



Aastaaruanne

2014

PÄRNU EAKATE
AVAHOOLDUSKESKUS

Sisukord

Sissejuhatus.....	2
Missioon.....	2
2014 strateegilised eesmärgid.....	2
Struktuur	2
Eelarve täitmine	3
Kulud 2014.....	3
Tulud 2014	3
Eesmärkide täitmine.	4
1. Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine.	4
Meede 1 Koduhooldusteenused Pärnu linna elanikele.	4
Meede 2: Teenused Pärnu linna erivajadustega elanikele.	6
Meede 3: Päevakeskuse teenused eakatele ja puuetega inimestele.	7
Meede 4: Aktiivne ja avatud infovahetus, koostöö klientidega, erinevate partnerite ning rahastajatega.....	10
Meede 5: Toimiv ja aktuaalselt informatsioon kajastav kodulehekülj	14
2. Kvaliteetne juhtimine.....	15
Meede 1: Euroopa Kvaliteedimärk Sotsiaalteenustes (EQUASS).	15
Meede 2: Asutuse arengukava koostamise algatamine.....	18
Meede 3: Töötajate motivatsioon ja areng.....	18
3. Päevakeskuse tegevuse arendamine.	20
Meede 1: Koostöö organisatsioonidega huvi- ja harrastustegevuse korraldamisel.	21
Meede 2: Koostöö organisatsioonidega sündmuste korraldamiseks.	21
Meede 3: Keskuse kasutajate rahulolu.....	21
Meede 4: Keskuse arendamine.	24
2014. aastal laekunud ettepanekud ja kaebused.	25
Parendustegevuste plaan 2015-2016.....	26
Lisa 1 Eakate Avahoolduskeskuse kvaliteedi edendamise ja juhtimise 2014. aasta tegevuskava. .	28
Lisa 2 EAK 2014 personali arendus- ja koolitusplaan.....	31
Lisa 3 Toimunud sündmused 2014	32

Sissejuhatus

Eakate Avahoolduskeskuse (EAK) tegevusaruanne on koostatud, hinnates asutuse kvaliteedi edendamise ja juhtimise 2014. aasta tegevuskava tulemusi, Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Raamistiku põhimõtetele tuginedes.

Missioon

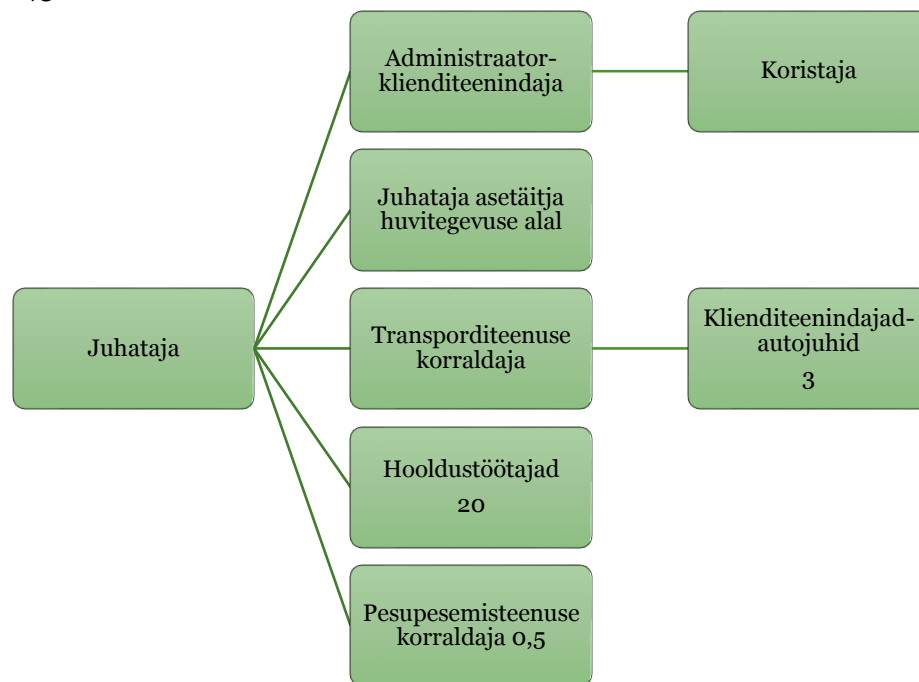
Eakate Avahoolduskeskuse missiooniks on aidata Pärnu linnas vähenenud toimetulekuvõimega eakal või ajutiselt kõrvalabi vajaval täiskasvanud inimesel võimalikult paremini iseseisvalt talle harjumuspärases keskkonnas – kodus - toime tulla, luua igakülgsed võimalused aktiivseks eluks ja tulusaks vananemiseks.

2014 strateegilised eesmärgid

- 1) Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine;
- 2) Kvaliteetne juhtimine – EQUASS Assurance sertifikaadi taotlemine;
- 3) Päevakeskuse tegevuse arendamine koostöös seal tegutsevate organisatsioonide, huviringide ja huviklubidega.

Struktuur

Asutuses töötas seisuga 31.12.2014 29 inimest, 28 koormusega 1,0 ja 1 inimene koormusega 0,5



2014. aastal loodi juurde 1 töökoht- võeti tööle transporditeenuse korraldaja, mis on oluliselt korrastanud ja parendanud teenuse osutamist.

Vahetunud on 3 hooldustöötajat – 2 hooldajat on läinud pensionile ja 1 siirdunud teisele tööle.

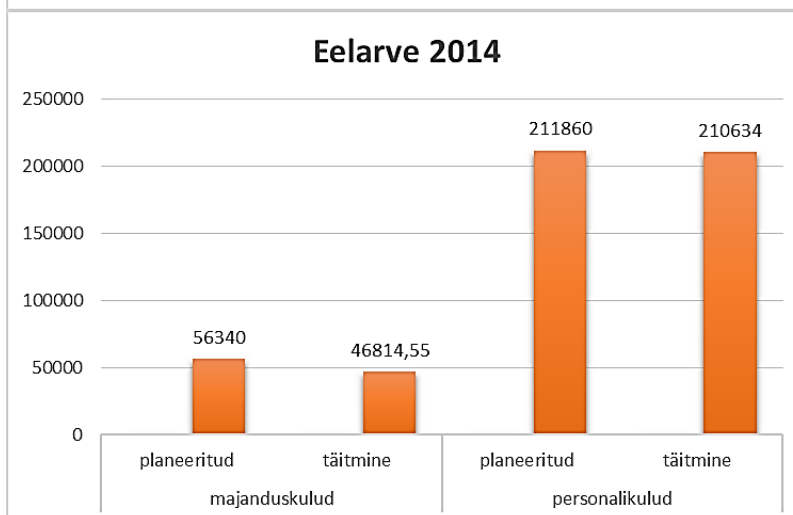
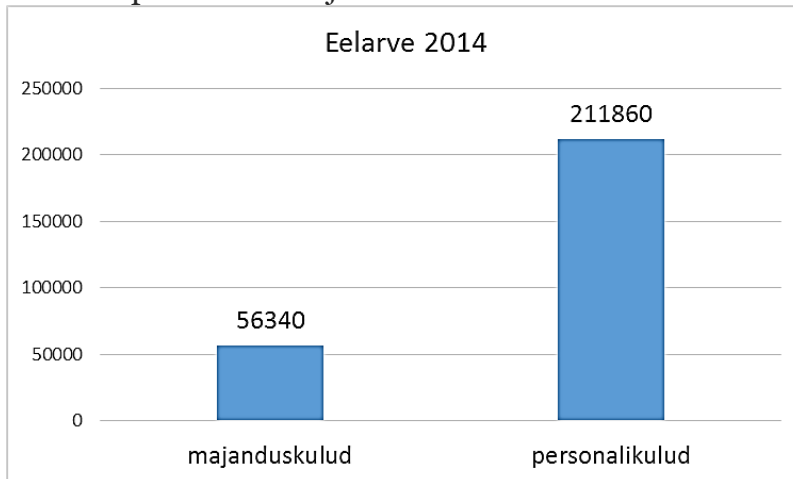
1 hooldustöötaja jätkab erialase hariduse omandamist Pärnumaa Kutsehariduskeskuses.

Eelarve täitmine

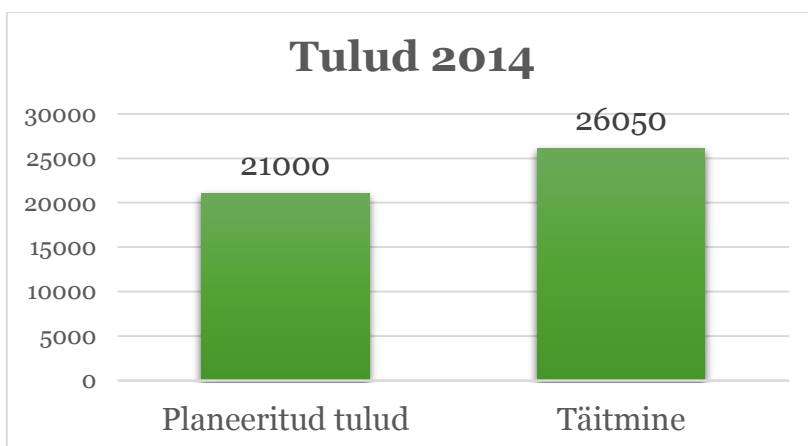
Kulud 2014

2014. aastal oli EAK eelarve 268 200 eurot.

Sellest personalikulud moodustasid 211 860 eurot sh ühekordne sotsiaalosakonna toetus transpordikorraldaja ametikoha loomiseks.



Tulud 2014



Eesmärkide täitmine.

1. Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine.

Soovitatav tulemus: Teenused on kättesaadavad ja jõustavad kõigile kliendigruppidele.

Jõustamise eesmärgid koduhooldusteenuse osutamisel on:

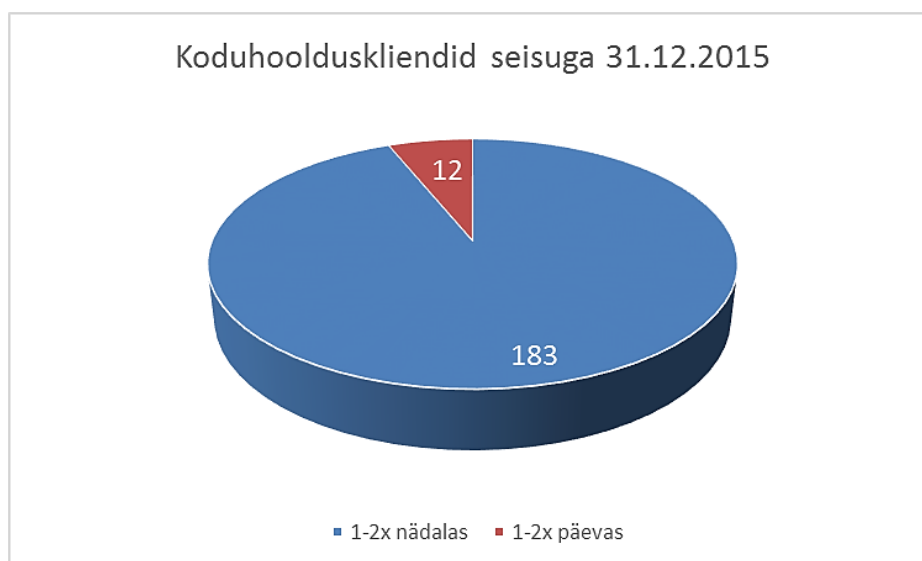
- luua tingimused koostööl põhinevaks protsessiks, kus klient ja tema lähedased (kui need on olemas) ning hooldustöötaja tegutsevad üheskoos partneritena;
- märgata ja tunnustada inimeste püüdlusi, võimalusi, andeid, võimeid, kompetentsi ning anda inimestele võimalus proovida korraldada ise oma elu, lähtudes põhimõtetest - „me ei tee inimese eest ära midagi, milleks ta ise võimeline on“ ja „iga inimene on ise oma elu asjatundja“.
- kaasata klienti kõiki teda puudutavate otsuste tegemisse sh töötades piiratud teo- võimega inimestega, kui sotsiaaltöötajal, pereliikmel või võrgustikuliikmel tuleb olla vastutav isik.

Meede 1 Koduhooldusteenused Pärnu linna elanikele.

Koduhooldusteenuse eesmärgiks on isiku abistamine ja jõustamine kodu ning isikliku eluga seotud igapäevaeluks vajalike toimingute sooritamisel ja asjaajamisel. Elukvaliteedi säilitamisele ja parandamisele kaasa aitamine harjumuspärasel keskkonnas ja väljaspool kodu.

Loome tingimused oma klientidele olla ise oma elu peremehed ning võtta vastu ise oma elu puudutavaid otsuseid **st. elada jätkuvalt omas kodus**, teha jõukohaseid kodutöid ning saada abi ja nõu nendes toimingutes, milles seda vajatakse st hooldustöötaja külastab klienti tööpäevadel 1-2x nädalas.

