootused, osutatavad teenused ja teenuse saaja tulemused;
- teenuse saajad kaasatud individuaalse plaani loomisesse ja läbivaatamisse
- teenuse saajate individuaalsed plaanid vaadatakse üle ja uuendatakse regulaarselt;
- teenuseid puudutavate protsesside hindamiseks on välja töötatud konkreetsed indikaatorid;
- teenuse saajate kaasatud teenuste osutamisse, arendamisse ning hindamisse;
- huvigruppide (avalikkuse) vajadustele vastavate teenuste arendamine;
- huvigruppide (avalikkuse) kaasamine teenuste osutamisse, arendamisse ning hindamisse;
- info sotsiaalvaldkonnas toimuvate muudatuste/uuenduste kohta on olemas.

Sihtasutusega seotud eesmärgid:

- omab toimivat kvaliteedijuhtimissüsteemi;
- on üle-eestiline tuntus ja positiivne imago;
- info liikumine sihtasutuses ja sihtasutuse väliselt on tõhus ja toimiv;
- on toimiv koostöö erinevate sihtgruppidega.

Personaliga seotud eesmärgid:

- sihtasutuse personalivajadus on hinnatud;
- sihtasutus on komplekteeritud kompetentsete, motiveeritud ja arengule orienteeritud töötajatega;
- sihtasutuses on toimiv personali motiveerimissüsteem;
- personali kaasamine teenuste osutamisse, arendamisse ning hindamisse;
- sihtasutus on koolitus-praktikabaasiks hooldustöö ja sotsiaaltöö korralduse valdkonnas.

Ressurssidega seotud eesmärgid:

- sihtasutuse finantsiline jätkusuutlikkus on tagatud;
- sihtasutuse teenuse saajate vajadused ja ootused materiaalse baasi suhtes on tagatud;
- sihtasutuse töökeskkond, sisustus ja töövahendid vastavad töötajate vajadustele.

3.5 Sihtasutuse põhikiri

Sihtasutus on määramata ajaks asutatud eraõiguslik juriidiline isik, millel ei ole liikmeid ning mis on loodud vara valitsemiseks ja kasutamiseks põhikirjaliste eesmärkide saavutamiseks. Sihtasutusel on oma nimega pitsat, sümboolika, tal on õigus avada ja sulgeda arveid krediidasutustes. Sihtasutuse majandusaasta algab 1. jaanuaril ja lõpeb 31. detsembril. Oma tegevuses juhindub sihtasutus Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest ning põhikirjast.

3.6 Sihtasutuse struktuur

Sihtasutuse struktuuri põhimõtted on koosõlas osutatavate teenustega. Sihtasutuse personali koosseisu (struktuuri) kinnitab nõukogu. Sihtasutuse Taheva Sanatoorium struktuur alates 01.02.2018 (vaata lisa 3).

3.7 Sihtasutuse juhtimine

Sihtasutus on oma tegevuses tulemustele orienteeritud ja lähtub hea juhtimise tavast, mida iseloomustab sihipärane ja läbipaistev juhtimine, selged eesmärgid ja väärtused, vastutustundlik ressursside kasutamine, pühendumine kestvatele arengule ja innovatsioonile.

Sihtasutuse juhtimises on olulised järgmised momendid:

- sihtasutuse struktuur ja juhtimine;
- osakondade põhiülesannete ja kohustuste täpne fikseerimine ja nende täitmise jälgimine;
- efektiivne infovahetus osakondade vahel;
- personali ametiülesannete, volituste ja vastutuse fikseerimine ja nende täitmise kontroll;
- personali pidev koolitus ja oskuste ning vilumuste täiendamine;
- sihtasutuse paindlikkus ning pidev areng ja parendamine;

Sihtasutuse juhtimisorganid on juhatus ja nõukogu.

Juhtimisorganite põhieesmärgid, ülesanded, käsitlusalad ja sisene kommunikatsioon on toodud sihtasutuse põhimääruses.

Nõukogu kavandab sihtasutuse tegevust, korraldab juhtimist ja teostab järelevalvet juhatuse tegevuse üle.

Juhatus juhib ja esindab sihtasutust ning oma ülesandeid täites juhindub sihtasutuse eesmärkidest ja juhatusele pandud vastutusest, õigusaktidest, sihtasutuse põhikirjast. Juhatus on nõukogu ees aruandekohustuslik ning annab oma tegevusest ülevaate nõukogule vähemalt üks kord aastas.

Sihtasutuse juhatuse liikmega sõlmib nõukogu juhatuse liikme lepingu, kus on määratud juhatuse liikme pädevus, õigused, kohustused ja vastutus. Juhatus juhib sihtasutust tulenevalt selle tegutsemise eesmärgist, tal on õigus komplekteerida personal ja teha nõukogule ettepanekuid vajaliku struktuuri kinnitamiseks, et oleks tagatud sihtasutuse sihipärane ja efektiivne toimimine, teenuste kvaliteet ning jätkusuutlik areng.

Sihtasutuse arendustegevustesse on kaasatud kogu personal. Sihtasutuse personali tegevus on suunatud edukale protsessitegevusele teenuse saajate elukvaliteedi tagamiseks ja tõstmiseks ning rahulolu tagamiseks. Oluliseks peetakse olemasolevate ressursside optimeerimist, et tagada sihtasutuse eesmärkide saavutamine vastavalt visioonile ja missioonile, motiveeritud meeskond ja sihtasutuse jätkusuutlikkus.

Sotsiaaltöötaja, vanemtegevusjuhendaja, majandusjuhataja, vanemõde ja/või meditsiiniõde, pearaamatupidaja, arvepidaja-perenaine, arenduspetsialist ning kvaliteedispetsialist tagavad sihtasutuse toimimise ja tegevuse selle erinevates lõikudes (põhitegevuste ja arengusuundade eesmärgistamine, nende strateegiline planeerimine, ressursside hindamine, finantsjuhtimine, raamatupidamine, kvaliteedijuhtimine, personalijuhtimine, logistiline juhtimine jne ning vastutusjaotus täitmise eest).

3.8 Personali kompetentsi ja hariduse nõuded

Sihtasutuse personal on komplekteeritud arvestades sotsiaalvaldkonna nõudmistest asendushooldusteenuse, erihoolekandeteenuste ja üldhooldusteenuse osutamiseks ning teenuse saajate vajadusi arvestades.

Personal töötab lähtudes meeskonnatöö põhimõtetest. Personali kohustused, vastutused ja volitused on toodud ametijuhendites ning kvaliteedijuhtimissüsteemi protseduurides.

Personal	Kompetentsi ja hariduse nõuded	Vastutusalad sihtasutuses
Juhatuseliige	kõrgharidus	Sihtasutuse juhtimine, koordineerimine, organisatsiooni ja teenuste arendamine.
Arenduspetsialist	Kõrgharidus	Sihtasutusele rahastamisvõimaluste leidmine. Arendustegevuse ja ettevõtluse valdkonna koordineerimine. Arengukava täiendamise, muutmise ja tegevuste elluviimise korraldamine. Sihtasutuse mainekorraldus. Sihtasutuse kodulehe haldamine.
Personal	Kompetentsi ja hariduse nõuded	Vastutusalad sihtasutuses
Tegevusjuhendaja-kvaliteedispetsialist	Kõrgharidus ning vastavalt sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule	Sihtasutuse kvaliteedipoliitika rakendamine, hoidmine ja parendamine. Siseauditite läbiviimine ja järeltegevuste kontrollimine. Kvaliteedisüsteemi dokumenteerimine. Juhtkonnapoolsete ülevaatuste läbiviimine. Personali, teenuse saajate ning koostööpartnerite kaasamine teenuste kvaliteedi parendamisse. Töötajate kvaliteedialane juhendamine ja koolitamine. Erihoolekandeteenuste saajate igapäevaelu korraldamine.
Sotsiaaltöötaja	vastavalt sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule	Asendushooldusteenuse korraldamine. Teenuse saajaid puudutava dokumentatsiooni haldamine. Teenuse saajate nõustamine seadusandluse alal.
Vanemtegevusjuhendaja	vastavalt sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule	Erihoolekandeteenuste korraldamine. Teenuse saajaid puudutava dokumentatsiooni haldamine.
Tegevusjuhendaja	vastavalt sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule	Erihoolekandeteenuste saajate igapäevaelu korraldamine. Teenuse saajaid puudutava dokumentatsiooni haldamine.
Majandusjuhataja	kesk-eriharidus	Sihtasutuse majandus- ja haldustegevuse korraldamine, eesmärgiga luua ja hoida sihtasutuse hoonetes ja territooriumil teenuste osutamiseks ja tööks soodsad, ohutud ja esteetilised tingimused.

Personal	Kompetentsi ja hariduse nõuded	Vastutusala sihtasutuses
Vanemõde ja/või meditsiiniõde	meditsiinialane haridus	Üldhooldusteenuse korraldamine. Teenuse saajaid puudutava dokumentatsiooni haldamine. Ravimitega seonduva korraldamine sihtasutuses. Meditsiini-, hügieeni-, desinfitseerimis- ja hooldusvahendite hankimise korraldamine sihtasutuses.
Pearaamatupidaja	erialane haridus	Raamatupidamisalase töö korraldamine. Eelarve koostamine ja selle täitmise jälgimine. Raamatupidamist puudutavate aruannete koostamine.
Kasvatusalatootaja	vastavalt sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule	Asendushooldusteenuse osakonna kasvandike igapäevaelu korraldamine.
Hooldustöötaja	vastavalt sotsiaalhoolekande seaduses sätestatule	Kvaliteetse teenuse osutamine üldhooldusteenuse saajatele ning nende abistamine igapäevaelu korraldamisel.
Arvepidaja-perenaine	keskharidus	Majandusmaterjalide ja toiduainetega seonduva korraldamine sihtasutuses.
Kokk	erialane haridus	Nõuetekohase toitlustamise korraldamine sihtasutuses.
Pesupesija	põhiharidus	Pesu pesemisega seonduva korraldamine.
Puhastusteenindaja	põhiharidus	Üldhooldusteenuse ruumide koristamine. Hooldustöötaja abistamine.
Katlakäitaja	keskharidus	Hoonete soojusrežiimi tagamine.
Autojuht	keskharidus ja autojuhiloa	Sõidud teenuse saajate ja sihtasutuse vajadusest lähtuvalt. Transpordivahendi tehnilise seisukorra jälgimine.
Majahoidja	põhiharidus	Sihtasutuse territooriumi korrashoid.
Remonditööline	erialane haridus	Asutuse inventari ja seadmete koostamine ning paigaldamine. Lihtsamate maalri- ja ehitustööde tegemine.

3.9 Lepingulised suhted töötajatega

Personali komplekteerimine ja lepinguliste suhete loomine toimub vastavalt teenuste ja teenuse saajate vajadustele ning nõutavatele pädevustele ja on juhtkonna vastutusallas. Juhatuse liige on vastutav personaliga seotud dokumentatsiooni eest, milleks on töölepingud koos lisadega (ametijuhend, sotsiaaltöötaja eetikakoodeks ning õe eetikakoodeks).

3.10 Personali koolitus ja värbamine

Sihtasutuses peetakse kinni töötajate erialase pädevuse säilimise ja töötajate erialase koolituse vajadusele vastava täienduskoolituste plaanist, mis on aastaplaani üheks osaks.

Personali palkamine toimub vastavalt arenemisele ja realsele vajadusele.

Selleks analüüsitakse tööprotsesse ning tulenevalt töömahtudest jagatakse ja reguleeritakse töökoormuseid, et muuta töö paindlikumaks ja efektiivsemaks. Vajadusel muudetakse sihtasutuse struktuuri ning palgatakse uusi töötajaid.

3.11 Arengukava

Sihtasutuse arengukava on tegevuse aluseks. Arengukava on terviklik, milles fikseeritakse sihtasutuse arendamise prioriteetid ning kirjeldatakse konkreetseid tegevused püstitatud eesmärkide saavutamiseks. Arengukava analüüsitakse töö käigus ning vastavalt vajadusele, kuid mitte harvem kui üks kord aastas. Arengukava muutused kinnitab sihtasutuse nõukogu. Arengukava tutvustatakse ning tulemustest antakse ülevaade sihtasutuse töötajate üldkoosolekutel ning teenuse saajate koosolekutel.

Arengukava on aluseks sihtasutuse iga-aastase aastaplaani ja eelarve koostamisel. Arengukava on alusdokument erinevatest fondidest finantseeringu taotlemisel.

3.12 Aastaplaan

Sihtasutusel on koostatud aastaplaan, mis lähtub arengukavast. Aastaplaan on seotud strateegiliste tegevustega ja seda kasutatakse toimingute/ tegevuste suunamiseks. Aastaplaan sisaldab eesmärke ning teenustega seotud tegevusi. Aastaplaani koostamise protsess aitab tagada süsteemse ja plaanipärase tegevuse teenuste arendamisel.

Aastaplaan lähtub smart-eesmärkidest:

- Spetsiifiline – arusaadav ja tulemustele suunatud
- Mõõdetav – saan aru, kas olen eesmärgini jõudnud
- Ajastatud – millal tahan eesmärgini jõuda
- Realistlik – saavutatav ega jää vaid plaaniks
- Täpne – täpselt sõnastatud, vältides umbmäärasust

Aastaplaani koostamisel lähtutakse aastaplaani koostamise juhendis esitatud nõuetest. Eesmärke ja teenustega seotud tulemusi vaadatakse läbi regulaarselt (kord kvartalis).

Aastaplaani tutvustatakse ning tulemustest antakse ülevaade sihtasutuse töötajate üldkoosolekutel ning teenuse saajate koosolekutel. Töötajad panustavad aastaplaani rakendamisse.

3.13 Sihtasutuse töökorralduse alusdokumendid

- Põhikiri
- Raamatupidamise sise-eeskiri
- Töökorraldusreeglid
- Asjaajamise kord
- Riskianalüüs
- Arengukava
- Kvaliteedijuhtimise käsiraamat
- Töölepingud
- Teenuste osutamiseks väljastatud tegevusload
- Kõõgi tunnustamist tõendav dokumentatsioon
- Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord
- Hädaohus oleva lapse abistamisjuhend
- Isikuandmete töötlemise kord ja luba
- Lepingud teenuse saajate ja koostööpartneritega

- Erinevad tööprotsessi toetavad ja kirjeldavad korrad, aruanded ja juhendid.

4. SIHTASUTUSE TÖÖ PÕHIMÕTTED

4.1 Üldpõhimõtted

Kõigi tegevuste planeerimine ja elluviimine on seotud sihtasutuse missiooni, visiooni ning põhiväärtustega, millest tulenevalt püstitatakse konkreetseid eesmärke. Teenustega seotud eesmärgid on suunatud kvaliteedile. Sihtasutusega seotud eesmärgid on ressursside optimeerimine ja organisatsiooni jätkusuutlikkuse tagamine.

4.2 Sihtasutuse administreerimine

Teenuste pakkumisega seotud personal juhendub asutuse töökorraldusreeglitest, ametijuhenditest, sisekorraeeskirjast, töötervishoiu ja keskkonnaohutus nõuetest. Tööprotsessis personal vastutab oma erialaga seotud pädevuse piires. Töö ja otsustamisprotsesside lihtsustamiseks on välja töötatud kõikides osakondades kodukorrad, teenuste ja tegevuste kirjeldused ning erinevad töökorralduslikud juhendid, kus on välja toodud teenuse saajate õigused ja kohustused, arvestades teenuse saajate eripärasid ja vajadusi, meeskonnatöö ja koostööpõhimõtteid ning teisi sihtasutuse korraldust reguleerivaid dokumente.

4.3 Personaliga seotud põhimõtted

Personalitöö eesmärgid on seotud töötajate kompetentsi ja töemotivatsiooni säilitamisega. Sihtasutuse personalipoliitika on suunatud töötajate tunnustamisele ja kaasamisele sihtasutuse töös ja arengus. Personalile on planeeritud võimalusel organisatsiooni siseselt motivatsiooniprogramm ning haridusele ja võimalusele vastav töötasufond. Töö põhimõtte igal tasandil on meeskonnatöö ning kvaliteedi tagamine teenuste osutamisel. Oluliseks peetakse positiivseid suhteid teenuse saajatega, kogukonnaga ning koostööpartneritega igal tasemel.

Sihtasutuses on koostatud personalitöö paremaks korraldamiseks arenguestluste läbiviimise kord ning töökorraldusreeglid. Kord aastas viiakse läbi arenguestlus ning töörahulolu uuring.

4.4 Teenustega seotud põhimõtted

Teenuste osutamisel peab sihtasutus oluliseks osutavate teenuste kvaliteeti, inimlikke väärtusi, inimõigusi, ressursside optimaalset kasutust, tervist ja keskkonda säästvaid käitumisharjumusi, tervet ja sõbralikku elukeskkonda, koostöösuhteid partnerite ja kogukonnaga.

Olulisemad teenuste osutamisega seotud põhimõtted on:

- innovaatiline lähenemine;
- tegevuste läbimõeldus;
- personali, teenuse saajate ning koostööpartnerite kaasamine planeerimisse, teenuse arendamisse ja kvaliteedi parendamisse;
- personali koolitamine.

4.5 Teenuse saajatega seotud põhimõtted

Põhitegevuseks on teenuse saajate kaasamiseks aktiivsete osalejatena teenuste kavandamise, osutamise ja hindamise. Teenuse saajate kaasamise protseduurid on olulised sihtasutuse kõigis valdkondades ning enamik teenuse saajaid teab neid.

Oluliseks peetakse motiveerida teenuse saajaid oskuslikult kasutama olemasolevaid ressursse ja rakendama neid oma toimetuleku suurendamiseks ning tervisliku ja emotsionaalse seisundi

parandamiseks, mis tagab parema elukvaliteedi. Parima tulemuse saavutamiseks kaasatakse vastavalt võimalustele ja koostöövalmidusele teenuse saajate pereliikmeid ja lähikondseid.

Olulisemad teenuste pakkumisega seotud põhimõtted on:

- teenuse saaja õiguste järgimine;
- teenuse saaja jõustamine (Judi Chamberline, viisteist põhielementi);
- teenuse saaja kaasamine

Teenuse saaja võimalused:

- olla kaasatud kogu teenuse protsessis (oma tegevusplaani koostamisel, eesmärgi püstitamisel, tegevuste planeerimisel ja elluviimisel, tulemuste hindamisel) ja teda puudutavate otsuste vastuvõtmisel (valikute tegemisel);
- rääkida kaasa teenuste kujundamisel ja tegevuste planeerimisel, avaldades arvamust;
- anda tagasisidet, teha ettepanekuid teenuse paremaks korraldamiseks või rahulolematuse korral esitada kaebus;
- esindada oma huve ja rääkida kaasa teenuse osutamisel ja arendamisel.

Teenuse saajate osalemise võimaluste ülevaatamiseks toimuvad regulaarsed tegevused. Sihtasutusel on olemas tulemused teenuse saajate kaasamise kohta teenuste kavandamisse, osutamisse ja hindamisse. Neid tulemusi hinnatakse asjakohaste näitajate alusel.

Teenuse saajate elukvaliteedi põhimõtted:

- isiklik areng: puudutab asju, mille õppimisest on teenuse saajad huvitatud, mis neile teha meeldib ning mis on nende jaoks olulised;
- enesemääramine: puudutab valikuid ja otsuseid, mida teenuse saajad teevad valdkondades, millel on nende elu jaoks tähendus;
- inimeste vahelised suhted: puudutab toetust ja abi, mida teenuse saajad saavad teistelt, suhteid pere ja sõpradega ning tegevusi, mida inividid teevad koos enda elus olevate inimestega;
- sotsiaalne kaasatus: puudutab tegevusi ja asju, mida teenuse saajad teevad ja tahavad teha ühiskonnas, inimesi kellega seda koos tehakse ning kohti, mida nad ühiskonnas külastavad;
- õigused: puudutab õigust eraelule, kuidas indiviide koheldakse teiste inimeste poolt ning kui palju neid kuulatakse. See hõlmab nii juriidilisi kui inimõigusi;
- emotsionaalne heaolu: puudutab õnne- ja kindlustunnet, üksikindiviidide tundeid elu suhtes;
- füüsiline rahulolu: puudutab energilisust, võimalust saada meditsiinilist abi, omada tervist ja endale sobivat elustiili;
- materiaalne rahulolu: puudutab isiklike varasid, mis on teenuse saajatele olulised ning kui palju raha teenuse saajad saavad kasutada asjadele, mida nad soovivad või vajavad.

4.6 Tegevuste eesmärgistamine teenuste protsessis

Juhtimissüsteemi põhimõtteks on tegevuste eesmärgistamine, eesmärkide ajaline planeerimine ja õigeaegne täitmine. Põhitegevustena pakutavate teenuste kvaliteedi saavutamiseks peetakse oluliseks teenuste hindamist ja protsessitegevuste eesmärgistamist.

4.7 Teenuste protsesside ja kvaliteedi hindamine

Teenuste protsesside hindamise aluseks on teadmispõhine lähenemine, asjakohased näitajad, erialane kompetents ning töökogemused.

Sihtasutuse kvaliteedi hindamisel kasutatakse enesehindamist (juhtimiskvaliteet ja professionaalne tegevus), erialase tegevuse jälgimist, teenuste saajate rahulolu uuringud tegevuste hindamiseks, teenuste hindamiseks, eksimuste reguleerimist, aruannete koostamist ja auditit.

4.8 Erialase soorituse hindamine

Erialase soorituse hindamise tarbeks on välja töötatud sihtasutuse arenguveestluse läbiviimise kord. Arenguveestluse läbiviijaks on osakonna juht või juhatuse liige. Täidetakse enesehinnanguleht ja toimub arenguveestlus. Arenguveestlustest tehakse kokkuvõtte, tulemusi analüüsitakse ja hinnatakse ning see on aluseks ka koolitusvajaduste hindamisel ja planeerimisel. Arenguveestlus viiakse läbi kord aastas.

5. KVALITEEDI TAGAMINE

5.1 Kvaliteet

Sotsiaalhoolekande teenuste kvaliteet on sotsiaalteenuste omaduste kogum, mis iseloomustab teenuse vastavust kehtestatud nõuetele, kaasaja teadmistele, olemasolevatele ressurssidele, kutse- ja erialastele nõuetele ning teenuse saajate rahulolule ja tervisliku seisundi vajadustele.

5.2 Kvaliteedi põhimõtted

Sihtasutus juhindub oma tegevuses asendushooldusteenuse kvaliteedijuhisest, Eesti erihoolekandeteenuste kvaliteedijuhisest, Eesti sotsiaalteenuste kvaliteedijuhisest ning teenuste osutamine vastab EQUASS kvaliteedi põhimõtetele.

EQUASS Assurance on loodud sotsiaalsektori tarbeks ja tagab laiaulatusliku lähenemise, mis põhineb 10-l kvaliteedi põhimõttel, 50-l kriteeriumil ja 75-l tegevuse indikaatoril.