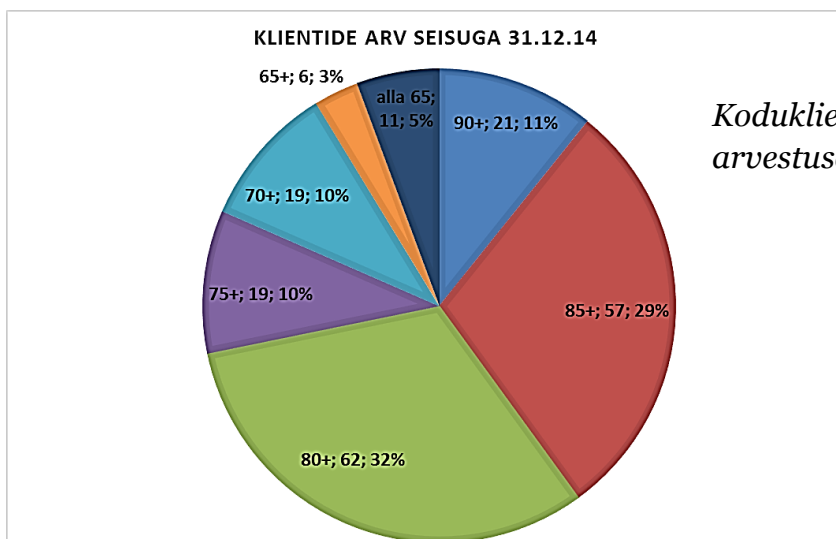
Lisaväärtusena ühiskonnale pakuvad koduhooldusteenused **võimaluse lähedastele ja perekonnaliikmetele jätkata oma tavapärase elu**, muretsemata oma eaka või abi vajava lähedase pärast st hooldustöötaja külastab klienti igal tööpäeval 1-2x päevas.



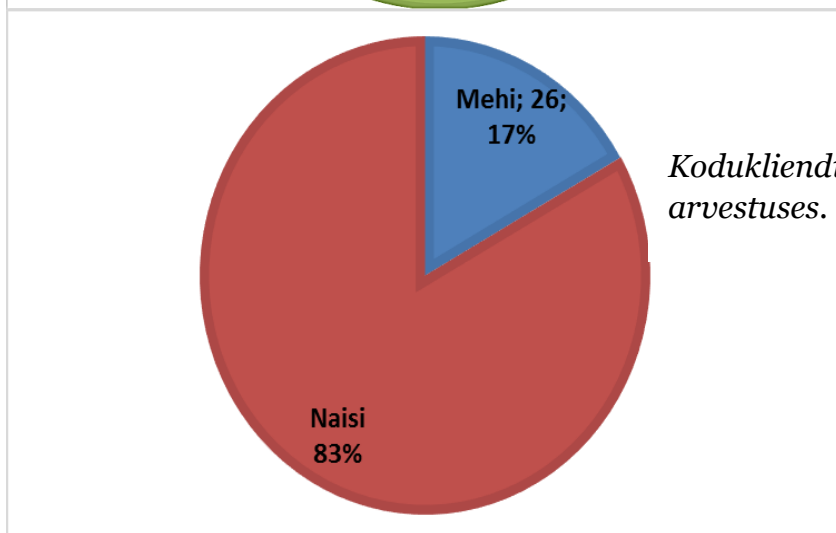
Koduhooldusteenused jagunevad: kodu- ja isikuabiteenused ning toetavad teenused (pesupesemise teenus, transporditeenused, saunateenus).

1. Koduhooldusteenuste (kodu- ja isikuhooldus) osutamine.

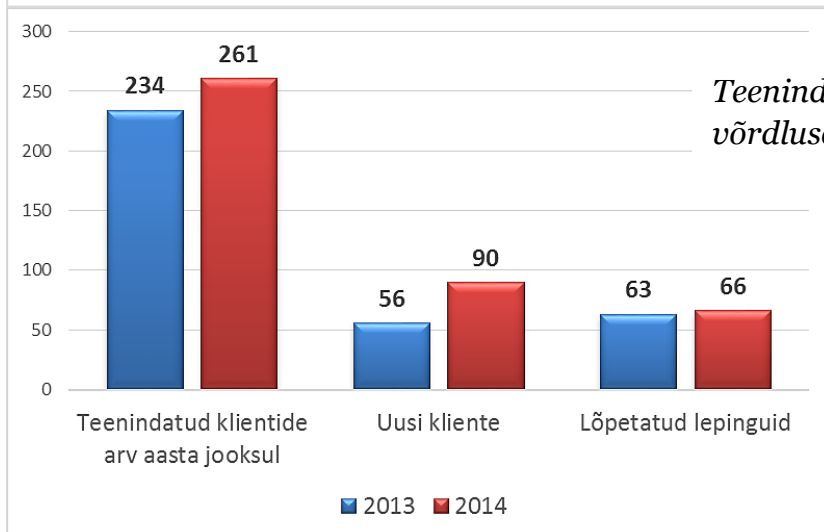
2014. aasta jooksul osutati kokku koduhooldusteenuseid 261 inimesele. Sõlmiti 90 uut lepingut ning lõpetati leping 66 kliendiga.



Kodukliendid vanuselises arvestuses.



Kodukliendid 2014.a. soolises arvestuses.



Teenindatud koduklientide arv võrdluses 2013. aastaga.

Lepingud lõpetati 2014. aastal:

- 22 juhul kliendi surma tõttu.
- 12 juhul poolte kokkuleppel: kliendile oli vajalik ööpäevaringne hooldus (seda ei saa tagada EAK võimalustega), kliendi toimetulek oli niivõrd paranenud, et ta ei vajanud enam koduteenuseid jm.
- 7 inimest asus elama teise omavalitsusse.
- 23 inimese toimetulek ei võimaldanud enam koduhoolduse toel hakkama saada oma kodus ning nad asusid nad elama ööpäevaringset hooldust tagavatesse hooolekandeesutustesse.
- 1 inimesele aitasime taotleda isikliku abistaja teenust, mis talle võimaldati ning koduhooldusteenuse osutamine talle lõpetati.
- 1 lepingu lõpetas EAK oma algatusel kliendi alkoholiprobleemide tõttu.

Transporditeenust kasutas 1\4 koduhooldusklientide koguarvust.

Saunateenust osutati 650 korral. Pesu pesti aasta jooksul 546 masinatäit.

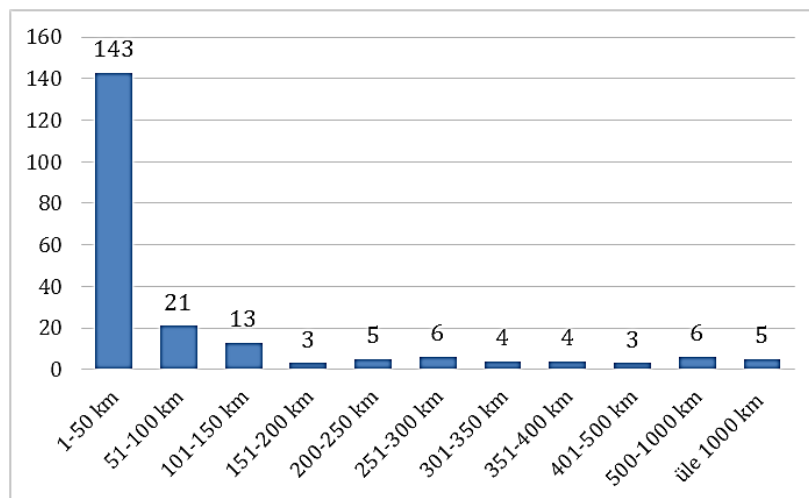
Klientide rahuloluküsitluse tulemusel oli 78% klientidest pakutavate koduteenustega väga rahul, 22% rahul. Mitterahuldavaid hinnanguid klientide poolt ei olnud.

Meede 2: Teenused Pärnu linna erivajadustega elanikele.

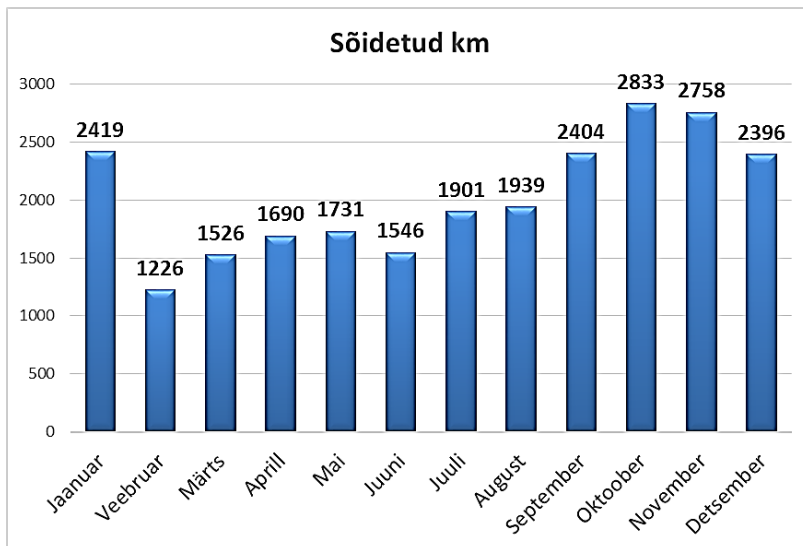
Teenuse kasutamise õigus on Pärnu linna elanikul, kellele on Sotsiaalkindlustusameti poolt määratud raske või sügav nägemis-, liikumis-, vaimupuue ja/või muud liiki puue ning kes kasutab liikumisabivahendit või kõrvalist abi liikumisel ja transpordivahendi kasutamisel.

Teenuse parendamiseks võeti 2014. aastal tööle transpordikorraldaja ning osteti asutusele erivajadustega inimeste teenindamiseks kohaldatud spetsiaalne väikebuss.

Seisuga 31.12.2014 oli invatransporditeenuse kasutamise õigus 475 Pärnu elanikul. Teenust kasutas 2014. aasta jooksul ja sai sellest suuremal või vähemal kasu 213 Pärnu linna elanikku.

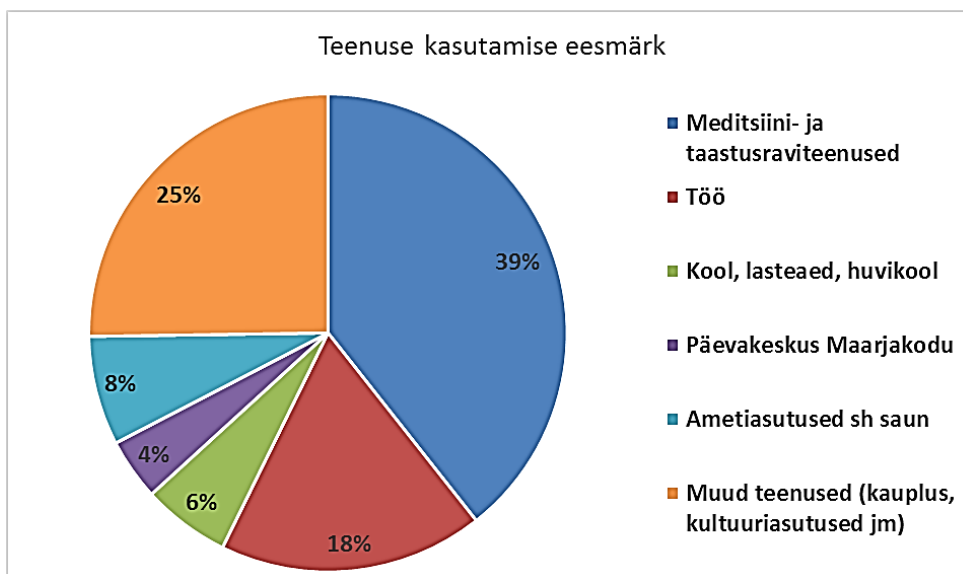


Invatransporditeenuse kasutamine 2014. aastal



Invatranspordi teenuse kasutamine 2014.a. kuude lõikes

Tulenevalt invatransporditeenuse osutamise korrast tagatakse teenuse osutamisega sõiduki või kohandatud väikebussi kasutamine tööle või kooli jõudmiseks ning teiste avalike teenuste kasutamiseks ja igapäevaeluks vajalike toimingute teostamiseks. Teenuse osutamisega tagatakse inimestele oluline elukvaliteedi tõus või olemasoleva säilimine.