Sihtasutus Taheva Sanatoorium rakendab EQUASS kvaliteedisüsteemi 2014. aastast ning EQUASS Assurance sertifikaat on omistatud 17.06.2014 – 17.06.2016 ning 12.07.2016 – 12.07.2018.

EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamise käigus viiakse sihtasutuses läbi sisehindamine ning välisaudit, mille tulemustest teavitatakse nõukogu, rahastajaid, koostööpartnereid, sihtasutuse töötajaid ning teenuse saajaid.

5.3 Tõenduspõhisusest juhendumine

Sihtasutuse sotsiaalhoolekandeteenuste kvaliteedi kontroll toimib järjepidevalt ning süsteemselt. Oma tegevustes juhendatakse tõenduspõhisusest, s.t. antud valdkonnas teostatud uurimuste tulemustest. Loodud dokumendisüsteem annab võimaluse jälgida ülevaatlikult teenuste kulgemise käiku, muutusi ja võimalikke kõrvalekaldeid.

5.4 Kõrvalekallete registreerimine

Kõrvalekalded registreeritakse, kõiki kõrvalekaldeid analüüsitakse ja toimub arutelu, mille järgselt viiakse sisse vajalikud muudatused ning ühise arutelu käigus muudetakse vajadusel probleemiga seotud juhendmaterjali ja/või tehakse vastav muudatus teenuseprotsessis, mis on kõrvalekalde põhjustanud. Uus juhendmaterjal tehakse kõigile teatavaks ja võetakse aluseks edasises teenuste toimingute planeerimisel ning sooritamisel.

Sihtasutuses on kehtestatud ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord.

5.5 Personali täienduskoolitus

Personali arendamine on sihtasutusele vajalike töötajate ettevalmistamine ja koolitamine, nende teadmiste, oskuste ja võimete arendamine ning karjääri juhtimine.

Aastaplaanis on välja toodud koolituse vajadus ja konkreetse aasta eesmärgid.

Personali arendamise eesmärgid:

- töötajate pädevuse (teadmiste, oskuste, kogemuste ja võimete) tõstmine ja universaalsuse suurendamine;
- töötajate töörahulolu suurendamine ja motiveerimine;
- töötajate arendamise, eneseteostuse ja karjäärivõimaluste avardamine;
- personali kujundamine ja järelkasvu tagamine;
- töötajate töötulemuste parandamine ning kohanemisvõime suurendamine.

Personali arendamise viisid:

- ametialane väljaõpe, mis hõlmab töötajate esmast väljaõpet, juhendamist;
- tööalane arendamine, mis hõlmab tööülesannete laiendamise seotud täiendõpet;
- ametiväline arendamine, mis hõlmab töötajate väljaõpet väljaspool ametikohta uute tööülesannete täitmiseks.

Personali koolitamine on töötajate plaanipärase ettevalmistamise ja arendamise süsteem, mille käigus täiendatakse töötajate teadmisi ja oskusi. Koolitamise eesmärgid on erinevad ja on suunatud sihtasutuse, ameti ja isiku arendamisele.

Kavandamistegevuse lähtealuseks on koolitusvajaduse väljaselgitamine. Koolitusvajadus tuleneb personali vajadusest ja töötajate pädevusele esitatavatest nõuetest. Töötajate arengu- ja koolitusplaanid töötatakse välja nii ametikohast kui ka organisatsioonist lähtuvalt - aluseks organisatsiooni arengukava.

5.6 Kvaliteedikontrolli grupp

Kvaliteedi järelevalve (kaardistamine, ohjamine, eestvedamine, protsessi juhtimine) toimub aastaringset ja sellega tegeleb kvaliteedikontrolli grupp. Grupi koosseisu määrab juhatuse liige. Grupi tööd korraldab ja juhib kvaliteedispetsialist, kes vastutab ja reguleerib pidevalt vajalike muutuste sisseviimist, innovaatiliste ettepanekute arutelu, võimalikku kaasamist teenuste tegevustesse, eesmärgiga parandada kvaliteeti ning suurendada teenuse saajate, nende omaste ja koostööpartnerite rahulolu teenustega.

5.7 Teenuste standardid

5.7.1 Teenuste standard

Teenuste standard sisaldab:

- 1) kaebuste registreerimise, lahendamise ja patsiendile tagasiside andmise korda
- 2) teenuse saaja õigusi ja kohustusi;
- 3) suhtlemist teenuse saaja ja tema omastega;
- 4) teenuse saaja informeerimise korda sotsiaalteenuse osutamise osas;
- 5) teenuse saaja õigeaegse teavitamise korda teenusele registreerimisel.

5.7.2 Nõusolek teenuse osutamiseks

Sihtasutus peab oma tegevuskohas teatavaks tegema iga osakonna teenuse saajale õiguse pöörduda teenuse osutamise suhtes tekkinud kaebusega vastava järelevalve poole.

Üldhooldusteenuse saajad kinnitavad nõusolekut teenuse saamise kohta lepingutes, erihoolekandeteenuste saajad kinnitavad nõusolekut teenuse saamise kohta isiku tegevusplaanis ja asendushooldusteenusel olevad teenuse saajad kinnitavad oma nõusolekut teenusel osalemise kohta teenuse saaja juhtumiplaanis.

Igale teenuse saajale tehakse individuaalne plaan (tegevusplaan või hooldusplaan) vastavalt tema vajadustele. Individuaalsed plaanid vaadatakse üle vastavalt seaduses ettenähtud korras.

5.7.3 Tagasiside ja rahulolu uuring

Teenuse saajad saavad anda tagasisidet ning nende rahulolu uuritakse:

- igapäevased vestlused;
- teenuse saajate koosolekud (vähemalt 1x kuus);
- tegevusplaani/hooldusplaani koostamisel (vähemalt 1x aastas);
- tegevusplaani/hooldusplaani vahehindamisel (vastavalt vajadusele);
- tegevusplaani/hooldusplaani lõpphindamisel;
- teenuse saajate rahulolu uuring (1x aastas);
- ettepanekud ning kaebused.

Tulemused dokumenteeritakse ning koostatakse kokkuvõtted tulemustest. Tulemusi tutvustatakse teenuse saajate ning sihtasutuse töötajate üldkoosolekul. Teenuse saajate rahulolu uuringu analüüsi tulemused avalikustatakse sihtasutuse kodulehel.

Sihtasutuse töötajad saavad anda tagasisidet ning nende rahulolu uuritakse:

- igapäevased vestlused;
- töötajate koosolekud osakondades (vähemalt 1x kuus);
- sihtasutuse töötajate üldkoosolekud (vähemalt 1x kvartalis);
- arenguestlus (1x aastas);
- töötajate rahulolu uuring (1x aastas);
- ettepanekud ja kaebused.

Tulemused dokumenteeritakse ning koostatakse kokkuvõtted tulemustest. Tulemusi tutvustatakse sihtasutuse töötajate üldkoosolekul. Töötajate rahulolu uuringu analüüsi tulemused avalikustatakse sihtasutuse kodulehel.

Tagasiside ja rahulolu uuring koostööpartnerite seas viiakse läbi elektroonposti teel üks kord aastas. Koostööpartnerite tagasiside analüüsi tulemused avalikustatakse sihtasutuse kodulehel ja sihtasutuse töötajate üldkoosolekul ning teenuse saajate koosolekul.

5.7.4 Teenuste riskide vähendamine

Kuna sihtasutus ei saa teenuse saajaid ja töötajaid kõikide riskide vastu efektiivselt kindlustada, siis kasutatakse riskide maandamiseks üldiseid sotsiaalkindlustuse ja sotsiaalabi erinevaid vorme.

Oluline on tasakaalu leidmine moraaliriski ja sotsiaalkaitse ulatuse vahel. Liiga madal kaitse ei taga inimeste toimetulekut. Liiga suur kaitse riski vastu vähendab inimeste enda motivatsiooni võtta kasutusele ennetavaid tegevusi riskide maandamiseks, nt säästmiseks või enesetäiendamiseks.

Igal teenuse saajal ja töötajal on olema võimalus elada ja töötada tervist toetavas keskkonnas ja teha teadlikke tervislikke valikuid. Terviseriskide vähendamine on oluline teenuse saaja ja töötaja edasiseks arenguks, kuna tervist mõjutavad kõik inimtegevuse valdkonnad ja tervis mõjutab kõiki teisi valdkondi.

Sihtasutus juhindub oma tegevuses riskide vähendamisel kehtivast seadusandlusest. Teenuse saajatega seotud toimingute dokumenteerimine toimub kooskõlas arhiiviseadusega, isikuandmete kaitse seadusega.

Töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi ning riskivaba teenuse pakkumise tagamiseks on sihtasutuses koostatud töötajate ametijuhendid, milles on määratletud ametikoht sihtasutuses, töötajate kohustused, õigused ja vastutus, töökirjeldus koos mõõdetavate tulemusnäitajatega. Koostatud on sihtasutuse riskianalüüs, mis käsitleb töökohal tekkivaid riskitegureid ja nende vältimise võimalusi.

5.7.5 Kaebuste käsitlemine

Sihtasutusel on kergesti juurdepääsetav kaebuste lahendamise süsteem, mis võimaldab registreerida teenuse saajate, töötajate, rahastajate ja teiste oluliste huvirühmade kaebused ning nendele reageerida. Süsteemi eesmärgiks on tõsta töötajate, teenuse saajate, koostööpartnerite ja oluliste huvigruppide turvatunnet, rahulolu ja parendada teenuste kvaliteeti.

Sihtasutuses on välja töötatud kord (Sihtasutuse Taheva Sanatoorium ettepanekute ja kaebuste käsitlemise kord), mis sätestab sihtasutuse töötajate, teenuse saajate ning teiste sihtasutuse poole pöörduvate isikute ettepanekute ja kaebuste menetlemise. Korra rakendamisel juhindutakse kehtivast seadusandlusest ning sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist.

Teenuse saajatel ja külastajal on võimalik avaldust esitada kirja teel, elektrooniliselt, suuliselt või vormikohasel blanketil. Kaebused kogutakse, registreeritakse, analüüsitakse ning tulemused protokollitakse. Kõigile kaebustele vastatakse.

Korda tutvustatakse töötajate koosolekutel osakondades, teenuse saajatele koosolekutel ning koostööpartneritele sihtasutuse kodulehe kaudu.

6. TEENUSE OSUTAMISE PROTSESSID

Õppiva ja areneva organisatsioonina lähtub sihtasutus kvaliteedi ning kestva arengu tagamiseks pideva parendamise tsüklist (P-D-C-A).

- Planeeri - arengukava, tegevuskavad;
- Teosta - tegevused eesmärkide saavutamiseks;
- Kontrolli – tagasiside kogumise ja rahulolu hindamise süsteem, aastaaruanded;
- Paranda, korrigeeri – parendustegevuste kavandamine, tegevuskavad

6.1 Osutatavad teenused, teenuste kirjeldus ning teenuste finantseerimine

6.1.1 Asendushooldusteenus

Sihtasutusele Taheva Sanatoorium on väljastatud tegevusluba SAK000081 (tähtajatu) asendushooldusteenuse osutamiseks kuni 30 kasvandikule.

Teenuse eesmärk on pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamine, lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamine, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.

Asendushooldusteenust saama õigustatud isikud sätestab sotsiaalhoolekande seadus. Asendushooldusteenust rahastatakse teenust saava lapse eestkostja ülesandeid täitva kohaliku omavalitsuse üksuse eelarvest või selle puudumisel rahvastikuregistrisse kantud elukoha järgse

kohaliku omavalitsuse üksuse eelarvest ning asendushooldusel oleva lapse sissetulekutest. Sihtasutuse nõukogu otsusega kehtestatakse asendushooldusteenuse hinnad.