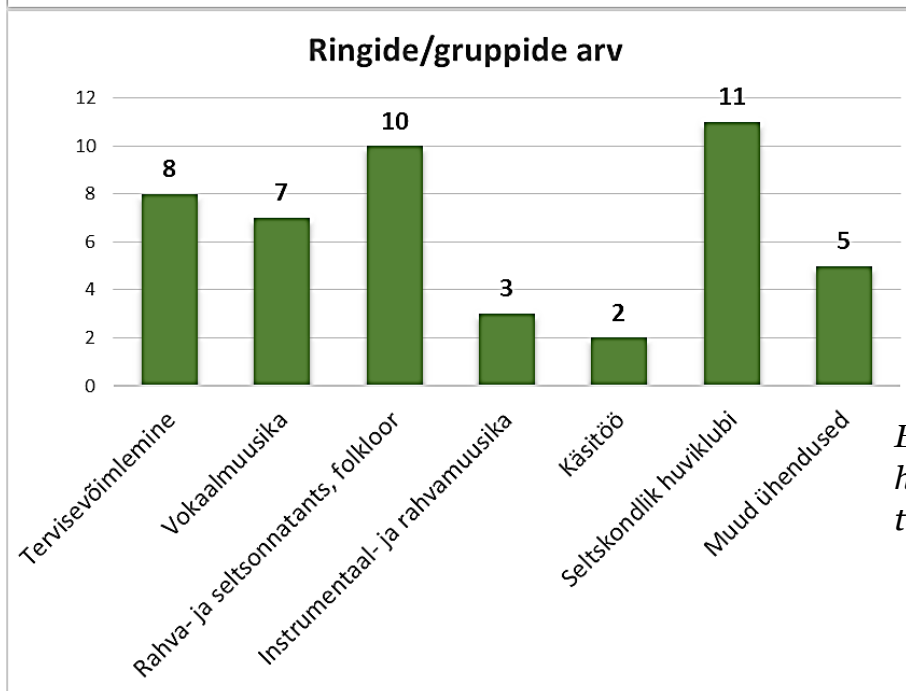
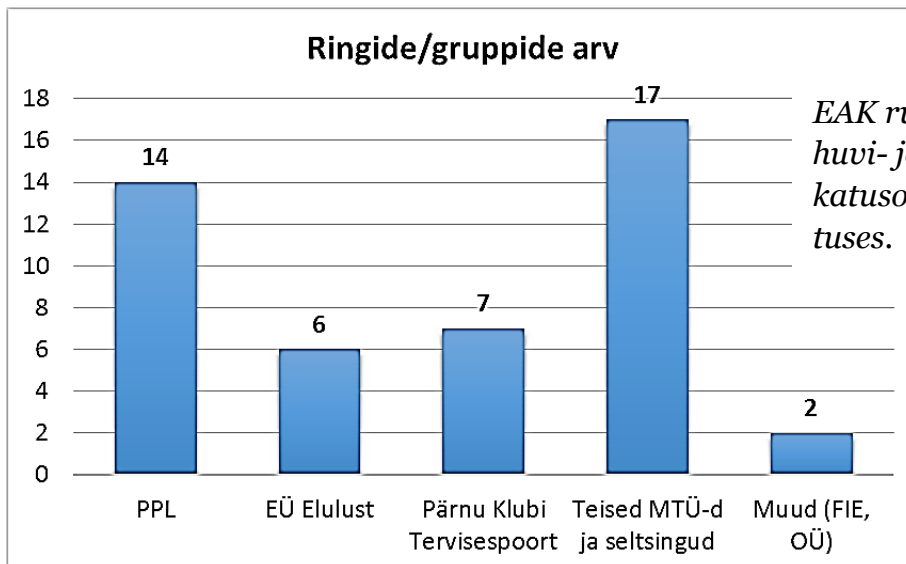


Invatranspordi teenuse kasutamise eesmärk (ligikaudsed proportsioonid).

Meede 3: Päevakeskuse teenused eakatele ja puuetega inimestele.

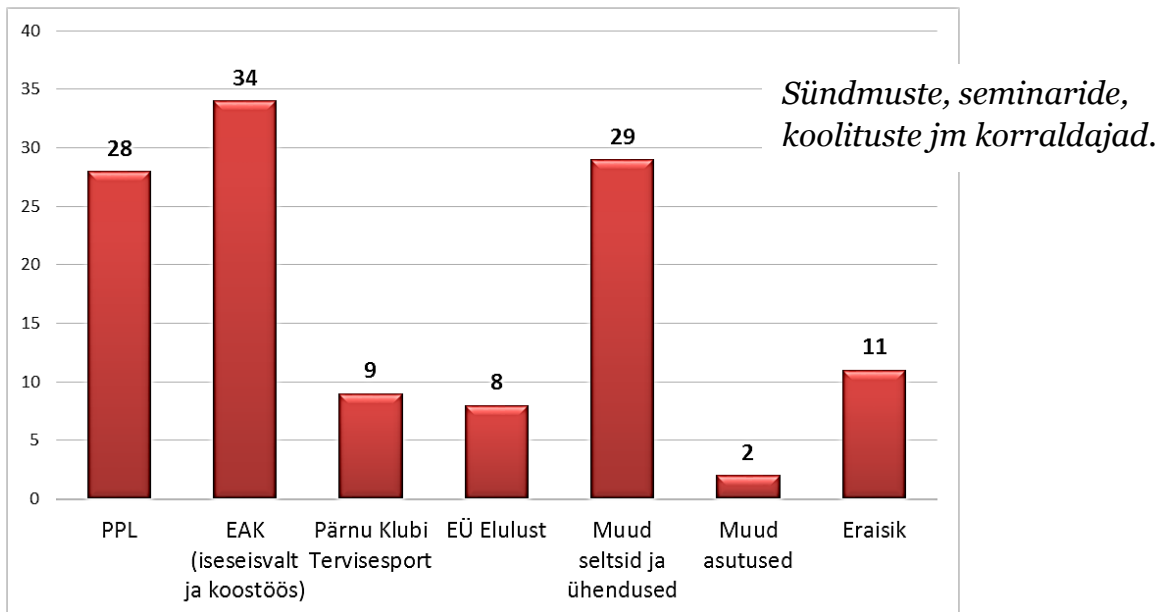
Eakate Avahoolduskeskuse eesmärgiks on võimaluste kindlustamine Metsa t 10 keskuses püsivaks ja sisukas tegutsemiseks eakate organisatsioonidele ja huviringidele ning sihtgruppide huvidele vastavate sündmuste korraldamine iseseisvalt või koostöös erinevate asutuste ning organisatsioonidega.

2014. aasta 31. detsembri seisuga tegutses Metsa 10 keskuse ruumides 46 erinevat huvi- ja harrastusgruppi.



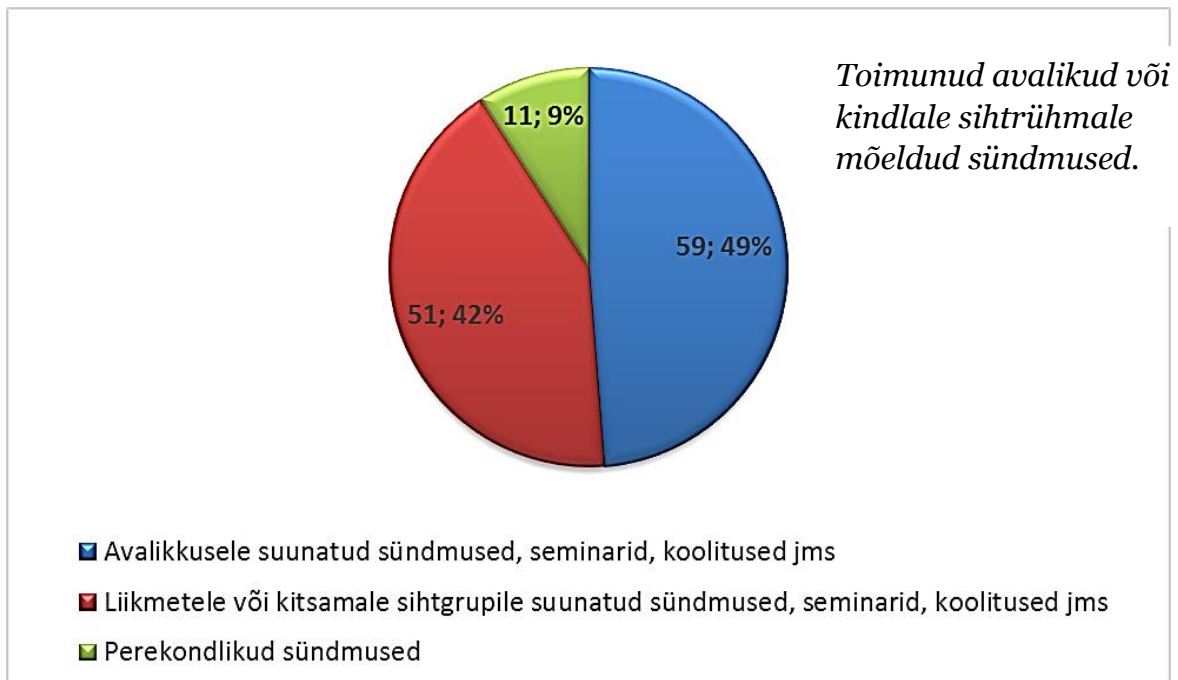
EAK ruumides toimunud sündmused võib jaotada kaheks – avalikkusele suunatud sündmused ja huvi- või harrastusgrupi või organisatsiooni liikmetele korraldatud sündmused, koolitused jms.

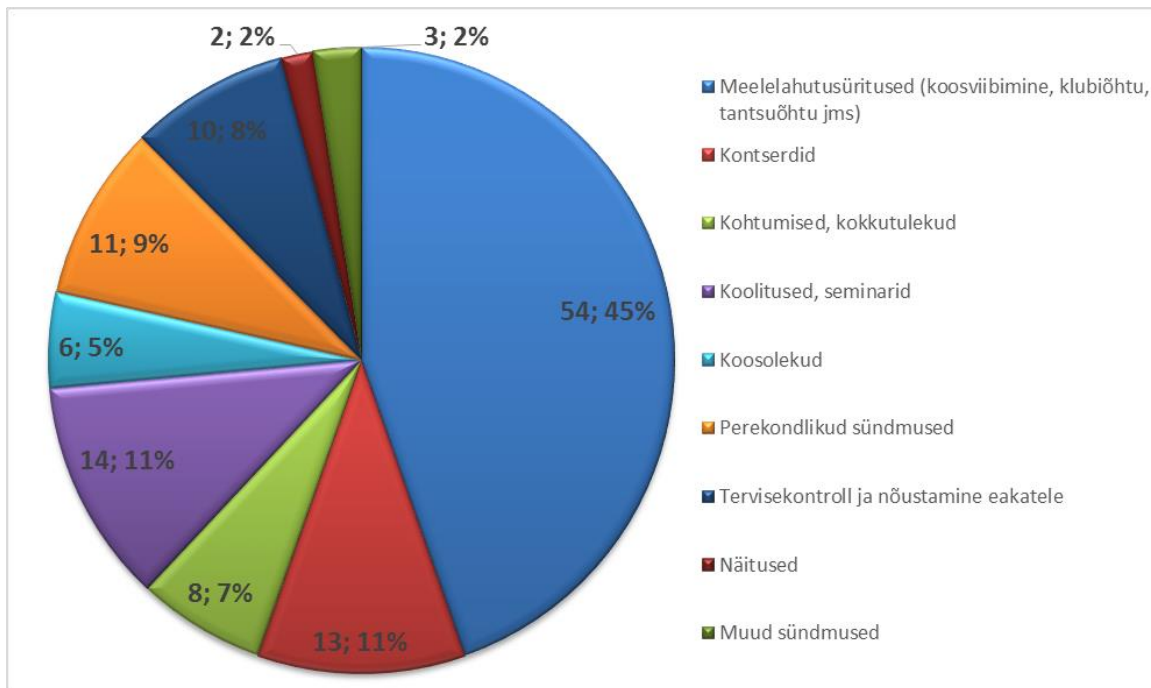
Kokku toimus 2014. aastal Metsa t 10 keskus 121 erinevat kultuurisündmust, koosviibimist, seminari, kohtumist jms.



Sündmuste peamised korraldajad olid keskuse ruumides alaliselt tegutsevad ühendused, EAK koostöös erinevate asutuste ja seltsidega, teised Pärnus tegutsevad seltsid ning muud asutused ning eraisikud.

Lisaks sellele toimus 2014. aastal keskus 88 Töötukassa poolt rahastatud Tööklubi koolitust, mille ülesandeks oli pikaajaliste töötute jõustamine ja tööturule naasmisele kaasa aitamine.





Toimunud sündmused sisust lähtudes.

89 % keskuse külastajatest ning huviringide ja –klubide liikmetest oli neile tegevusteks loodud tingmustega ja EAK poolse tegevusega rahul.

Meede 4: Aktiivne ja avatud infovahetus, koostöö klientidega, erinevate partnerite ning rahastajatega.

Soovitud tulemus: Teenuse saajad, koostööpartnerid ja rahastajad omavad EAK tegevuse kohta piisavalt infot, on kaasatud organisatsiooni tegevusse ning annavad tagasisidet asutuse tegevuse kohta.

1. EAK koostööpartnerite ja rahastajate rahulolu küsitluse korraldamine 2014. aasta kevadel, et parandada meie poolt osutatavate teenuste kvaliteeti, välja selgitada ootused ja vajadused ning parendada vajadusel oma tegevust.

- a. Tundsiime huvi, kuidas ollakse rahul informatsiooniga, selle kättesaadavusega ning täpsuse ja korrektsusega.

62% vastanutest hindas informatsiooni kättesaadavust hindega hea ja 25% hindega väga hea. Mitterahuldavaid hinnanguid ei olnud.

Edastatava informatsiooni täpsust ja korrektsust hindas hindega väga hea 56% vastanutest ja hindega hea 31% vastanutest. Mitterahuldavad hinnangud puudusid.

- b. Oluline on, kuidas meie partnerid ja rahastajad hindavad teenuste osutamise professionaalsust, erinevate probleemide lahendamise asjatundlikkust kiirust jms.