Asendusliku kasutuses on 2009. aastal täielikult rekonstrueeritud peahoone teine korrus.

Asenduslikus töötab peresüsteemil. Peredes on kuni 8 last.

Igal perel on oma köök, puhkeruum, kasvatusala töötajate ruum, sanitaarruumid ja iga pere kasutuses on 4-5 magamistuba. Ühiskasutuses on olemas saun. Ürituste korral on täiendavalt võimalik kasutada söögisaali, päevakeskuse ruume jt sihtasutuse ruume ning territooriumit.

Teenusele saabudes on koostatud teenuse saajale juhtumiplaan, mis on lepingu lisa ja vaadatakse koostöös teenuse saaja, eestkostesutuse ja sihtasutuse sotsiaaltöötajaga üle üks kord aastas.

Tegevusplaan koostatakse koos teenuse saaja või koos tema seadusliku esindajaga 30 päeva jooksul pärast teenusele saabumist. Tegevusplaan on teenuse saajaga töötamise alus.

Igale teenuse saajale on määratud tugikasvataja. Tugikasvataja on teenuse saajale usaldusisikuks, kes kuulab teenuse saaja muresid ja teeb kõik selleks, et probleemid saaksid lahendatud delikaatselt.

6.1.2 Üldhooldusteenus

Üldhooldusteenust osutatakse kahes osakonnas (Tsirgumäe ning Kalliküla), mis tegutsevad ööpäevaringselt. Teenuse osutamiseks on kokku 47 kohta. Sihtasutuse nõukogu kinnitab kohamaksumäära.

Teenuse saajad elavad hoonetes, milles alates 2009. aastast peale on toimunud ulatuslikud rekonstrueerimistööd. 2009. aastal soojustati Kallikülas peahoone, vahetati katusekate, paigaldati ventilatsioonisüsteem, tuletõkkeüksed. 2011. aastal viidi hoone üle maaküttele ja 2012. aastal soojustati hoone vahelagi ning paigaldati piksekatse. 2009. aastal rekonstrueeriti Tsirgumäel peahoone täielikult, üldhooldusteenuse saajad elavad selle hoone esimesel korrusel. Teenuse saajate kasutuses on ühe-, kahe ja kolme-kohalised toad, nõuetele vastavad sanitaarruumid, köögid vastavad nõuetele, puhketoad kõikides majades. Kõikides kasutuses olevates hoonetes on olemas automaatne tulekahjusignalisatsioon. Kallikülas on paigutatud abimajja teenuse saajatele häirenupud. Toit valmistatakse Tsirgumäel kohapeal tunnustatud köögis.

Teenuse saajatele tagatakse nende eale ja seisundile vastav hooldamine, sealhulgas ravimine, põetamine ja arendamine. Teenuse osutamine toimub poolte vahel sõlmitud lepingu alusel.

Hooldusplaan koostatakse igale teenuse saajale üldhooldusteenuse osakondades Tsirgumäel ning Kallikülas. Hooldusplaan on teenuse saajaga töötamise alus. Teenusele saajale koostatakse 30 päeva jooksul alates teenusele saabumisest hooldusplaan koostöös teenuse saaja, lähisugulaste või eestkostjaga. Hooldusplaanis on kirjeldatud teenuse saaja individuaalsed eesmärgid, hooldustoimingute vajadus, maht ning sagedus. Hooldusplaan vaadatakse üle ja vajaduse korral korrigeeritakse vähemalt üks kord poolaastas (kuue kuu möödudes plaani kinnitamisest).

Teenuse osutamise lõppedes või teenuselt lahkudes, hindab teenuse osutaja, kuivõrd teenuse osutamine on täitnud tegevusplaanis või hooldusplaanis püstitatud eesmärki. Vajadusel määratakse teenuse saajale tugiisik.

Teenuse saajad tähistavad isiklikke ja riiklikke tähtpäevi. Kohapeal toimuvad jumalateenistused, erinevad kontserdid jm kultuurisündmused. Teenuse saajad külastavad Hargla Maakultuurimaja üritusi ning erinevaid külapäevi.

Osakonnad teevad koostööd teiste hoolekandeesutustega ja kohalike omavalitsuse üksustega.

Osakondades võimaldatakse õppijatele erialase praktika sooritamist.

6.1.3 Erihoolekandeteenused

Teenustele suunab Sotsiaalkindlustusamet.

Sihtasutusele on väljastatud järgmised tegevusload:

Teenuse nimetus	Tegevusloa number	Tegevusloa kehtivusaeg	Kohtade arv
Igapäevaelu toetamise teenus	SEH000074	tähtajatu	15
Töötamise toetamise teenus	SEH000284	tähtajatu	10
Toetatud elamise teenus	SEH000075	tähtajatu	15
Kogukonnas elamise teenus	SEH000315	tähtajatu	10
Ööpäevaringne erihooldusteenus	SEH000202	tähtajatu	10

- Igapäevaelu toetamise teenus on isiku parim võimalik iseseisev toimetulek ja areng psühhosotsiaalse toimetuleku toetamise, igapäevaelu toimetulekuoskuste ja tööoskuste kujundamise ning isiku lähedaste ja isikuga koos elavate isikute nõustamise.
- Töötamise toetamise teenus on juhendada ja nõustada isikut, et toetada tema iseseisvat toimetulekut ning parandada elukvaliteeti tema võimetele sobiva töö otsimise ja töötamise ajal.
- Toetatud elamise teenus on isiku sotsiaalse toimetuleku ja integratsiooni toetamine koos juhendamise ja majapidamise ja igapäevaelu korraldamises, et tagada isiku võimalikult iseseisev toimetulek iseseisvalt elades.
- Kogukonnas elamise teenus on isiku põhivajaduste rahuldamiseks ja arenguks soodsa peresarnase elukorralduse loomine koos majutuse ja toitlustamisega, et suurendada isiku iseseisvat toimetulekut ja arendada igapäevaelu tegevuste korraldamise oskusi ühistes tegevustes osalemise kaudu.
- Ööpäevaringne erihooldusteenus on isiku ööpäevaringne hooldamine ja arendamine koos majutuse ja toitlustamisega, et tagada teenust saava isiku iseseisva toimetuleku säilimine ja suurenemine ning turvaline elukeskkond teenuseosutaja territooriumil.

Erihoolekandeteenuseid rahastatakse riigieelarvest Sotsiaalkindlustusameti eelarve kaudu, kogukonnas elamise teenust või ööpäevaringset erihooldusteenust saama õigustatud isiku poolt ning sotsiaalhoolekande seaduses sätestatud juhul kohaliku omavalitsuse üksuse poolt.

Valdkonna eest vastutav minister kehtestab määrusega:

- 1) riigieelarvest rahastatavate erihoolekandeteenuste maksimaalse maksumuse isiku kohta kalendrikuus;
- 2) erihoolekandeteenuste nende kulude koostisosad, mis kaetakse riigieelarvest teenuse maksimaalse maksumuse hulgas;
- 3) kogukonnas elamise teenuse ja ööpäevaringse erihooldusteenuse isiku omaosaluse kulude koostisosad.

Igale teenuse saajale määratakse osakonna siseselt tugiisik (tegevusjuhendaja).

Igale teenuse saajale koostatakse tegevusplaan, mis on teenuse saajaga töötamise alus.

Tegevusplaan koostatakse koos teenuse saajaga või koos teenuse saaja seadusliku esindajaga 30 päeva jooksul pärast isiku teenusele saabumist.

Teenuse saajale osutatud tegevused ning nende võimaliku mõju dokumenteerib tegevusjuhendaja üks kord kuus (nt milline oli teenuse saaja seisund, milliseid tegevusi talle osutati, kuidas mõjusid, kas oleks mõistlik tegevusi ümber korraldada teenuse saajatele sobivamaks). Tegevuste toimimise tulemusi hinnatakse kord kvartalis koos teenuse saaja või eestkostjaga. Erihoolekande teenuse osutamise lõppedes või teenuselt lahkudes, hindab teenuse osutaja, kuivõrd teenuse osutamine on täitnud tegevusplaanis püstitatud eesmärgi.

6.1.4 Tööharjutus

Tööharjutus on teenuse saaja motivatsiooni, enesekindluse ja sotsiaalse kaasatuse suurendamine, samuti ülevaate andmine tööturu hetkeolukorrast ja töövõimalustest ning inimese toetamine töötöisingutel. Tööharjutus koosneb grupitööst ja praktilistest tegevustest.

Grupitöö käigus käsitletavat olulised teemad on:

- enesehinnang;
- eneseanalüüs;
- meeskonnatööoskused ja suhtlemisoskused;
- motivatsioon;
- kandideerimisdokumendid;
- ülevaade tööturust;
- tööõigus;
- edukas töövestlus;
- nõustamine erinevatel töötöisingualastel teemadel jne.

Praktiliste tegevustena tehakse erinevaid tööga sarnaseid tegevusi, mis ei nõua eelnevaid erialaseid teadmisi. Praktilised tegevused pakuvad inimesele füüsilist ja käelist aktiivsust ning esemed tehakse inimesele endale või heategevuseks.

Tööharjutus kestab kuni kolm kuud, mõningatel juhtudel kuni kuus kuud.

Töötukassa valib tööharjutuse teenuse osutaja hankemenetlusega, kontrollides eelnevalt pakkujate usaldusväärset. Sihtasutus on hankemenetluse käigus kvalifitseeritud ja edukaks tunnistanud. Teenuse pakkumiseks tehakse koostööd Valga Vallavalitsuse ning vallavalitsuse hallatavate asutustega. Mitmed tööharjutuse läbinud inimesed on saanud tööd meil ja mujal. Tööharjutusel osaletud päevade eest makstakse stipendiumi ning sõidu- ja majutustoetust. Vähenenud töövõimega isikutele osutatavat tööturuteenust kaasrahastatakse Euroopa Liidu Euroopa Sotsiaalfondist ning riigieelarvest.

6.1.5 Pikaajalise kaitstud töötamise teenus

Pikaajalise kaitstud töötamise teenus on loodud inimeste jaoks, kes oma tervisest tuleneva erivajaduse tõttu ei ole võimelised töötama tavalistes töötingimustes avatud tööturul. Teenuse eesmärgiks on pakkuda neile inimestele töö tegemise võimalust kaitstud ja kohandatud keskkonnas.

Teenust korraldab Sotsiaalkindlustusamet, kes läbi riigihangete leiab teenusepakkujad. Teenust rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondist.

6.1.6 Muud teenused

Muude teenuste eest tasuvad tarbijad /tellijad vastavalt kehtivatele hinnakirjadele ja/või sõlmitud kokkulepetele lepingute ja arvete alusel.

Sihtasutus osutab ettetellimisel toitlustusteenust.

Sihtasutuse katlamaja kaudu köetakse ka Tuuliku kinnistul asuvat kortermaja, osutatakse vee- ja kanalisatsiooniteenust mõnede tarbijatele nii Tsirgumäel kui ka Kallikülas.

6.1.7 Tugiteenused teenuse saajatele

Tugiteenustena teenuse saajatele toimivad üld- ja eriarstiabi. Vastavalt vajadusele tellitakse asutusse juuksur ja massöör. Teenuse saajatel on võimalus külastada külaraamatukogu, kasutada kohapeal internetiühendust, tellitud on ajalehed ning ajakirjad. Kultuuriüritusi korraldatakse nii kohapeal, samuti külastatakse kultuuriüritusi (nt külapäevad, rahvakalendri tähtpäevade tähistamine, teatrietendused, kontserdid) lähiümbruses (peamiselt Harglas) ja kaugemal (Valga, Tartu, Viljandi jne).