43% hindas asutuse töö professionaalsust ja klientide probleemide lahendamise kiirust hindega väga hea, 50% hindega hea. Mitterahuldavad hinnangud puudusid.

- c. Palusime eraldi hinnata koduteenuste osutamise kvaliteeti ja invatransporditeenuse kvaliteeti.

Koduteenuste osutamise kvaliteeti hinnati väga heaks 31% vastanute poolt ja heaks 43% vastanute poolt. Mitterahuldavaid hinnanguid ei olnud.

Invatransporditeenus sai 50% vastanutelt hinde väga hea ja 37% vastanutelt hinde hea. 1 vastanu ei olnud teenuse osutamise kvaliteediga rahul.

- d. Koostöö puhul on oluline ühise eesmärgi nimel tegutsedes tekkiv lisaväärtus – me rikastame vastastikku üksteist.

63% vastanutest arvas, et koostöö EAK-ga annab tema asutuse või organisatsiooni tegevusele väga olulisel määral lisaväärtust. 25% hindas lisaväärtust suhteliselt oluliseks ning 12% vähesel määral oluliseks.

56% vastanutest andis üldise hinde koostööle EAK-ga väga hea. 31% hindas koostöö heaks ja 13% rahuldavaks.

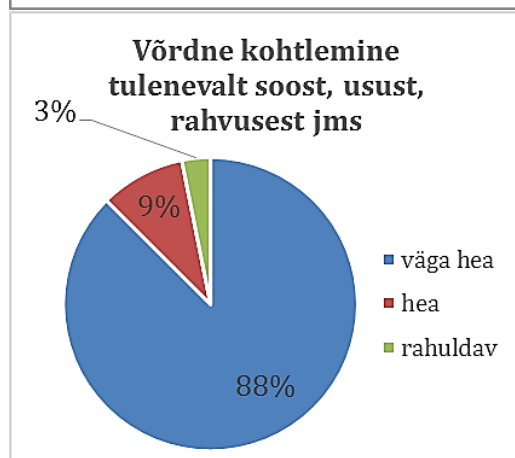
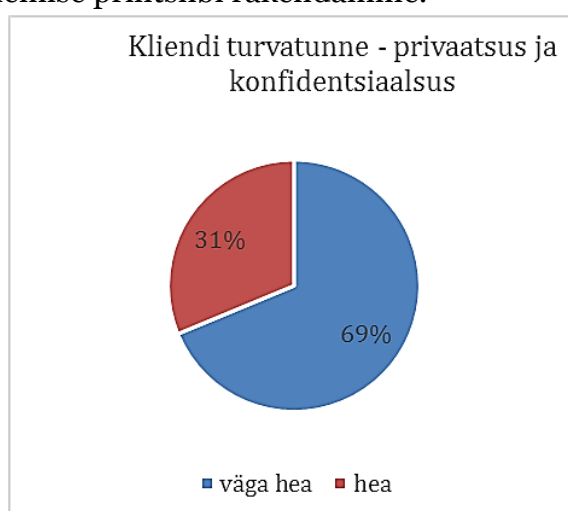
Rahulolu küsitluse tulemused on avalikustatud asutuse koduleheküljel www.avahoolduskeskus.ee/tagasis

2. Koostöös Pärnumaa Kutsehariduskeskuse praktikantidega koduteenuseid kasutavate klientide rahulolu küsitluse korraldamine 2014. aasta kevad-suvel.

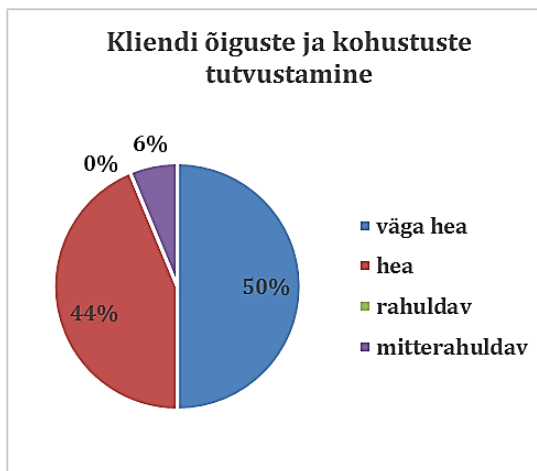
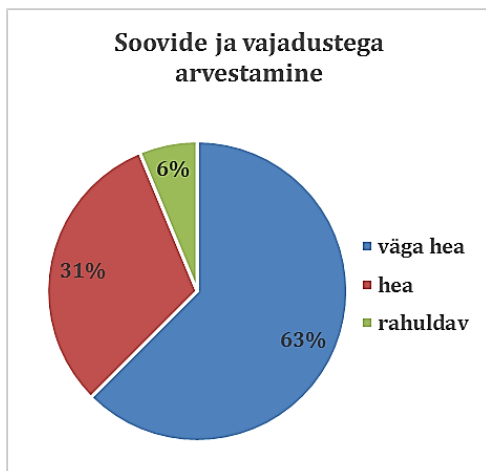
Üheks põhiliseks väärtushinnanguks sotsiaalhoolekande asutustes on teenuse saajate õiguste kaitsmine ja toetamine, mis puudutab võrdseid võimalusi, võrdset kohtlemist ning võrdset osalemist, mistõttu on teenuse saajatel nendes mitte-diskrimineeriva suhtumisega asutustes võimalus teha teadlikke valikuid.

Teenuseid osutavad organisatsioonid tagavad oma teenustes nende kasutajate teadliku nõusoleku ja mittediskrimineeriva ning positiivse suhtumise.

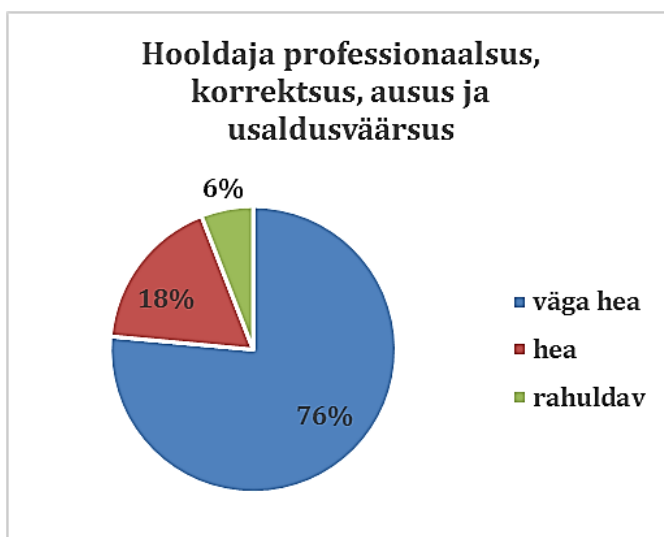
- a) Kliendi turvalisus ja võrdse kohtlemise printsiibi rakendamine.



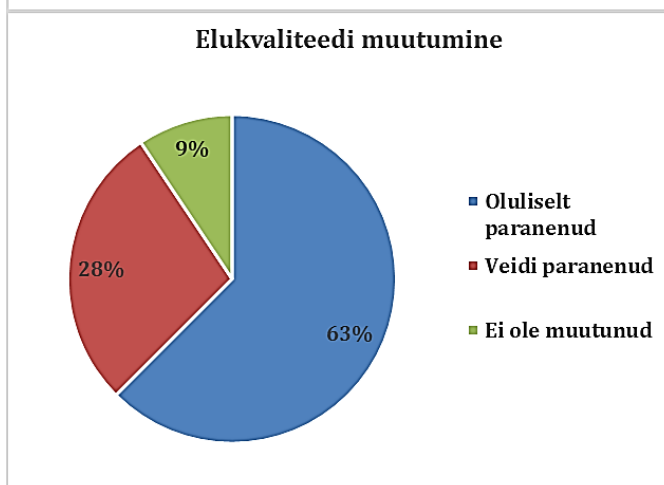
b) Väga tähtis on samuti kliendi soovide ja vajadustega arvestamine, õiguste ja kohustuste tutvustamine ning selgitamine. Igal kliendil on õigus enesemääratlisele s.t igäüks võib vabalt otsustada oma tegevuse üle, ilma välise surveta.



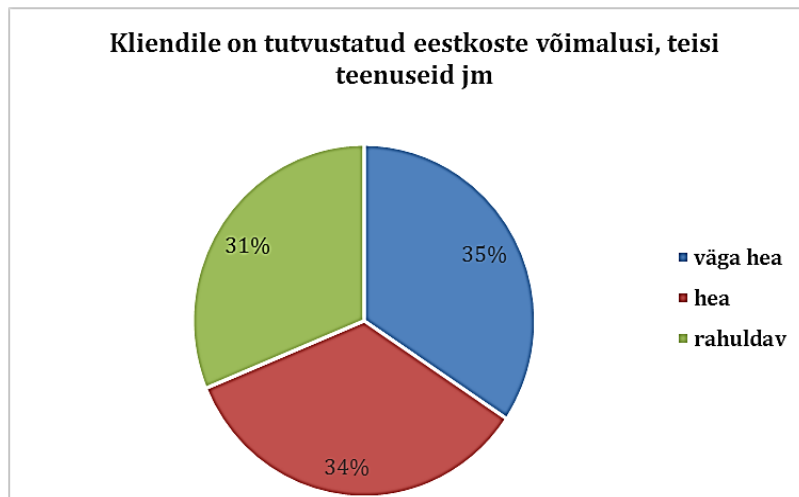
Siiski ei ole kõik kliendid (või nende lähedased) veel päris hästi kursis kliendi õiguste ja kohustustega. Selles osas tuleb 2015. aastal kindlasti EAK tegevust parandada.



c) Hoooldustöötaja on võtmeisik teenuse kvaliteedi tagamisel, just tema professionaalsus, teadmised, kogemused ning ka isikuomadused on need, mille põhjal kogu teenusele hinnang antakse.



d) Teenuse osutaja kasutab teenuse osutamisel holistlikku lähenemist, mis keskendub teenuse saaja vajadustele ja ootustele eesmärgiga tõsta teenuse saaja elukvaliteeti.



e) Teenuse osutaja toetab teenuse saajat eestkostja ja/või tugiisiku leidmisel, tutvustab teisi võimalusi elukvaliteedi parandamiseks jm.

Üldine hinnang EAK poolt osutatavatele koduteenustele oli 78% vastanute poolt väga hea ja 22% vastanute poolt hea. Mitterahuldavat hinnangut koduteenustele ei andnud ükski klient.

Mõningased isiklikud kommentaarid koduhooldusklientidelt (muutmata kujul):

1. „Hooldaja nii hea, et mingeid soovet ei teki!“ E.L.
2. „Meeste tööjõust on puudus“ I.P.
3. „Hooldajaga väga rahul“ H.L.
4. „Kindlustunnet oleks vaja!“ B.S.
5. „Võiks 100-aastaste kokkutuleku teha!“ A.R.
6. „Teenusega rahul“ M.M.
7. „Ei ole soovet“ H.H.
8. „Ainult suhtlemisvajadus on mul suur“ H.P.
9. „Hooldajaga väga rahul ja kõik soovid rahuldatud“ S.P.
10. „Puudeastme taotlemine keeruline“, „Väga rahul teenusega“ M.L.
11. „Väga rahul kõigega“ M.Õ.
12. „Siiani väga rahul teenusega“ L.-L.P.
13. „Päevakeskuses võiks olla mugavamad toolid, kus istuda, siis käiks ka kontsertidel“ L.J.
14. „Sooviks juuksuri teenust“, „Hooldajaga rahul“ M.A.
15. „Kõik on korras“ K.V.
16. „et hooldajal oleks rohkem aega, liiga palju kliente“ I.M.
17. „Teenusega rahul. Ei oska midagi soovida. Paljud vanurid ei kujutaks elu ilma pakutava teenuseta ette“ H.K.
18. „Mure, et EAK ei tegele lume koristamisega“ L.K.
19. „Sooviks ise poodi saada“ L.T.
20. „Rohkem mõistmist ja kannatlikkust“ E.S.

3. Klientide kaasamine neid puudutavate otsuste vastuvõtmisesse ja teenuse osutamise peamistesse protsessidesse.

Klientide kaasamist tagavad meetmed ning tegevused on kirjeldatud asutuse „Kvaliteedi käsiraamatus“.

Varasemad rakendatud meetmed:

- Klient (või tema esindaja) annab oma nõusoleku talle osutatavate teenuste suhtes, allkirjastades teenuse vajaduse hindamise akti, teenuse osutamise lepingu ja teenuste nimekirja;
- Klient või tema esindaja allkirjastab igakuise osutatud teenuste aruande.

Uued klientide kaasamist tagavad meetmed, mis on rakendatud alates 2014. aastast:

- „Kliendimapi“ (teenuse osutamise kord, kinnitatud hinnakiri, Eetikakoodeks, Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord, Privaatsuspoliitika, Kliendi õigused ja kohustused) sisse seadmine ja igale uuele kliendile selle andmine ning sisu tutvustamine kliendiga lepingu sõlmimisel;
- Kliendi tagasiside küsitluse korraldamine 1X aastas ja selle tulemuste avalikustamine rahastajatele, klientidele ja asutuse personalile;
- Ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra kehtestamine, klientide ettepanekute ja kaebuste registreerimine, läbi vaatamine ja parendustegevuste algatamine nendest tulenevalt.