6.2 Teenuste põhi- ja toetavad protsessid

Tulenevalt sihtasutuse toimimise eripärast ja sihtotstarbest on sihtasutuse tegevused jagatud

põhiprotsessideks ja põhiprotsessi toetavateks tegevusteks, mille eraldi ja koostoime on suunatud üksiktegevuse tulemuseni ehk üldiste eesmärkide saavutamiseni. Protsessi kavandamisel on lähtutud sihtasutuse hoiakutest ja põhiväärtustest.

6.2.1 Põhiprotsessid

Põhiprotsessid on protsessid, mis loovad teenuse saajate jaoks lisaväärtust. Põhiprotsesside kirjeldamisel lähtutakse sihtasutuse teenust saavatest sihtgruppidest:

- eakad, kes vajavad ööpäevaringset hoolekannet;
- puudega isikud, kes vajavad ööpäevaringset hoolekannet;
- lapsed ja noorukid, kes vajavad asendushooldusteenust
- noorukid, kes vajavad järelhooldusteenust;
- puudega isikud kes vajavad igapäevaelu toetavat teenust;
- puudega isikud, kes vajavad toetatud elamise teenust;
- puudega isikud, kes vajavad kogukonnas elamise teenust;
- pikaajalised töötud, kes vajavad tööharjumuse taastamiseks või esmase tööharjumuse kujundamiseks võimalust;
- inimesed, kes on oma igapäevatoimingutes teistest sõltuvad.

6.2.2 Tugiprotsessid

Tugiprotsessid on teenuse saaja jaoks mitte peamised, kuid põhiprotsessis toimimiseks vajalikud protsessid. Sihtasutuse tugiprotsessideks on:

- personali värbamine ja arendamine;
- infotehnoloogia juhtimine;
- kommunikatsioonijuhtimine;
- teenuse saajate toitlustamine;
- teenuse saajate isikliku hügieeni tagamine;
- pesupesemine;
- koristamine ja jäätmekäitlus;
- vajalike vahendite hankimine;
- vajalike teenuste sisse ostmine.

6.2.3 Juhtimisprotsessid

Juhtimisprotsessideks on strateegiline planeerimine ja eesmärkide seadmine ning sellest tulenevalt tegevuseks vajalike ressursside planeerimine ja eraldamine. Juhtimisprotsesside all kirjeldatakse ka finantsjuhtimist ja raamatupidamist ning kvaliteedijuhtimist.

Võtmesõnadeks protsesside juhtimisel on tegevuste eesmärgistamine, strateegiline planeerimine, taktika, kvalifitseeritud personal, informatsioon, dokumentatsioon ja eesmärgipärane, standardile vastav tulemus, mis on aluseks jätkusuutlikkuse tagamisel.

7. DOKUMENTATSIOON

Dokumendisüsteem on dokumentide loomise, saamise, kasutamise ning säilitamise korraldamine ning selleks loodud süsteem.

7.1 Dokumendisüsteemi eesmärk

Dokumendisüsteemi eesmärk on tagada väärtuslikku teavet tagavate dokumentide säilimine ning kättesaadavus. Dokumendisüsteem peab tagama, et dokumentide ja arhiivi haldamine toimuks süstemaatiliselt ja et kõik dokumentidega tehtavad toimingud oleksid tuvastatud. 2017. aastast on sihtasutuses kasutusel AMPHORA dokumendihalduse programm, mis toetab

dokumendisüsteemi eesmärki.

Dokumendisüsteem peab:

- rutiinselt hõlmama kõik sihtasutuse tegevusala dokumente;
- korraldama dokumente nii, et see kajastab sihtasutuse tegevusprotsesse;
- kaitsma dokumente lubamatu muutmise eest;
- toimima infoallikana dokumentides dokumenteeritud tegevuse kohta;
- võimaldama kohe juurdepääsu kõikidele dokumentidele ja nende andmetele.

7.2 Normatiivaktid

Dokumentatsioon toetab sihtasutuse tegevusi, on oluliseks aluseks kvaliteedisüsteemi loomisel, kontrollimisel ja juhtimisel ning moodustab sihtasutuse sihtotstarbelise toimimise ja jätkusuutliku arengu alused.

- **Asjaajamiskord** on sihtasutuse sisemine alusdokument, mis reglementeerib dokumentitöö korraldamist lähtuvalt kehtivatest õigusaktidest, pidades silmas sihtasutuse tingimusi.
- **Dokumentide loetelu** on vahend sihtasutuse tegevuse käigus loodud ja saadud dokumentide liigitamiseks ja neile säilitustähtaja määramiseks. Dokumentide loeteluga on loodud dokumentide liigitamise skeem, kus loetletakse sihtasutuse tegevuse käigus tekkinud dokumentide sarjad, ning on määratud sarjade säilitustähtajad.
- **Arhivaalide loetelu** on asutuses säilitatavate arhivaalide füüsilise ja intellektuaalse haldamise vahend. See loetleb asjaajamises tekkinud toimikuid või muid füüsilisi üksusi, kasutades dokumentide loetelust pärit liigitusskeemi.

Sihtasutus tugineb dokumendihaldust reguleerivatele normatiivaktidele.

7.3 Dokumendi roll sihtasutuses

Dokumendid on abiks vastava tööloigu korraldamisel, kus nende kasutamine ühelt poolt toetab õigete töövõtete kasutamise ja nende tegevuste sooritamise ning teiselt poolt on protsessitegevused ka dokumenteerimise aluseks, aidates tagada kvaliteet ja luua tõenduspõhist professionaalset praktikat selle edasiseks parendamiseks.

Adekvaatsed dokumendid võimaldavad sihtasutusel:

- viia läbi oma tegevust korrapärasel, tõhusal ja seletataval viisil;
- aitavad osutada teenuseid järjekindlal ja tasakaalustatud viisil;
- toetavad ja dokumenteerivad poliitika kujundamist ja haldusotsuste tegemist;
- kanda hoolt juhtimise ja administreerimise põhimõtteühtluse, pidevuse ja produktiivsuse eest;
- hõlbustada organisatsiooni kaudu tegevuste efektiivset sooritamist;
- rahuldada seadusandlike ja regulatiivseid nõudeid, kaasa arvatud arhiveerimis-, auditeerimis- ja järelevalvetegevused;
- pakkuda kaitset ja toetust kohtuprotsessil, kaasa arvatud organisatsioonilise tegevuse kohta käiva tõendusmaterjali olemasolu või puudumisega seotud riskide juhtimine;
- kaitsta sihtasutuse huve ja töötajate, teenuse saajate ning praeguste ja tulevaste omanike õigusi;
- toetada ja dokumenteerida käesolevaid ja tulevase uurimus- ja arendustegevusi, sündmusi ja saavutusi, samuti ajaloolisi uurimusi;
- varustada tõendusmaterjaliga ameti-, isiku ja kultuurilise tegevuse kohta;
- luua ameti-, isiku ja kultuurilist identiteeti;
- toimida kui administratiivne, isiklik või kollektiivne mälu.

Tagamaks dokumendi tõestusväärtust lähtub sihtasutus dokumendi koostamisel ja vormistamisel õigusaktides ja asjaajamiskorra ühtsetes alustes ettenähtud nõuetest ja dokumendistandarditest.

Sihtasutusel on loodud oma stiiliraamat, mis kehtestab logo kasutamise korra erinevatel sihtasutuse dokumentidel.

7.4 Dokumentidele ligipääsu põhimõtted

Eraisikutele edastatud või eraisikutelt saadud dokumendid on valdavalt juurdepääsupiiranguga, kuna õigusaktidega sätestatud nõuetest lähtuvalt sisaldab isiku kiri selle saatja või saaja elukohaandmeid, telefoninumbrit, e-postiaadressi. Eelloetletud andmeid loetakse isiku eraelu puudutavaks teabeks ning see ei kuulu kolmandatele isikutele avalikustamisele (v.a kui isiku nime või kontaktandmeid on kasutatud juriidilise isiku või asutuse esindajana). Muu kirjas märgitud teabe osas sõltub juurdepääsu piiramine dokumendi sisust. Võimalikud juurdepääsupiirangute alused sätestab avaliku teabe seadus.

Hoolimata juurdepääsupiirangust väljastab sihtasutus dokumendi asutusele või isikule, kellel on otsene seadusest tulenev õigus seda küsida (nt kohtueelne menetleja, kohus, järelevalveasutus jms).

Igaühel on õigus küsida sihtasutuselt enda kohta käivaid isikuandmeid ning teavet ning õigus tutvuda kõikide tema kohta kogutud andmetega. Seda õigust võib piirata üksnes seaduse alusel.

Lähtuvalt isikuandmete kaitse seadusest on igal isikul õigus saada teada:

- milliseid isikuandmeid tema kohta ametiasutuses kogutakse ja on kogutud;
- millisel eesmärgil ning millisele seadusele või muule õigusaktile tuginedes tema andmeid töödeldakse;
- millistele isikutele või asutustele on tema isikuandmeid edastatud.

Sihtasutusese privaatsuspoliitikat reguleerib „Isikuandmete töötlemise põhimõtted Sihtasutuses Taheva Sanatoorium“.

8 TÖÖKESKKOND

8.1 Nõuded töökeskkonnale

Töökeskkond on ümbrus, milles inimene töötab. Töökeskkonnas toimivad tehnilised, füüsikalised, keemilised, bioloogilised, füsioloogilised ja psühholoogilised tegurid ei või ohustada töötaja ega muu töökeskkonnas viibiva isiku elu ega tervist. Töökeskkonna füüsikaliste, keemiliste ja bioloogiliste ohutegurite parameetrid peavad vastama piirnormidele. Töökeskkonna ohutegurite piirnormid ja ohutegurite parameetrite mõõtmise korra kehtestab Vabariigi Valitsus. Kui õnnetuse või haigestumise ohtu ei saa vältida ega piirata tehniliste ühiskaitsevahenditega või töökorralduslike abinõudega, annab tööandja töötajale isikukaitsevahendid. Isikukaitsevahendite valiku ja kasutamise korra kehtestab Vabariigi Valitsus.

Sihtasutus tugineb töös töötervishoiu ja tööohutuse seadusele. Asutuses on olemas töökeskkonnanõukogu, töökeskkonnaspetsialist ning töökeskkonnavolinik. Koostatud on sihtasutuse riskihindamise analüüs.

8.2 Liikumisteed ja võimalused

Töökohtade ja liikumisteede nõuded on kirjeldatud riskihindamise analüüsis ja üldistes tuleohutusnõuetes. Koridorides ja duširuumides on kasutatud libisemiskindlaid materjale ning ruumides liikumine ratastooliga on võimalik.

8.3 Tuleohutus

Oma tegevustes juhindub sihtasutus kehtivast seadusandlusest ning õigusaktidest. Koostatud on

tulekahjukorral tegutsemise plaan Tsirgumäel erinevates osakondades ja Kalliküla osakonnas, esitatud tuleohutusaruanne kolme hoone kohta. Tuleohutuse eest vastutavateks isikuteks on määratud Tsirgumäe ja Kalliküla osakondades majandusjuhatajad, kes on läbinud vastava koolituse.

Sihtasutuse osakondades on automaatne tulekahjusignalisatsioon, mis on ehitatud vastavalt 13 septembri 2000. aasta siseministri määruse nr. 60 „Nõuded tulekahjusüsteemidele” nõuetele. Sihtasutuse osakonnad on varustatud tulekindlate uste, nõutud arvu tulekustutite ja evakuatsiooni suunavate valgustatud viitadega. Igal korrusel on üldine evakuatsiooni plaan. Tööruumide ustel ruumi nimetus.