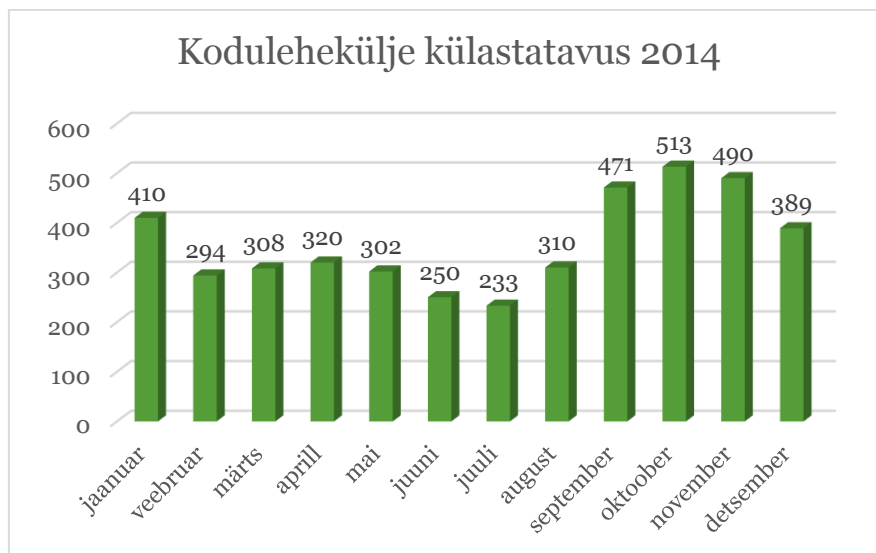
Meede 5: Toimiv ja aktuaalselt informatsioon kajastav kodulehekül

Soovitud tulemus: EAK tegevus on avalikkusele nähtav.

1. Kogu asutuse dokumentatsioon on olemas ja avalikkusele kättesaadav asutuse dokumendiregistris www.avahoolduskeskus.ee/dokumendiregister
2. Alates 2014. aastast on Metsa 10 keskuses toimuvate sündmuste kalender väljas asutuse koduleheküljel www.avahoolduskeskus.ee/sundmused Jätkuvalt on sündmuste kalender väljas asutuse teadatetahvil. Olulisemad sündmused avalikustatakse Pärnu linna kultuuriveebil <http://kultuur.parnu.ee>
3. Asutuse koduleheküljel on võimalik lugeda meie tegevuse kohta avaldatud ajaleheartikleid: www.avahoolduskeskus.ee/meist-kirjutatakse
4. EAK tegevuse kohta oli intervjuu Vikerraadios saates Päevatee 18.10.2014 ja 25.10.2014.

EAK analüüsib regulaarselt oma asutuse kodulehekülje külastatavust.

2014. aasta jooksul on kodulehekülge külastanud kokku 4799 korda. Kodulehe külastatavus on stabiilne ning kasvab vähehaaval pidevalt.



2. Kvaliteetne juhtimine

Soovitud tulemus: Asutuse tegevus ja dokumentatsioon vastab kvaliteedi põhimõtetele.

Meede 1: Euroopa Kvaliteedimärk Sotsiaalteenustes (EQUASS).

1. Kvaliteedi edendamise ja juhtimise tegevuskava koostamine.

Kvaliteetsete teenuste osutajana peab EAK peab sõnastatud missiooni saavutamiseks tagama organisatsiooni stabiilsuse, oskama juhtida ja tegevust korraldada. EAK teenuste osutajana peab püüdlema ja säilitama stabiilsuse nii teenuse osutamisel kui ka arengus, innovatsioonis ning tasakaalustatud finantsstruktuuris. Aastaplaanide koostamisel on väga oluline roll nende eesmärkide saavutamisel, mistõttu on aastaplaanide koostamine asutuse strateegilise planeerimise osa.

EAK 2014. aasta tegevuskava sisaldab endas:

- eesmärke/sihte;
- eesmärkide saavutamiseks vajalikke tegevusi;
- eesmärkide saavutamiseks vajalike tegevuste jälgimise protsessi;
- analüüside ja paranduste tegemiseks ette nähtud ajakavasid ja tegevusi.

(Lisa 1 „Eakate Avahoolduskeskuse kvaliteedi edendamise ja juhtimise 2014. aasta tegevuskava“. Tegevuskava on avalikustatud EAK koduleheküljel: www.avahoolduskeskus.ee)

2. Töötajate töökoosolekute läbiviimine dokumentide aruteludeks ning koostamiseks 1-2X kuus.

2014. aastal toimus 13 töötajate koolitust-koosolekut.

Personali koostööna valmisid järgmised dokumendid:

1. „Eetikakoodeks“
2. „Personalipoliitika“
3. „Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord“
4. „Privaatsuspoliitika“

Viidi läbi töökeskkonna ohutegurite kaardistamine ja koostati „Eakate Avahoolduskeskuse riskianalüüs“.

3. Testauditid ja dokumentatsiooni korrastamine.

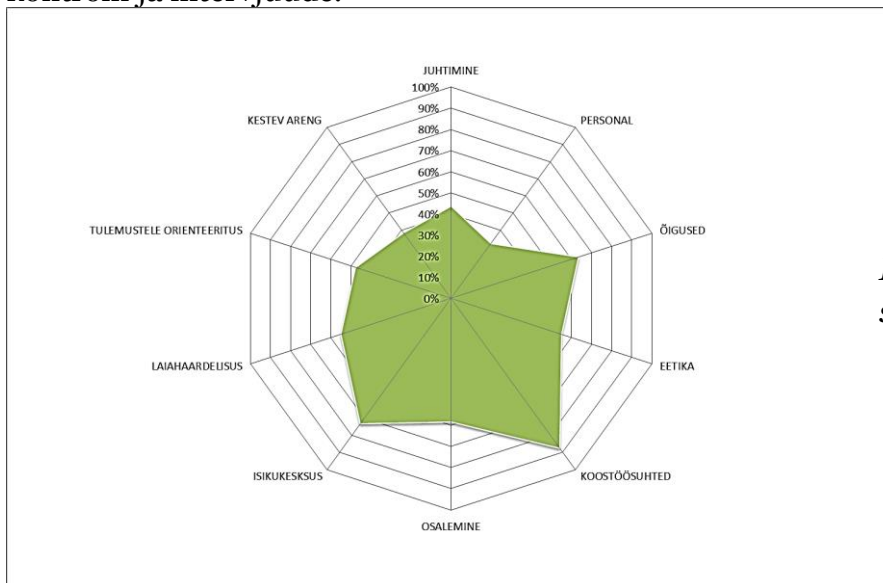
EQUASS Assurance on sertifitseerimissüsteem, mis tagab kvaliteedi ja kvaliteedikontrolli teenustes. Süsteem võimaldab sotsiaalteenuseid osutavatel organisatsioonidel osa võtta sertifitseerimise protsessist Euroopa tasandil tagades sellega teenuse saajatele (=klientidele) ja teistele huvigruppidele oma teenuste hea kvaliteedi.

EQUASS Assurance tagab EQUASSi kvaliteedi põhimõtete, Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Raamistiku ning selle kvaliteedi tagamise põhikriteeriumite ja Euroopa Vabatahtliku Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Raamistiku põhimõtete järgimist. EQUASS tagab ka tegutseva Kvaliteedi Juhtimise Süsteemi põhimõtete järgimise, mis on EQUASS Excellence sertifikaadi aluspõhimõteteks.

EQUASS Assurance sertifitseerimist iseloomustab 50 kvaliteedi tagamise kriteeriumi:

1. kvaliteedi kriteeriumid põhinevad 10 EQUASS Kvaliteedi Põhimõttel, Sotsiaalteenuste Üldise Huvi Kvaliteedi Raamistikul (CFQ for SSGI) ja Euroopa Vabatahtlik Sotsiaalteenuste Üldise Huvi Kvaliteedi Raamistikul (VEQF for SSGI).
2. kvaliteedi tagamise kriteeriumid katavad peamised ja põhilised kvaliteedi juhtimise süsteemi (QMS) elemendid: *kliendi vajaduste ja ootuste väljaselgitamine; protsessi juhtimine; vastutuse juhtimine; ressursside juhtimine; meetmete ja andmete analüüs; kliendi rahulolu; järjekindel kvaliteedi parandamise süsteem*).
3. eneseanalüüs, siseaudit ja 2 testauditit põhinevad etteantud tegevuse indikaatoritel, mis on esitatud küsimustikuna;

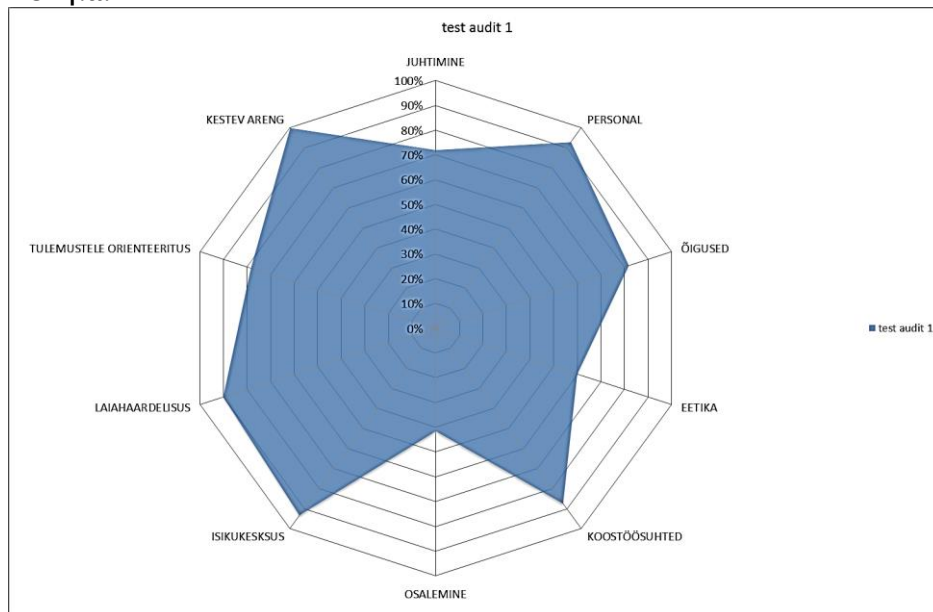
Välisaudit viiakse läbi teenuse osutaja soorituse võrdlemisena indikaatorites nõutavaga. Audiitor kinnitab indikaatorite vastavust asutuse külastusel läbi dokumentatsiooni kontrolli ja intervjuude.



*EAK
sisehindamine.*

2014. aastaks püstitati sisehindamise tulemusel 89 parendamist vajavat indikaatorit (kokku on indikaatoreid 183).

I väline testaudit, mille käigus kontrolliti ja analüüsiti EAK poolt juba parendatud indikaatoreid ja anti ülesandeid edasisteks parendustegevusteks, toimus 26. juunil 2014.a.



*I testauditi tulemused
26.06.2014.*

II testaudit, mille käigus kontrolliti asutuse dokumentatsiooni ja tegevuse vastavust EQUASS Assurance kriteeriumidele ja anti hinnang valmisolekuole lõppauditiks, toimus 7.11.2014. aastal.

Audiitori hinnang: „Asutuses on rakendatud edukalt erinevaid juhtimissüsteeme elemente – terviktsükliks toimib suures osas nii planeerimine, elluviimine, ülevaatamine kui ka tegevuste korrigeerimine. Eriti väärib esiletõstmist asutuses rakendatud tegevuste seire (igakuine) ja aastane aruandlus (aastaruanne). Planeerimisel seatakse (aastaplaanis) oodatavatele tulemustele indikaatorid, mille abil tegelikku tulemuste saavutamist hinnata“.

Teatud juhtimissüsteemi elemendid vajavad läbivalt tähelepanu:

1) Protsessidepõhine lähenemine.

Senisest selgemalt vajavad defineerimist asutuse põhi- ja tugiprotsessid, sh võtmeprotsessid. Kuigi teenuste osutamise kirjeldused on väljatöötatud ja rakendatud, siis tuleks koostada protsesside nimekiri, mis aitaks protsesse piiritleda ning ühtselt mõista asutuse erinevate huvigruppide poolt. Samuti vajavad teenuste/protsesside kirjeldused senisest täpsemat lahtikirjutamist (kaasamine, ülevaatamise perioodilisus, muudatuste siseseviimise põhimõtted jms).

2) Pideva parendamise tsükli juurutamine.

Kuigi asutus on oluliselt edasi arenanud oma juhtimissüsteemi, siis vajab dokumenteerimist ja juurutamist pideva parendamise tsükli põhimõtte järgimine, nt osana kvaliteedipoliitikast, mis on vajalik välja töötada ja rakendada. Osaliselt on tagatud dokumentatsiooni ja tegevuste iga-aastane ülevaatamine, kuid oluline on, et ülevaatamine toimub terviklikult kõigi tegevuste/dokumentide osas ning vajalikud muudatused/parendused viiakse regulaarselt ja läbipaistvalt sisse.

3) Projektide planeerimine.

Tuleks seada kõigile läbiviidavatele innovatsiooni- ja kvaliteediprojektidele eelnevalt eduka saavutamise hindamist võimaldavad indikaatorid. Samuti määratleda projektidele selgelt vastutajad st projektijuhid.

4) Tagasiside.

Kuna asutus on tagasiside küsitlused klientide, personalide ja rahastajaga alles algatanud, on oluline tagada tagasiside küsimise perioodilisus ja järjepidevus, seega võiks tagasiside küsimise põhimõtte olla sissekirjutatud ka nt kvaliteedipoliitikasse.

Dokumentatsioon, mis on vajalik välja töötada:

1) kvaliteedipoliitika (-eeskiri/standard);

2) aastaplaani koostamise protsessi kirjeldus;

3) protsesside (põhi- ja tugi) nimekiri, vajadusel täpsustada hetkel olevaid teenuste (protsesside) kirjeldusi;

4) personali kaasamise põhimõtted (kaaluda lisamist teistesse dokumentidesse), sh teenuste planeerimisse ja hindamisse. Klientide ja nende osalemise põhimõtted ning sellise osalemise iga-aastase hindamise põhimõtted lisada olemasolevatesse dokumentidesse (nt teenuse osutamise kirjelduste juurde).

4. Lõppaudit.

Audiitori ettepanekul teeb EAK taotluse lõppauditi läbiviimiseks 2015. aasta I kvartalis.

Meede 2: Asutuse arengukava koostamise algatamine.

Soovitud tulemus: Asutuse järjepidev areng.

1. Arengukava algatamise taotlemine.

EAK esitas taotluse Pärnu Linnavalitsusele 15. septembril 2014 asutuse arengukava koostamise algatamiseks.

Pärnu Linnavalitsuse korraldus nr 506 27.10. 2014 andis EAK-le loa asuda oma arengut kavandama. Arengukava koostamist koordineerib Pärnu Linnavalitsuse sotsiaal-osakond.

2. Arengukava koostamise ajakava kinnitamine.

Arengukava koostamise ajakava asutakse kokku panema 2015. aasta alguses.

Meede 3: Töötajate motivatsioon ja areng.

Soovitud tulemus: Kompetentne ja motiveeritud personal.

Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid juhivad ja haldavad oma personali ja tegevust suunas, mis johtub nende tegevuse eesmärkidest ja inimesekesksest teenindamiskultuurist. Töötajad, kellel on nõutud teadmised, oskused ja kompetents leiavad organisatsioonis arenguvõimalusi ja väärtustamist. Sellised organisatsioonid on teenuse saajate ja teiste huvigruppide heaolu nimel pühendunud personali kaasamisele, arendamisele ning edasiõppe soodustamisele, pakkudes oma töötajatele tervisekaitset, turvalisust ja heaolu ning nõuetele vastavaid töötingimusi.

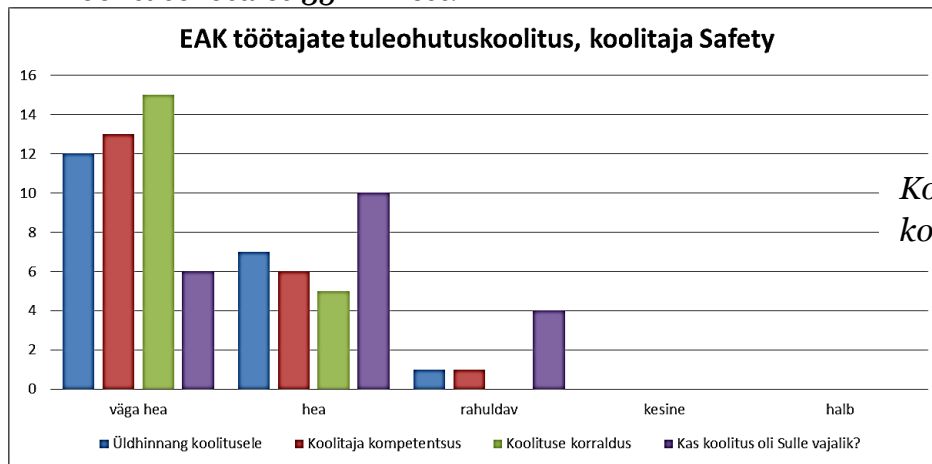
Töötajate kvalifikatsiooni, toetuse ja arengu plaani tulemuslikkust analüüsitakse iga-aastaselt asutuse aastaaruandes, selle kohta annavad hinnangu töötajad individuaalselt koolituste tagasiside kaudu ning personali rahulolu küsitluse kaudu.

2014. aastal osalesid EAK töötajad kokku 11 koolitusel. *(Lisa 2 Eakate Avahoolduskuse koolitusplaan 2014)*

1. Koolituste korraldamine ja koolitustel osalemine.

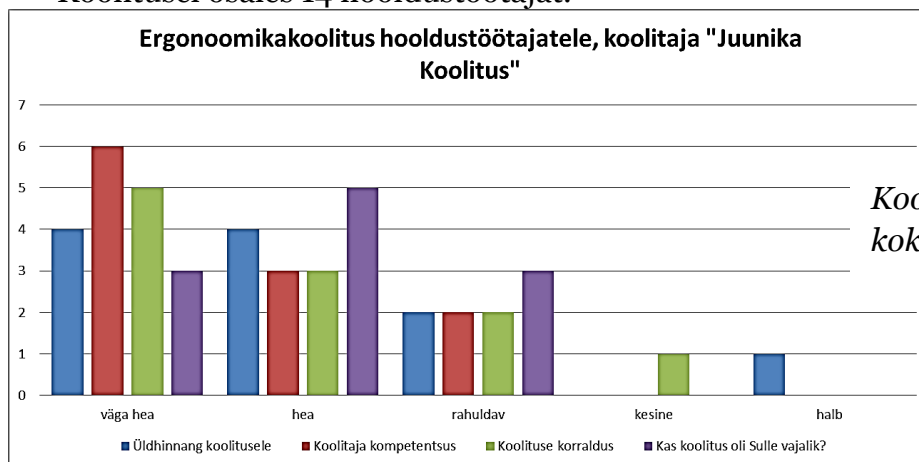
a) Tuleohutuse koolitus asutuse töötajatele ja Metsa 10 keskuses tegutsevate organisatsioonide juhtidele, 28.03.2014.

Koolitusel osales 35 inimest.



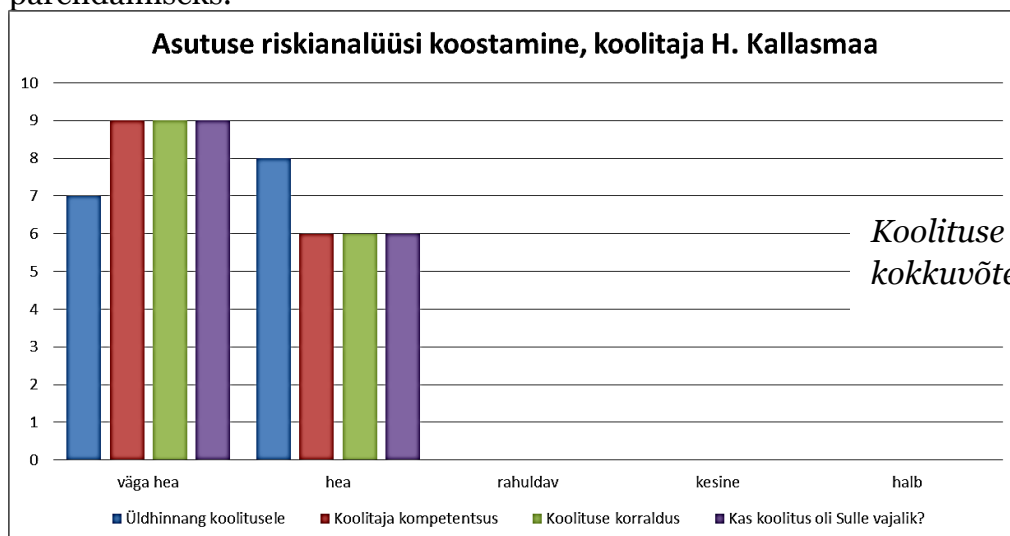
Koolituse tagasiside kokkuvõte

b) Ergonoomikakoolitus hooldustöötajatele, 18.06.2014
Koolitusel osales 14 hooldustöötajat.



Koolituse tagasiside kokkuvõte

c) Asutuse riskianalüüsi koostamine, 19.03.2014 ja 02.04.2014
Koolitusel osales 28 EAK töötajat. Koolituste tulemusel teostati ametikohtade riskide hindamine ning koostati EAK riskianalüüs ja tegevuskava riskide vältimiseks ning parendamiseks.



Koolituse tagasiside kokkuvõte

- d) Koolitus hooldustöötajale „Eneseabi ülemäärase stressiga toimetulekuks ja stressi maandamiseks.“ Koolitaja Elen Kihl (OÜ Sensus), 03.12.2014.
- e) Asutuse juht läbis 2014. aastal järgmised koolitused:
1. 30.01.2014 „Tuleohutuse eest vastutava isiku koolitus“ (6 t);
 2. 14.03.2014 „Töötervishoiu ja tööhutusosalane väljaõpe“ (24 t);
 3. 15.05-11.06.2014 „Praktikajuhendajate koolitus“ (36 t);
 4. 05.06.2014 „EQUASS praktiline rakendamine“ (5,5 t);
 5. 25.-30.08.2014 „Eakate mälu treenerite koolitus“ koolitajad Euroopa Eakate Organisatsioon EURAG ja Tallinna Ülikool (44 t);
 6. 21.10-24.11.2014 „Sotsiaalnõustamine“ (24 t);
- f) Asutuse administraator M. Raiend osales 07.10.-17.11.2014 koolitusel „Sekretäritöö algkursus“.

2. Personali rahulolu küsitluse läbi viimine.

2014. aasta kevadel viidi läbi EAK personali rahulolu küsitlus, mille eesmärgiks oli teada saada, missugused on personali ootused juhtkonale, kuidas nad hindavad oma töötingimusi, asutuse organisatsioonikultuuri jne.

(Lisa 3 Personali rahulolu küsitluse kokkuvõte).

Küsitluse kokkuvõte on avalikustatud asutuse koduleheküljel: www.avahoolduskeskus.ee/tagasis

3. Arenguestluste läbi viimine.

2014. aastal viidi läbi arenguestlused kõikide asutuse töötajatega mille tulemusel valmisid:

1. töötajate isiklikud arenguplaanid;
2. asutuse koolitusplaani 2015. aastaks.

4. Motivatsiooniürituste korraldamine.

Töötajate motiveerimiseks ning nende tegevuse väärtustamiseks toimusid järgmised ühisüritused:

- sünnipäevalaste õnnitlemine iga kuu toimuval koosolekul;
- väljasõit Pärnumaal, Audru vallas Soomra külas asuvasse Vene tallu, 06.08.2014;
- osalemine kepikõnni päeval 04.10.2014;
- osalemine Pärnu sotsiaalhoolekande asutuste aastalõpupeol 9.12.2014.

3. Päevakeskuse tegevuse arendamine.

Soovitud tulemus: Koostöö erinevate Pärnu MTÜ-dega huvi- ja harrastustegevuse ning sündmuste korraldamisel.

Tulenevalt EAK põhimäärusest EAK:

- 1) loob võimalusi eakate organisatsioonidele aktiivseks huvi- ja harrastustegevuseks ning aktiivsena vananaemiseks;
- 2) teeb koostööd erinevate asutuste ja organisatsioonidega elanikkonna väärtushinnanguid kujundavate ja aktiivsena vananemist toetavate ürituste ning kampaniate korraldamisel.

Meede 1: Koostöö organisatsioonidega huvi- ja harrastustegevuse korraldamisel.

EAK sõlmis lepingud kõikide Metsa 10 keskuses tegutsevate seltside ning ühingutega. Lepingutes on ära määratletud huvitegevuseks vajalik ruumide kasutamise aeg ja tingimused ning keskust kasutavate gruppide õigused ja kohustused. 2014. aastal lisandus 4 uut ruumide kasutajat – folkloorirühm Mesilane, pensionäride Bridziklubi, suupilliklubi Piccolo ja OÜ Devianna. Viimase puhul ei ole tegemist eakatele suunatud tegevusega ja neile on ruumide kasutamine tasuline.

Ruumide kasutamise eest Metsa 10 keskuses maksavad tasu MTÜ RTA Kajakas, OÜ Devianna ja seltsing Puhas Hing.

Jätkuvalt on EAK keskuse püsikasutajaks Pärnu Pensionäride Liit (PPL) ja Eakate Ühing Elulust, kelle käsutuses on 2 II korruse möbleeritud kabinetti koos kommunikatsioonitehnikaga.

Ajutiselt kasutas 2014. a. keskuse ruume Intelligentne Grupp OÜ Töötukassa „Tööklubi“ koolituste läbiviimiseks. Kokku toimus 88 Tööklubi koolitust. Kuna tegemist ei olnud eakatele suunatud tegevusega, siis oli Tööklubi korraldajatele ruumide kasutamine tasuline.

Huvi- ja harrastustegevuse sisuline pool on kirjeldatud Eesmärk 1, meede 3 juures.