Evakuatsioonivalgustust, ventilatsioonihooldust ja tulekahjusignalisatsioonide korralist hooldust sihtasutuse kõikides osakondades teostab

8.4 Kaasaegne töökeskkond ja töövõtted

Sihtasutuses juhindutakse töökeskkonnaalastest õigusaktidest.

Töö võib inimese tervist mõjutada positiivselt või negatiivselt. Inimeste kokkupuude ohtudega võib kahjustada nende füüsilist ja vaimset tervist. Kui ohtu ei ole ja inimesed on oma tööst huvitatud ning teevad seda innuga, suureneb tööst saadav rahulolu ning paraneb tervis ja heaolu. Töölase heaolu loomiseks on vaja järjekindlalt mõjutada töökeskkonda. Sellekohased tõhusad meetmed nõuavad pidevat planeerimist.

Sihtasutus viib läbi süstemaatilist töökeskkonna sisekontrolli, mille käigus juhtkond kavandab, korraldab ja jälgib töötervishoiu ja tööohutuse olukorda ettevõttes. Juhtkond viib iga aasta läbi töökeskkonna riskianalüüsi, mille käigus selgitatakse välja töökeskkonna ohutegurid, mõeldakse nende parameetrid ning hinnatakse ohutegurite mõju töötajate tervisele.

On koostatud töökeskkonna riskianalüüsi alusel kirjalik tegevuskava, milles nähakse ette ennetusabinõud terviseriski vältimiseks või vähendamiseks. Sihtasutuse juhtkond koostab uue töökeskkonna riskianalüüsi, kui töötingimused muutuvad ja töövahendeid või tehnoloogiat on uuendatud. Juhatare liige on teavitanud töötajaid ohuteguritest, töökeskkonna riskianalüüsi tulemustest ning tervisekahjustuste vältimiseks rakendatavatest abinõudest. Korraldatud on töötajate tervise kontrollimine töötervishoiuarstiga sõlmitud lepingu alusel ning kantud sellega seotud kulud.

Sihtasutuses on määratud esmaabi andmiseks töötajad ja korraldatud neile tööandja kulul väljaõpe. On tagatud kõigile töötajatele esmaabivahendite kättesaadavus, isikukaitsevahendid, tööriietus ning puhastus- ja pesemisvahendid. Töötajale on tutvustatud töötervishoiu ja tööohutuse nõudeid.

Sihtasutus on määranud oma töötajate hulgast töökeskkonnaspetsialisti ja sellest on teavitatud Tööinspektsiooni kohalikku asutust kirjalikult kümne päeva jooksul.

Töökeskkonnanõukogu moodustati 2016. aastal, milles lahendatakse töötajate ja tööandja koostöös ettevõtte töötervishoiu ja tööohutusega seotud küsimusi. Töökeskkonnanõukogu liikmete volitused kehtivad kuni 4 aastat. Töötajate esindajad võib nõukogust tagasi kutsuda töötajate üldkoosolek. Töökeskkonnanõukogusse kuuluvate töötajate esindajate valimine ja väljaõpe toimus samadel alustel töökeskkonnavolinikega – töötajate esindajad valiti üldkoosolekul, mille korraldas tööandja ning neile laienevad töötajate esindaja õigused. Töökeskkonnanõukogu liikmed valisid ise endi seast nõukogu esimehe ja tema asetäitja. Tööandja teatas 10 päeva jooksul alates töökeskkonnanõukogu moodustamisest Tööinspektsioonile nõukogu liikmete nimed ja ametid ning nende volituste kehtivuse aja.

Ergonoomiliselt õigete tööasendite ja -võtete selgitamine on osa töötaja esmajuhendamisest. Töötajatele selgitatakse võimalusi, kuidas seada töökoht endale võimalikult mugavaks, vältimaks hilisemaid tervisekahjustusi. Samuti on oluline töötajale õpetada, milliste töövõtete kasutamine

väsitab kõige vähem ning aitab kaasa töövõime säilitamisele.

8.5 Töötajate vaimne tervis.

Töötajate vaimne tervis ja heaolu on tööviljakuse ja innovatsiooni kõige olulisem ressurss. Töö annab inimese vaimsele tervisele ja heaolule väga palju, sest see parandab enesehinnangut, võimaldab eneseteostust, sotsiaalselt suhtlemist ja sissetulekut. Vaimse tervise edendamise eesmärk töökohal on suurendada nii juhtkonna kui ka töötajate teadlikkust vaimsest tervisest, samuti suutlikkust märgata probleeme ja tegutseda koostöös selleks, et kavandada tegevused vaimse tervise ja töövõime säilitamiseks.

Sihtasutuses kasutatavad meetmed töötajate vaimse tervise tasakaalus hoidmisel:

- korraldatakse halvasti toimivad tööprotsessid ümber;
- usaldatakse töötaja enesekontrollivõimet, suurendades tema iseseisvust ja valikuvabadust;
- püütakse leida tasakaal pingutuse ja tasu vahel;
- kaasatakse töötajad otsustamisse ja probleemide lahendamisse;
- parandatakse teabevahetust ja antakse töö kohta tagasisidet;
- pakutakse täiendusõpet, et tagada töötajate pädevus;
- julgustatakse töötajaid üksteist toetama;
- kasutatakse paindlikke töögraafikuid, reguleeritakse töökoormust;
- korraldatakse ühisüritusi, väljasõite;
- korraldatakse supervisioon kasvatusala töötajatele.

Personalil on võimalus anda tagasisidet oma rahulolust osakondade koosolekutel, sihtasutuse üldkoosolekutel ning rahulolu küsitlusel, mis korraldatakse kord aastas, tulemusi analüüsitakse. Tulemused avaldatakse sihtasutuse kodulehel ning tutvustatakse kokkuvõtet töötajate üldkoosolekul.

9. HANGETE LÄBIVIIMISE KORD, TEHNILISTE VAHENDITE HOOLDUS, RAVIMITE OSTMINE JA KÄSITSEMINE

9.1 Hangete teostamise kord

Sihtasutuses kehtib riigihangete läbiviimise kord. Kord lähtub riigihangete seaduse (edaspidi RHS) § 3 ja § 10 lõike 1 punktist 4. Riigihangete läbiviimise kord reguleerib sihtasutuse poolt korraldatavate riigihangete ja alla riigihangete seaduse §-s 15 lg 1 sätestatud piirmäära jäävate hangete hankemenetlusega seotud toimingute teostamist.

9.2 Tehniliste vahendite hooldus

Tehniliste vahendite hooldus on tugiprotsess, mis on seotud asendushooldusteenuse, erihoolekandeteenuste, üldhooldusteenuse, toitlustamise, koristusvahendite, pesupesemise või transpordi korrashoiuga. Sihtasutus kasutab isikukaitsevahendeid, teenuste saajatele ja personalile ohutuid seadmeid. Seadmetega seotud protseduurid on dokumenteeritud, ning nende riskid on hinnatud. Seadmete kalibreerimine toimub vastavalt juhenditele, seadmete hoolduse aluseks on juhendid.

Sihtasutuses viiakse läbi töötaja tööle asumisel sissejuhatav ja esmane töötervishoiu alane juhendamine.

Sissejuhatava tuleohutusosalase juhendamise ja esmase tuleohutusosalase juhendamise töökohal (objekti tuleohtlikkus, tuleohutusrežiimi nõuded, olemasolevad tuletõrje- ja päästevahendid) jms viib läbi majandusjuhataja.

9.3 Ravimite ja hooldusvahendite ostmine ja käsitsemine

Oma töös juhindub sihtasutus kehtivast seadusandlusest. Sihtasutuses on koostatud „Ravimite hoidmise, säilitamise ning käitlemise juhend Sihtasutuses Taheva Sanatoorium“. Ravimikäitlus hõlmab ravimite hankimist, ladustamist, mõnel juhul ka valmistamist, nende toimetamist osakondadesse ning manustamist. Sihtasutuses on ravimite transportimise, kasutamise, säilitamise jms eest vastutavateks isikuteks meditsiiniõed või neid äraolekul asendavad isikud.

10. TOITLUSTAMINE

10.1 Nõuded toitlustamisele

Sihtasutus juhindub oma töös kehtivast seadusandlusest.

Toit peab olema ohutu inimese tervisele ning vastama toiduseaduses ja teistes õigusaktides sätestatud muudele nõuetele. Toidus ei tohi olla selle omadusi halvendavaid või inimese tervist ohustavaid parasiite, kahjureid ega võõrkehi. Riknenud, saastunud või mikrobioloogilistele nõuetele mittevastavat toitu või ebasobivate tehnoloogiliste võtete, antud toidule mitteomase lõhna, maitse, värvi või teiste asjaolude tõttu rikunud toitu käidelda on keelatud. Vabariigi Valitsus võib kehtestada toidugruppide suhtes esitatavad mikrobioloogilised nõuded. Toit peab vastama seda iseloomustavatele koostis- ja kvaliteedinõuetele. Koostis- ja kvaliteedinõuded toidugruppide kaupa kehtestab Vabariigi Valitsus.

Sihtasutuses on Veterinaar- ja Toiduameti poolt tunnustatud köök Tsirgumäe osakonnas. Osakonnas on välja töötatud enesekontrolliplaan ja enesekontrolli auditsüsteem, mida viiakse läbi üks kord aastas. Üldhooldusteenuse Kalliküla osakonda viiakse toit Tsirgumäelt.

Terviseameti ja sihtasutuse vahel on sõlminud joogiveekontrolli leping, millega reguleeritakse sihtasutuse poolt näidatud veallikatest proovide võtmine ning laboris keemiliste ja mikrobioloogiliste uuringute teostamine Terviseameti poolt. Koostatud on joogivee kontrollikavad.

Tsirgumäe toiduainete laos peetakse analüütilist arvestust ANC programmiga. Ostudokumentide alusel võetakse toiduained lattu arvele ning kantakse kuludesse iga päeva kohta koostatud menüü-nõudelehtede alusel. Toiduained, mis ostetakse igapäevase menüü väliselt (puuviljad, kommid, tee, küpsised, maitseroheline jmt), samuti toiduained, mis soetatakse tellimuste täitmiseks, kantakse kuluks soetamise momendil ilma analüütilises arvestuses kajastamata.

Töötajatel on läbitud toiduhügieenikoolitus, nad kannavad köögis tööriideid ja jalanõusid, asutuses on olemas personali pesemis- ja puhkeruumid ning kaasaegne köögisisustus, mis vastab Veterinaar- ja Toiduameti poolt esitatud nõuetele.

11. TRANSPORT

11.1 Transpordi korraldus

Sihtasutusel on kasutada sõiduautod:

- VW Caddy Life;
- elektriauto MITSUBISHI i-MiEV;
- FORD TOURNEO CONNECT;
- RENAULT TRAFFIC KOMBI 9-K PACKCLIM L2H1 DCI 2,0;
- RENAULT TRAFIC COMBI CRAND.

Sihtasutuse juhtkond peab oluliseks transpordivahendite tehnilist korrasolekut, transpordiga tegelava personali pädevust ning teenuse saajate ja personali ohutu transpordi korraldamist.

Transpordivahendite tehnilise korrasoleku tagamisel jälgib sihtasutus kehtivaid seadusi ning õigusakte.

Sihtasutuses peetakse sõidukite kasutuse kohta sõidupäevikuid.