Meede 2: Koostöö organisatsioonidega sündmuste korraldamiseks.

2014. aastal jätkus koostöö Metsa 10 keskuses tegutsevate organisatsioonidega erinevate sündmuste, kontsertide, seminaride jm läbiviimiseks.

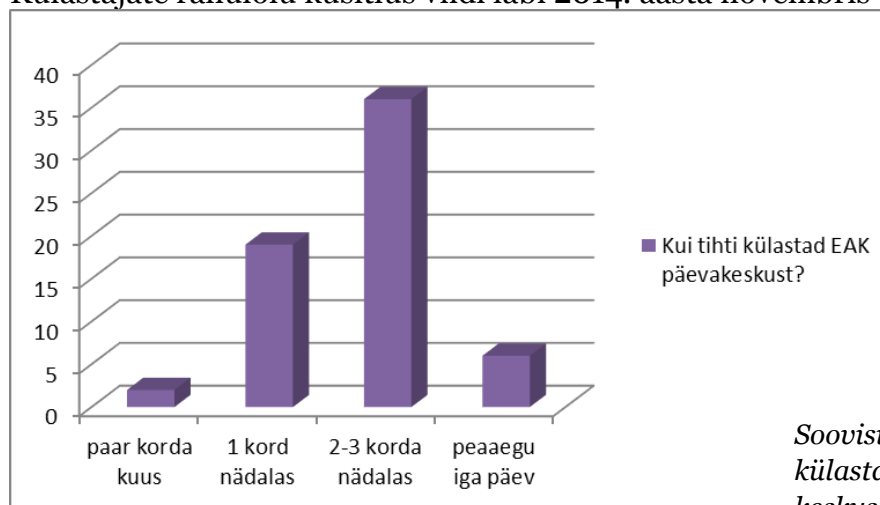
Lisaks sellele on sõlmitud koostööleping kultuurisündmuste korraldamiseks MTÜ-ga Pärnuu Rahvusvaheline Koorifestival, kellega koostöös toimusid 1X kuus tantsuõhtud eakatele (7 tantsuõhtut) ning sündmuste sari „Loomingulised kohtumised Eakate Ava-hoolduskeskuses“ (4 üritust).

Koostöös TÜ Pärnu Kolledziga ja EÜ Elulust korraldati eakate nädala lõppüritust.

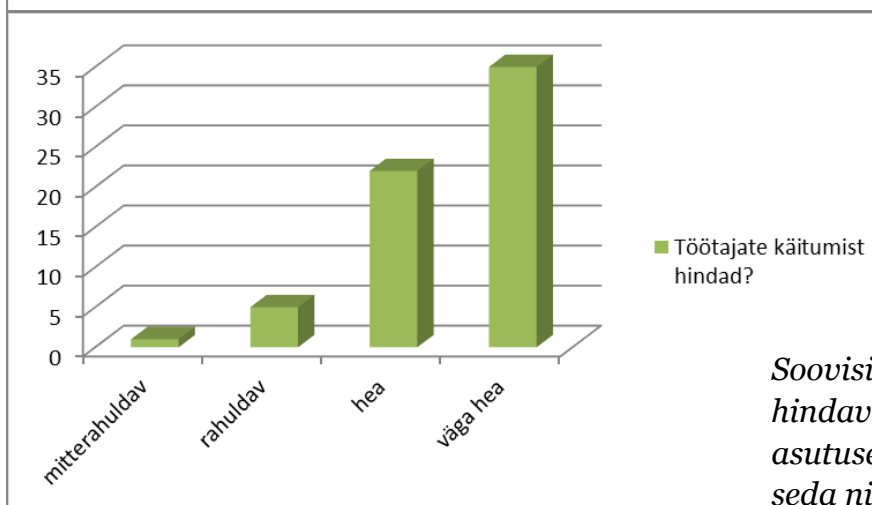
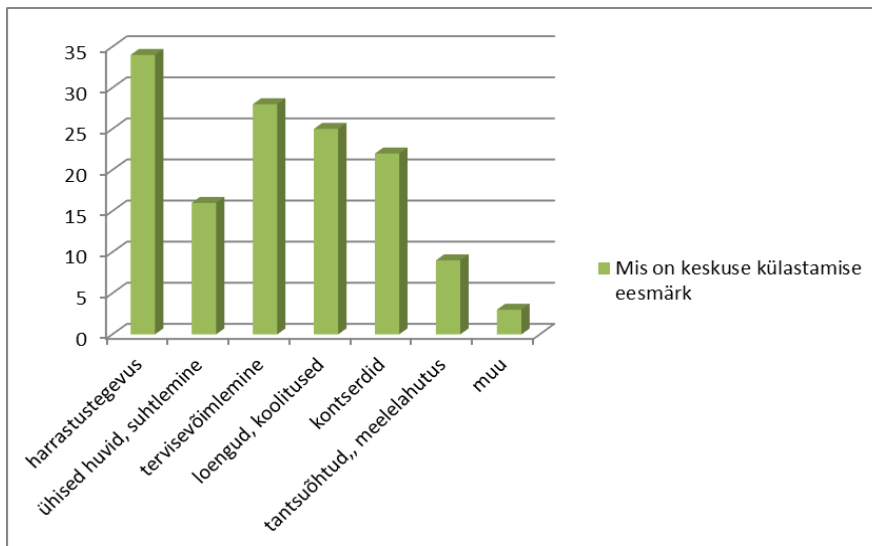
Täpsem kokkuvõtte toimunud sündmustest Eesmärk 1, meede 3 juures.

Meede 3: Keskuse kasutajate rahulolu.

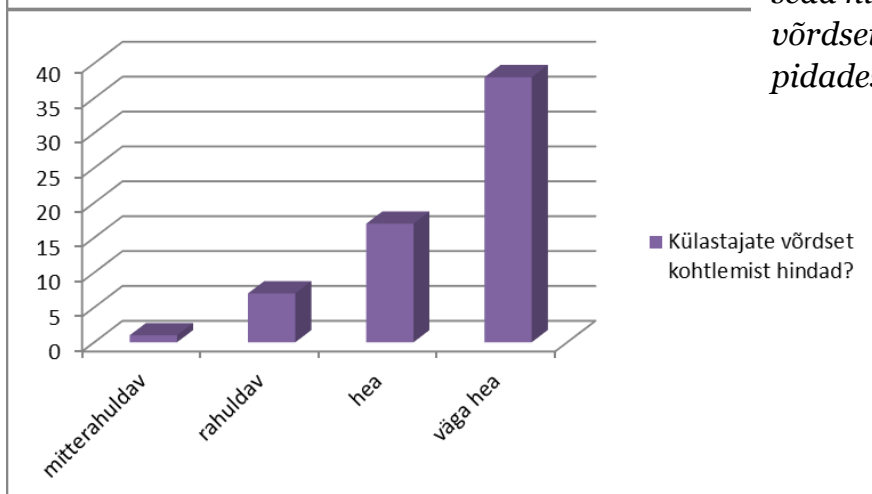
Külastajate rahulolu küsitlus viidi läbi 2014. aasta novembris-detsembris.



Soovisime teada, kui tihti külastatakse keskust ning mis on keskuse külastamise eesmärk.

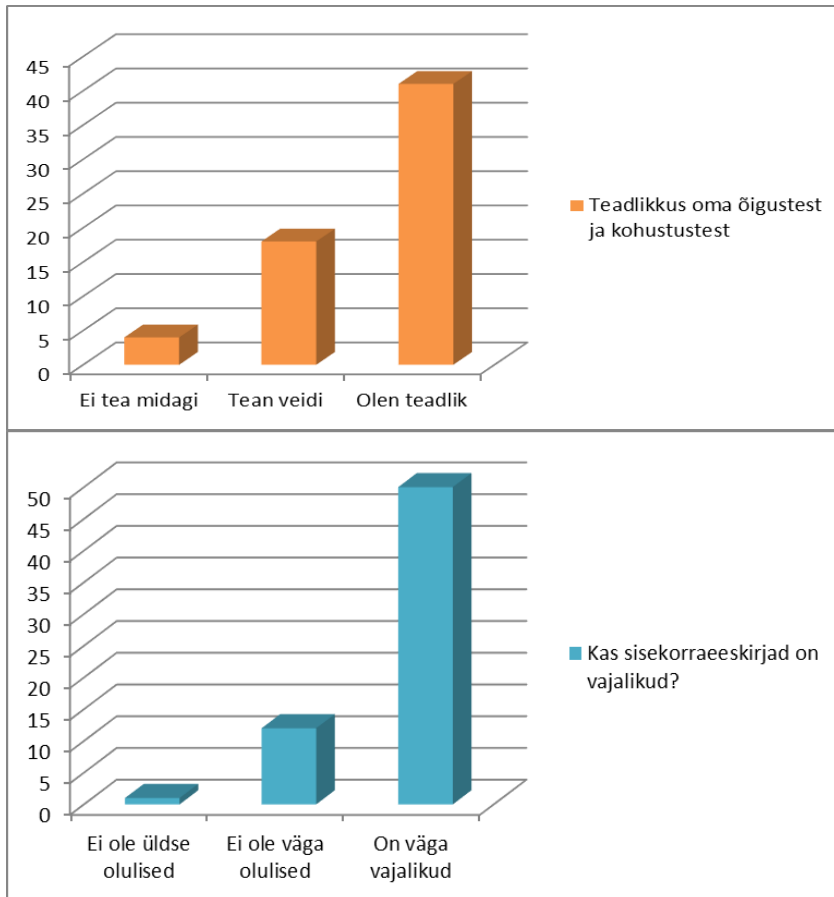


Soovisime teada, kuidas hindavad keskuse külastajad asutuse töötajate käitumist, seda nii üldises mõistes, kui võrdset kohtlemist silmas pidades.

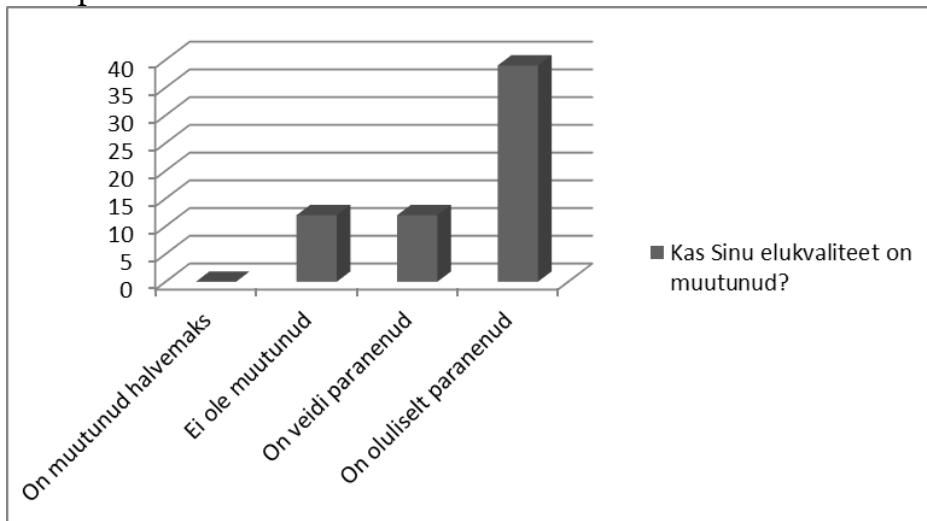


Kuna keskuses käib koos 46 erinevat huvi- ja harrastusgruppi, kes kõik peavad ühise katuse alla ära mahtuma, on väga oluline, et kõik külastajad ooleksid teadlikud oma õigustest ja kohustustest ja nendest ka kinni peaksid.

Maja sisekorraeskirjadest oleme kõiki huvigruppe küll informeerinud, kuid aeg-ajalt ikka tekib probleeme eskirjade täitmisega. Ühises „ruumis“ tegutsedes ei saa alati oma mugavusest lähtuda, tuleb arvestada ka kõikide teiste heaolu ja töötajate soovidega.



Metsa 10 keskuse üheks ülesandeks on ka inimese elukvaliteedi parandamine – st. talle võimaluste loomine kodust välja tulla, suhelda omaealistega, olla aktiivne ja terve jms. Kuna elukvaliteedi mõtestab iga inimene enda jaoks väga individuaalselt, siis ka selle paranemise tunnetus on inimestel erinev.



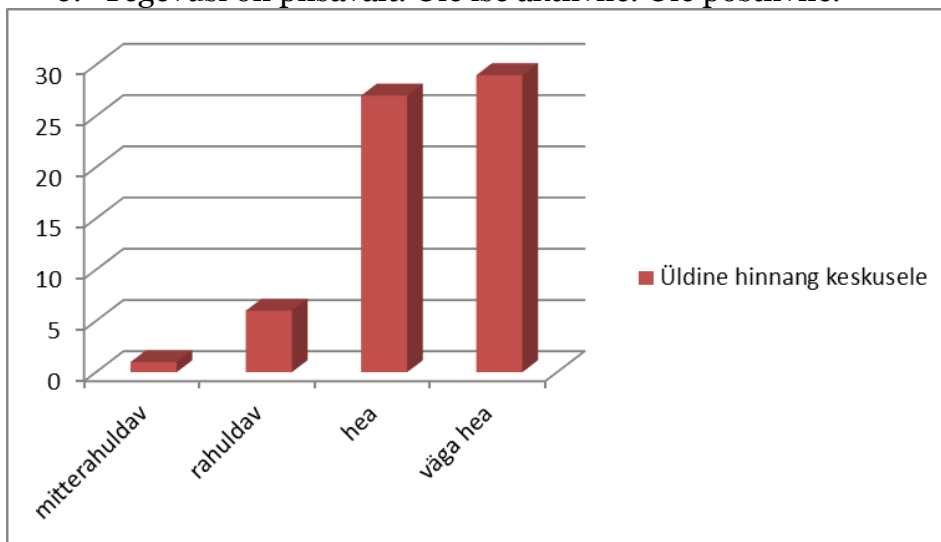
Tehtud isiklikud ettepanekud asutusele keskuse töö parendamiseks:

1. Keskuses võiks olla kohvik (kõige rohkem ettepanekuid).
2. Rohkem heatasemelisi kontserte heade esinejatega.
3. Võiks olla nurk arvutitega nende jaoks, kellel kodus vastavad võimalused puuduvad.
4. Huvitavaid loenguid.

5. Kohtumised huvitavate inimestega.
6. Tantsuõhtuid võiks tihedamalt toimuda.
7. Taimede ja punutistega tegelemine. Jõulukompositsioonid, -pärijad. Kindlasti on võimalik leida lahtiste kätega õpetajaid, edasi andmaks oma tarkusi.
8. Soovin, et administratsioon otsiks ja leiaks lahenduse saalide kordaseadmiseks erinevat ürituste puhul.
9. Ei ole rahul, et kõik vajalik klubiõhtuks tuleb ise teha - lauad kohale viia, toidunõud ise pesta. Et laulmiseks tuleb toolid ise kohale tuua ja ära viia. Et nõud tuleb ise nõudepesumasinasse panna, töötaja seisab ainult juures ja juhendab.

Mõned kommentaarid asutuse töötajate kohta:

1. Vanas vaimus edasi!
2. Jätkake samas vaimus ja olge ikka mõnusad!
3. Töötajate käitumine on ilus, kena, rahulik, tore.
4. Vastuvõtt on väga soe, kõigil töötajatel on alati naeratus näol.
5. Kõik toimib ja on hästi organiseeritud. Eriti hea on infotahvel.
6. Tegevusi on piisavalt. Ole ise aktiivne. Ole postitiivne.



Meede 4: Keskuse arendamine.

1. Keskuse terrassile kohvikuruumi väljaehitamise algatamine.

Pärnu linna sotsiaalvaldkonna arengukava tegevuskavas on planeeritud Metsa t 10 rõdu ümberehitamiseks 2016. aastal 30 tuh. eurot.

Kohviku projekteerimine on planeeritud 2015. aastaks.

2. Uute ettevõtmiste toetamine ning algatamine.

PPL algatusel alustas Metsa 10 keskuses tegevust laua- ja osavusmängude klubi, kus on 1X nädalas võimalik igal huvilisel tulla ja mängida koroonat, malet, kabet ja teisi lauamänge.

EAK on tellinud 2014-2015 hooajaks sisukaid ajalehti, mille lugemiseks esialgu spetsiaalne ruum küll puudub, kuid see probleem laheneb kindlasti 2016. aastal kohvikuruumi valmimisega. Lugeda on võimalik lisaks „Pärnu Postimehele“ veel „Eesti Ekspressi“, „Päevalehte“ ja „Maalehte“. Huvi selle vastu on üsna suur. Praegu on lehti võimalik koha peal lugeda keskuse fuajees.

2014. aastal laekunud ettepanekud ja kaebused.

- I 2014. aastal laekus EAK-le 3 kirjalikku pöördumist Metsa 10 koos käivate huvi-gruppide katusorganisatsioonide poolt.
- a. PPL ettepanekud (2 tk):
- i. Ruumide välja üürimine ei tohi takistada majas toimuvat eakate tegevust.
 - ii. Majas puudub puhketuba, kuhu saab eakas inimene lihtsalt tulla ja seal olla.
 - iii. Majas puudub võimalus kunstinäituste korraldamiseks.
 - iv. Selgusetuks on jäänud saali seinale pandud võimlemisstange otstarve.
 - v. Toole-laudu ei peaks vedama ühest saalist teise, tuleb muretseda nii palju inventari, et oleks statsionaarsed toolid-lauad mõlemas I korruse saalis.
- b. EÜ Elulust ettepanekud:
- i. Probleemiks on laudade-toolide transportimise vajadus ühest saalist teise. Vajalik on juurde muretseda toole ja laudu ning nende transportimise abivahendid.
 - ii. Väike saal on talveperioodil huvitegevuseks külm. Mõõdetud on külmal ajal põranda lähedal temperatuur +12°.

Mõlema organisatsiooni pöördumistele on vastatud, vastused on avalikult kättesaadavad EAK koduleheküljel www.avahoolduskeskus.ee/tagasis/saabunud-ettepanekud ja dokumendiregistris www.avahoolduskeskus.ee/dokumendiregister Kõikide probleemidega, mille lahendamine on võimalik, on asutud tegelema (vt „Parendustegevuste plaan 2015-2016“).

Stange on kasutamiseks kõikidele saalis tegutsevatele gruppidele (võimlejad, tantsijad, folkloor, lauljad jm) ja on meie keskusele kingitud MTÜ RTA Kajakas poolt.

- II Lahenduseta jäävad hetkel:
1. Kunstinäituste korraldamine I korruse väiksemas saalis, sest näituse külastajad hakkaksid segama saalis toimuvat huvitegevust. Ei ole mõeldav, et huvitegevuse (võimlemine, folkloorirühm jm) vahel kõnnivad näituse vaatajad. Aga kui näitust külastada võimalik ei ole, kaotab kogu asi ka mõtte.
 2. Väikese saali lisaküte vajab suuremat ressursi, kui hetkel on võimalik. Küll on plaanis see probleem siiski lahendada ja taotleda vastavat ressursi 2016. aastal.
 3. Ruumide välja rentimisel pöörame senisest suuremat tähelepanu, et erinevad tegevused ei hakkaks üksteist segama. Küll ei saa me ruumide välja rentimisest loobuda, sest see on oluline omatulu allikas. Laekunud omatulu võimaldab jälle investeerida seda tegutsemise tingimuste parendamisse ja asutuse arendamisse (nt 2015. aastal planeeritavad toolid, lauad, laudade käru, dušširuumi remont jms).
- III 2014. aastal ei esinenud ühtegi kaebust klientidelt teenuse saajate füüsilise, vaimse ja materiaalse ärakasutamise kohta.
- IV 2014. aastal ei laekunud klientidelt ühtegi ettepanekut teenuste osutamise peamiste protsesside muutmise vajaduse kohta. Töötajatelt laekus ettepanek koduabiteenuste ülevaatamiseks ning hindade korrigeerimiseks 2015. aasta jooksul – pesupesemisteenus, koristamise teenus.

Parendustegevuste plaan 2015-2016.

Parendustegevuste planeerimise aluseks on:

1. asutuse riskianalüüs;
2. töötajate rahulolu küsitlus ja arenguvestlused;
3. päevakeskuse külastajate tagasiside ja laekunud kirjalikud ettepanekud;
4. klientide tagasiside.

1. Kvaliteetsete teenuste osutamine				
1.1. Koduhooldusteenused Pärnu linna elanikele				
Probleem	Tegevused probleemi lahendamiseks	Aeg	Ressurss	Vastutaja
Kiire klientide arvu suuremine. 2014. aastal tuli juurde reaalselt 24 klienti. Klientide arv ühe hooldaja kohta ei võimalda osutada kvaliteetset teenust.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Isikliku sõiduauto kasutamise võimaluse loomine. 2. 2 hooldustöötaja ametikoha juurde taotlemine. 	2015, 01-12 2015, 01-03	3240,00 /EAK 16 700,00 /LV ?	Juhataja Juhataja
Pesupesemisteenuse maht koduklientidele on oluliselt kasvanud. EAK-l on 2 tavalist kodust pesumasinat ja 1 kuivati, millede töökoormus on suur.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kiire tsentrifuugiga profipesumasina soetamine. 2. Trummelkuivati soetamine. 	2016, 02 2016, 02	2350 /EAK 1700/EAK	Juhataja Juhataja
Metsa 10 dušširuumide segistid ei vasta sihtgrupi vajadustele. Dušširuum vajab sanitaarremondi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veesäästlike segistite paigaldamine dušširuumidesse (2 tk). 2. Sanitaarremondi teostamine. 	2015, 07-08	1500/EAK 500/EAK	Juhataja Juhataja
1.2. Päevakeskuse teenused eakatele ja puuetega inimestele				
Päevakeskuse kasutajate arv on väga suur, maja on populaarne. Majas on ainult 150 tooli, lauad on huvitegevuste ajaks ladustatud riidehoidu. Ka maja töötajad on naisterahvad – laudade vedamine on ka nende jaoks raske.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laudade vedamiseks ja ladustamiseks vajaliku käru ja 10 lisalaua soetamine. 2. 30 tooli soetamine. 	2015, 03-04 2015, 09	905/EAK 870/EAK	Juhataja asetäitja Juhataja asetäitja
Metsa 10 hoones puudub koht, kuhu juhulik tänavalt tulnud külastaja saaks tulla – lugeda ajalehti, juua kohvi, kasutada internetti jms	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kohvikuruumi projekteerimine Metsa 10 II korruse rõdu baasil. 2. Kohvikuruumi ehitamine ja sisustamine Metsa 10 II korruse rõdu baasil. 	2015, II poolaasta 2016	LV MO 30 tuh /LV MO	Juhataja/LV Juhataja/LV
EAK poolne tegevus päevakeskusena st eakate aktiveerimisel ning kaasamisel ja ühistegevuse organiseerimisel on vähene.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Osalemine EL projektis „Let Us Be Active“ partnerina. 	2015 mai-2016 dets.	31048,8/EL 5479,2/LV, EAK	Juhataja, juhataja asetäitja, LV SO
1.3. Aktiivne ja avatud infovahetus ning koostöö EAK klientidega, erinevate partnerite ning rahastajatega				
Sihtgruppidel ei ole piisavat informatsiooni EAK tegevuste ja teenuste kohta.	<ol style="list-style-type: none"> 1. EAK tutvustava voldiku välja andmine; 2. Avatud seminari korraldamine koostööpartneritele. 	2015 II poolaasta 2015 I poolaasta	200/EAK EAK	Juhtkond Juhtkond
Päevakeskuses tegutsejate vähene kaasamine ja informeerimine.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ringijuhude ümarlaua kokkutuumine. 2. Infopäevade korraldamine ringijuhudele 2X aastas. 	2015, 02 2015, 02 ja 10	EAK EAK	Juhataja asetäitja Juhataja asetäitja

	3. Ringijuhtide ja org. juhatuste tänuürituse korraldamine 1X aastas.	2015, 12	EAK	Juhataja asetäitja
2. Kvaliteetne juhtimine				
2.1. Kompetentne ja motiveeritud personal				
Asututuse töötajatele ei jätku tööruume, administraatoril puudub töötamise koht. Asutuse juhil puudub koht, kus igal ajal on võimalik teha koosolekuid väiksemale töögrupile ja vajadusel privaatsest vastu võtta kodanikke või külalisi.	1. II korruse õppeklassi kohaldamine juhataja kabinetiks. Seal toimuva huviringide (4 tk) tegevuse ümbersuunamine.	2015, 02	1300/EAK	Juhtkond
	2. Administraatorile töökoha siseseadmine I korruse praeguses juhataja kabinetis.	2015,02	50/EAK	Juhataja

EAK eelarves planeeritud 2015.a.	3490	<ul style="list-style-type: none"> Isikliku sõiduauto kasutamise kompenseerimine hooldustöötajatele; EAK tutvustava voldiku koostamine ja välja andmine;
Planeeritud katta 2014. aastal enam laekunud tulu ja 2014.a. eelarve jäägi arvelt.	5125	<ul style="list-style-type: none"> Dušširuumide remont ja segistite vahetus; Laudade vedamiseks ja ladustamiseks vajaliku käru ja 10 lisalaua soetamine; 30 tooli soetamine; Tööruumide ümberkorraldamine ja töötingimuste parandamine.
Hetkel katteallikas puudub.	16 700	<ul style="list-style-type: none"> 2 hooldustöötaja ametikoha juurde loomine;
Planeeritake 2016. aasta eelarvesse	4050	<ul style="list-style-type: none"> Kiire tsentrifuugiga profipesumasina soetamine; Trummelkuivati soetamine. Õhksoojuspumba paigaldamine väikesesse saali.
EL vahendid (kui tuleb rahastamisotsus)	31048,8	<ul style="list-style-type: none"> Projekti kulud;
Oma vahendid (EAK/LV)	5479,2	<ul style="list-style-type: none"> Projekti juhitamise töötasud;
LV investeeringud 2016.a.	30 tuh	<ul style="list-style-type: none"> Kohviku projekteerimine ja ehitamine Metsa 10

Lisa 1 Eakate Avahoolduskeskuse kvaliteedi edendamise ja juhtimise 2014. aasta tegevuskava.

Eesmärgid	