11.2 Transpordi tellimine

Transpordi tellimine toimub juhatuse liikme kaudu. Transporditeenuse tellijaga lepatakse kokku transpordi toimumise aeg, marsruut ja vajadusel lisapersonali kasutamine. Arvestus transporditeenuse eest toimub sõidupäeviku alusel. Sõidupäevikus fikseeritakse sõidu alustamisel transpordisõiduki spidomeetri algnäit ja sõidu lõppedes spidomeetri lõppnäit. Arveldamine toimub läbitud kilomeetrite alusel. Transporditeenuse hinnad on kehtestanud sihtasutuse nõukogu.

12. HÜGIEEN JA JÄÄTMEKÄITLUS

12.1 Hügieen ja nakkustõrje

Hügieeni ning nakkustõrje korraldamiseks on kolm tasandit:

- sihtasutuse üldine tasand
 - hoonete ja seadmete korrasoleku kontroll;
 - hooldus ja kalibreerimine;
 - tarnijate valimine;
 - materjalide, vahendite ja toorme tarnete korraldamine ning jagamine osakondadesse;
 - tööjuhiste koostamine ja kaasajastamine;
 - töötajate tervisliku seisundi hindamine (töötervishoiuarsti hinnang);
 - ohtude hindamine;
 - tõhusate seireprotseduuride väljatöötamine ning kaasajastamine;
 - seire korraldamine;
 - korrigeerivate meetmete kehtestamine;
 - personali ja teenuse saajate koolituste planeerimine ning koolituste korraldamine;
- osakondade tasand
 - hoonete ja seadmete korrasoleku kontroll;
 - materjalide, vahendite ja toorme jagamine osakonnas;
 - ohtude hindamine;
 - seire korraldamine ja tulemustest teavitamine;
 - korrigeerivate meetmete elluviimine;
 - personali ja teenuse saajate koolituste vajaduse väljaselgitamine ning koolituseks vajaliku aja planeerimine;
 - osalemine tööjuhiste, seireprotseduuride ning korrigeerivate meetmete väljatöötamisel;
 - puhastamine ja desinfitseerimine;
 - nõuetekohane jäätmekäitlus;
- personali ning teenuse saajate tasand
 - hügieeninõuete täitmine;
 - tervisliku seisundi jälgimine;
 - seire korraldamine ning tulemustest teavitamine;
 - isiklike kaitsevahendite kasutamine;
 - tööjuhiste täitmine;
 - koolitustel osalemine;
 - osalemine tööjuhiste, seireprotseduuride ning korrigeerivate meetmete väljatöötamisel.

Sihtasutuses on koostatud puhastamis- ja desinfitseerimisplaan, mis sisaldab:

- seadmete ja ruumide puhastamise ning desinfitseerimise korraldust;

- töö- või eririietuse pesemise korraldust;
- puhastamiseks ja desinfitseerimiseks kasutatavate vahendite loetelu ja nende hoidmise tingimusi;
- puhastamise- ja desinfitseerimise sagedus.

Puhastamis- ja desinfitseerimisplaan säilitatakse. Kõrvalekalded ja märkused ning nendest tulenevad meetmed registreeritakse alati. Laboratoorsete uuringute protokollid säilitatakse vähemalt kaks aastat.

12.2 Seadmete, ruumide puhastamise ja desinfitseerimise ning eririietuse pesemise korraldus

Vanemõde Tsirgumäel ning meditsiiniõde Kallikülas loovad materiaalsed ning korralduslikud tingimused puhastamis- ja desinfitseerimistööde ohutuks tegemiseks. Töid teostav töötaja vastutab otseselt nende tööde kvaliteedi ja oma tegevuse ohutuse eest. Puhastamis- ja desinfitseerimistöid tehakse vastavalt sihtasutuses kehtestatud töörežiimile.

12.3 Puhastamiseks ja desinfitseerimiseks kasutatavad puhastusvahendid ja nende hoidmine

Puhastamiseks kasutatakse aineid, mille ostmisel on müüja kaasa andnud tootja poolt väljastatud toote ohutuskaardi ja kasutusjuhendi ning desinfitseerimiseks kasutatavate ainete puhul Tervisekaitseinspektsiooni väljastatud kasutamise nõusoleku ära kirja.

Puhastamiseks ja pesemiseks kasutatavaid aineid säilitatakse originaalpakendis eraldi laos spetsiaalsel alusel või selleks ettenähtud kapis. Puhastamiseks või desinfitseerimiseks kasutatav inventar on vastava märgistusega.

Toidu käitlemise seadmete, toiduga kokku puutuvate töövahendite ja tööpindade puhastamise desinfitseerimise nõuetekohasuse kontroll tehakse vähemalt kaks korda aastas laboratoorsete meetoditega. Laboratoorsete analüüside protokolle säilitatakse vähemalt kaks aastat.

12.4 Jäätmete kogumise ja ära vedamise korraldus

Iga tegevuse juures tuleb rakendada kõiki sobivaid jäätmetekke vältimise võimalusi, samuti kanda hoolt, et tekkivad jäätmed ei põhjustaks ülemäärast ohtu tervisele, varale ega keskkonnale. Sihtasutus rakendab vastavalt jäätmeseadusele kõiki tehnoloogilisi ja muid võimalusi jäätmete tekke vältimiseks ettevõtte tegevuses ja tekkinud jäätmete koguste ohtlikkuse vähendamiseks, korraldab jäätmete kasutamist teise toormena, nende käitlemist, ladustamist ja üleandmist, peab koguseliselt ja liigilist arvestust jäätmete tekkimise ja käitlemise kohta, jäätmete omanikuna väldib ohtlike jäätmete segunemist omavahel ja teiste jäätmetega, paigutab jäätmed tekkekohas liikide kaupa eri taarasse ettevalmistatud kohas.

Sihtasutuses on määratud toidu- ja köögijäätmete ning rasvapüüdurite setete kogumise ja jäätmeveo, kahjuritest kaitsmise ning jäätmepanipaikade puhtuse eest vastutavaks isikuks on arvepidaja-perenaine. Toidu- ja köögijäätmete ning rasvapüüdurite setete kogumist ja üleandmist teostab ning jäätmepanipaikade puhtust tagab isik vastutab otseselt oma tegevuse kvaliteedi eest. Toidujäätmeid ja muid jäätmeid ei koguta käitlemisruumidesse rohkem, kui see on töö nõuetekohase tegemise ajal vältimatu.

Jäätmed eemaldatakse käitlemisruumist nii sageli kui vajalik, kuid vähemalt üks kord päevas, tööpäeva lõpus. Jäätmeid hoitakse eraldi suletavas mahutis või nõus. Jäätmemahuti või nõu on sobiva konstruktsiooniga, heas korras, kergesti puhastatav ja vajadusel desinfitseeritav. Jäätmevedu teostab piirkonnas korraldatud jäätmevedu teostav ettevõtte.

13. KVALITEEDISÜSTEEMI KÄSIRAAMATU TUTVUSTAMINE, MUUTMINE JA LÕPPSÄTTED

13.1 Kvaliteedisüsteemi käsiraamatu muutmine

Kvaliteedisüsteemi käsiraamat kuulub ülevaatamisele ja vajadusel täiendamisele vähemalt üks kord aastas. Vajaduse korral võib dokumenti üle vaadata ka muul ajal. Dokumendi ülevaatamist ja täiendamist koordineerib juhatuse liige.

13.2 Kvaliteedisüsteemi käsiraamatuga tutvumine

Kvaliteedisüsteemi käsiraamatuga saad iseseisvalt tutvuda:

- sihtasutuse juhatuse liikme kabinetis (originaal);
- osakondade juhtide juures (koopia);
- sihtasutuse kodulehel <http://www.sats.ee>.

13.3 Kvaliteedisüsteemi käsiraamatu lõppsätted

Kvaliteedisüsteemi käsiraamat jõustub selle kinnitamisest. Käsiraamatu kinnitab, muudab ja tunnistab kehtetuks juhatuse liige.

14. LISAD

14.1 Lisa 1 sotsiaaltöötaja eetikakoodeks

SOTSIAALALA TÖÖTAJA EETIKAKOODEKS

Vastu võetud Eesti sotsiaaltöö III kongressil 30. novembril 2005

1. Sissejuhatus

Tänapäevased õigussüsteemid erinevad riigiti oma keerukuse ja sisu poolest. Professionaalne sotsiaalala töötaja peab olemasolevas õiguslikus ruumis suutma otsustada, lähtudes üldinimlikest väärtustest, mida kokkuleppeliselt saab nimetada eetikaks. Seadusandluse vastuoludest hoolimata ei

tohi sotsiaalala töötaja jätta reageerimata, kui keegi vajab abi. On olukordi, kus sotsiaalala töötaja on

oma tegemistes haavatav ja võib alalhoidlike hirmude tõttu jätta konfliktsituatsioonidesse sekkumata, kahjustades sellega nii sotsiaaltöö sisu kui mainet.

Tuginedes eeltoodule, võttis Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni eetikakomitee endale ülesandeks luua

sotsiaalala töötaja eetikakoodeks, mis täiendab seadustes sätestatud ja on sotsiaalala töötajale abiks

raske ja vajaliku töö tegemisel.

Sotsiaalala töötaja eetikakoodeksi eesmärk on toetada sotsiaalala töötajaid nende igapäevases töös.

Seaduste ja käesoleva dokumendiga reguleerimata juhtudel tuleb lähtuda nõrgima osapoole huvidest.

Käesolev eetikakoodeks on pidevalt arenev seisukohtade kogum, mis kuulub ülevaatamisele vähemalt iga nelja aasta järel.

2. Põhimõisted

Sotsiaaltöö - professionaalne tegevus sotsiaalse õigluse põhimõtete elluviimiseks, elukvaliteedi parandamiseks, sotsiaalse kapitali arendamiseks, toimetulekuraskuste ennetamiseks, leevendamiseks või kõrvaldamiseks.

Sotsiaaltöö on loomu poolest ennetav, leevendav, rehabiliteeriv, juhendav, hooldav või arendav.

Sotsiaalala töötaja – iga hoolekandesüsteemis töötav isik, sh sotsiaalhooldaja, sotsiaaltöötaja, hoolekandetasutuse juht, sotsiaalminister, vabatahtliku töö tegija jt.

Klient – iseseisvaks toimetulekuks abi vajav üksikisik, leibkond, grupp või kogukond.

Asutus – sotsiaalteenuseid planeeriv, korraldav, osutav, koordineeriv või kontrolliv hoolekandeüksus.

3. Sotsiaaltöö alusdokumendid

Rahvusvahelised inimõiguste deklaratsioonid ja konventsioonid moodustavad eetilise aluse, mida aktsepteeritakse ülemaailmselt.

- ÜRO inimõiguste ülddeklaratsioon
- ÜRO lapse õiguste konventsioon
- Parandatud ja täiendatud Euroopa sotsiaalharta

Eesti sotsiaaltööd reguleerivad järgmised alusdokumendid:

- põhiseadus
- sotsiaalhoolekande seadus
- lastekaitse seadus
- perekonnaseadus
- kutseseadus

4. Sotsiaalala töötaja eetilise käitumise üldised põhimõtted

1. Sotsiaalala töötaja teenib ühiskonna huve, õigustab kliendi usaldust ning tõstab ja hoiab ülal oma elukutse mainet.
2. Sotsiaalala töötaja toetab inimese loomupärast väärtust ning õigust heaolule ja väärikale kohtlemisele.
3. Sotsiaalala töötaja järgib ja propageerib sotsiaalse õigluse põhimõtteid nii suhetes ühiskonnaga kui ka inimestega, kellega koos või kelle heaks ta töötab.
4. Sotsiaalala töötaja on diskrimineerimise vastu ja töötab inimeste heaolu tagamise nimel sõltumata nende võimekusest, vanusest, kultuurist, soost, perekonnaseisust, sotsiaalmajanduslikust staatusest, poliitilistest eelistustest, seksuaalsest orientatsioonist, uskumustest, nahavärvist või muudest füüsilistest omadustest.
5. Sotsiaalala töötaja tunnustab ja austab oma tegevuspiirkonna etnilist ja kultuurilist mitmekesisust ning võtab arvesse isiksuslikke, perekondlikke, grupilisi ja kogukonna erinevusi.
6. Sotsiaalala töötaja kannab hoolt ja vastutab selle eest, et tema käsutuses olevaid ressursse jaotataks säästlikult, õiglaselt ja vajadustele vastavalt.
7. Sotsiaalala töötaja kohustub pöörama avalikkuse, huvigruppide, poliitikute ja oma tööandjate tähelepanu olukordadele, kus inimesed elavad vaesuses, kus ressursside jaotamine on alandav ja ebaõiglane või kahjustab inimeste, leibkondade ja kogukondade võimet iseseisvalt toime tulla.
8. Sotsiaalala töötaja hoolitseb selle eest, et nii avalikkus kui tööandjad oleksid teadlikud käesoleva dokumendi sisust ja selle oodatavast mõjust sotsiaalala töötajate tegevusele.
9. Sotsiaalala töötaja võib algatada töölaseid eetilisi diskussioone eesmärgiga leida parim lahendus.

5. Sotsiaalala töötaja eetiline käitumine klienditöös

1. Sotsiaalala töötaja käitumise alus on humaansel inimkäsitusel põhinev hoiak.
 2. Sotsiaalala töötaja töövahenditeks on teadmised, oskused, kogemused ja kutse-eeetika.
 3. Sotsiaalala töötaja usub kliendi võimesse teha oma elu puudutavaid otsuseid, suunab teda delikaatselt arukatele otsustele, tunnustab ja respektseb kliendi isiklike eesmärgid, vastutust ja kodanikuõigusi, mis vastavad tema suutlikkusele ja pädevusele.
 4. Sotsiaalala töötaja lähtub töös kliendiga oma kompetentsuse piiridest, sh ei anna lubadusi, mida ta ei suuda täita.
 5. Sotsiaalala töötaja suunab kliendi lahendamatu väärtus- ja/või rollikonfliktide korral kokkuleppeliselt teiste sama taseme töötajate poole, teavitades sellest oma tööandjat.
 6. Sotsiaalala töötaja seisab kliendi/klientide rühma ja iseenda heaolu eest, s.t.
 - a) aktsepteerib kliendi või koostööpartneri õigust privaatsusele ja konfidentsiaalsusele;
 - b) toetab ja säilitab kliendi õigust usaldusele;
 - c) kasutab tema käsutuses olevat teavet vastutustundlikult vastavalt asutuses kehtestatud korrale või kliendiga sõlmitud kokkuleppele;
 - d) teab oma õigusi ja kasutab neid eetiliselt.
 7. Sotsiaalala töötaja lähtub teenindussituatsioonis asutuses kehtestatud standarditest ja viib vastutustundlikult ellu organisatsiooni eesmärgid, tehes vajadusel ettepanekuid nende muutmiseks.
 8. Sotsiaalala töötaja annab kliendile ja koostööpartneritele teavet neile arusaadaval viisil.
- #### 6. Sotsiaalala töötaja eetiline käitumine kolleegide ja koostööpartnerite suhtes
1. Sotsiaalala töötaja respektseb kolleegide ja koostööpartnerite arvamusi ning väljendab vastutustundlikul viisil tunnustust ja kriitikat asjakohastes kanalites.
 2. Sotsiaalala töötaja jagab ja vahetab kogemusi, teadmisi ning teavet kolleegide ja koostööpartneritega.
 3. Sotsiaalala töötaja on valmis kolleege ja koostööpartnereid ära kuulama, neile nõu andma ja neid jõustama.
 4. Sotsiaalala töötaja kaitseb kolleege ja koostööpartnereid ebaõiglase kohtlemise ja kriitika eest.
 5. Sotsiaalala töötaja võtab üle rollikonflikti sattunud kolleegi juhtumi.
 7. Sotsiaalala töötaja eetiline käitumine eriala suhtes
1. Sotsiaalala töötaja hoiab ja kaitseb sotsiaaltöö eriala, väärtustab kutsetööd ja kaitseb seda

ebaõiglase kriitika eest.

2. Sotsiaalala töötaja järgib ja edendab eriala eetilisi standardeid, osaleb eetikaalastes debattides ja vastutab kutsetöös tehtud isiklike eetiliste otsuste ja valikute eest.

3. Sotsiaalala töötaja põhjendab ja avalikustab sotsiaaltöö lähtekohti, põhimõtteid ja ametialast praktikat, et teha võimalikuks avatud diskussioon ja hinnangute andmine ning annab otsustajatele tagasisidet.

4. Sotsiaalala töötaja arendab oma kutseoskusi, olles avatud uutele lähenemistele ja sotsiaaltöö meetoditele, toetudes uurimustele ja praktilise töö analüüsile.

5. Sotsiaalala töötaja säilitab ja arendab sotsiaaltöös nõutavaid teadmisi ja oskusi hoolitsedes oma pädevuse säilimise, professionaalse arengu ja tulemuslikkuse eest.

6. Sotsiaalala töötaja tegutseb ausalt, eristab piire oma isikliku elu, tööelu ja ühiskondliku tegevuse vahel, ei kasuta oma positsiooni isikliku heaolu saavutamiseks ega ole poliitilise mõjutamise tööriistaks.

7. Sotsiaalala töötaja kogub ja edastab sotsiaalsetele probleemidele osundavat informatsiooni.

8. Sotsiaalala töötaja hindab pidevalt ja kriitiliselt sotsiaaltöö väärtusi ja eetilisi põhimõtteid, et need vastaksid ühiskondlikele muutustele.

8. Eetilise konflikti menetlemise kord

1. Sotsiaalala töötaja on tähelepanelik, märkab eetikakoodeksi reeglite vastu eksimist ning reageerib sellele, kaitstes sotsiaaltöö mainet ja koostööpartnereid.

2. Eetikakoodeksi reeglite rikkumisest võib teavitada Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni (ESTA) eetikakomiteed.

3. Eetikakomitee esitab eetilise konflikti kohta järelepärimised ja lähtudes saadud vastustest kujundab oma seisukoha ning edastab selle asjaosalistele.

4. Kui sotsiaalala töötaja on rängalt eiranud/rikkunud eetikakoodeksi reegleid ja alandanud oma käitumisega sotsiaaltöö mainet, võib eetikakomitee algatada avaliku diskussiooni (sh ajakirjas Sotsiaaltöö) ja teavitada juhtunust sotsiaalvaldkonna kutsekomisjoni.

14.1 Lisa 2 õe eetika koodeks

ÕE EETIKA KOODEKS

Õe eetika koodeksi eesmärk on toetada õdesid otsuste langetamisel nende igapäevases töös.

Iga õde peab tegutsema nii, et ta oma tegevusega:

- arvestab kliendi/patsiendi huve
- teenib ühiskonna huve
- õigustab rahva lootust ja usaldust
- tõstab ja hoiab ülal oma elukutse mainet.

I ÕE TEGEVUSE EETILINE KÄSITLUS

Õe põhitegevus ja vastutus sisaldavad neli peamist aspekti:

- tervise edendamine ja säilitamine
- haiguste ennetamine
- tervise taastamine
- vaevuste ja kannatuste leevendamine.

Kogu maailmas on õe töö vajalikkus tähtsustatud. Õe tegevusele on iseloomulik inimese elu, tema väarikuse ja õiguste austamine. Õe töö ei sõltu abistatava rahvusest, rassist ega usust, ei nahavärvusest, vanusest ega soost, ei poliitilisest ega sotsiaalsest seisusest.

Koos teiste tervishoiu- ja sotsiaalalaltöötajatega rakendab õde oma ametnikualaseid teadmisi ja oskusi üksikisiku, perekonna ja kogu ühiskonna teenindamiseks ning neile abi osutamiseks.

II ÕDE JA PATSIENT

Õe esmane ülesanne on, sõltumata olukorrast, anda kohest ja oskuslikku abi igale abivajajale. Abi andmisel loob õde hoolduskeskkonna, kus austatakse abivajaja isiksust, tema väarikust, kombeid ja usulisi tõekspidamisi.

Õde hoiab nii patsiendi kui tema perekonnaliikmete saladust ja kannab vastutust saladuse levimise eest.

Õde kasutab temale usaldatud kliendi/patsiendi kohta käivaid andmeid ainult kohtu nõudmisel või kui avalikustamist saab õigustada laiema ühiskondliku hüvega.

Õde alustab patsiendi enesemääramisõigust, teda õendusabi planeerimisse ja teostamisse kaasates.

Õe ja patsiendi suhtlemine on rajatud usaldusele ja teineteise austamisele.

III ÕE TÖÖ JA KUTSEOSKUSED

Õde kannab isiklikku vastutust oma kutsealase tegevuse, teadmiste ja oskuste pideva täiendamise eest.

Tundes vastutust, peab ta:

- Toimima viisil, mis edendab ja kaitseb kliendi/patsiendi huve ja heaolu;
- Kindlustama, et tema poolt ega tema vastutusallas ei esineks tegevust või tegemata jätmist, mis kahjustaks kliendi/patsiendi huve või ohustaks neid;
- Tunnistama igat lünka oma teadmistes, praktilistes oskustes ja kompetentsuses ning keelduma igast kohustusest või vastutusest, mida ei ole võimalik ohutult täita, omamata selleks oskusi või kogemusi. Õde tagab ja säilitab kvaliteetse tegevuse igas olukorras.

Õde analüüsib nii oma kui teiste õdede tööd ning teeb ettepanekuid töö parandamiseks. Õde käitub alati nii, et äratub usaldust oma isiku ja elukutse vastu.

IV ÕDE JA ÜHISKOND

Õde koos ühiskonna teiste liikmetega osaleb inimeste tervist edendavate ja säilitavate sotsiaalsete probleemide lahendamisel, otsuste vastuvõtmisel ning elanikkonna heaolu tagamisel.

V ÕDE JA KAASTÖÖTAJAD

Õde teeb aktiivset koostööd teiste tervishoiu- ja sotsiaaltöötajatega ühise eesmärgi nimel.

Õde abistab kolleege oma teadmiste, kogemuste ja vastutuse piires, et arendada nende kutsealast pädevust ning abistab kõiki, kes tegelevad patsiendi eest hoolitsemisega.

VI ÕDE JA ELUKUTSE

Õel on otsustav roll oma hariduse ja praktilise töö standardite koostamisel ja ellurakendamisel.

Õde võtab aktiivselt osa oma tegevuse kvaliteedi arendamisest.

Õde osaleb aktiivselt kutse- ja erialaühingute ning liitude kaudu oma tegevuse maanduslike tingimuste loomisel ja parandamisel.

Õde teeb koostööd rahvusvaheliste kutse- ja erialaliitudega.

Õe eetika koodeks on vastu võetud Eesti Õdede Ühingu kongressil 29. nov. 1996 Tallinnas

14.1 Lisa 3 sihtasutuse struktuur

Sihtasutuse struktuur kehtib alates 01.02.2018. Struktuur on kinnitatud sihtasutuse nõukogu 28.12.2017 koosolekul. Kokku kohamäärad 57,5 töötajat + 7,5 pikaajalise kaitstud töö teenuse saajat.

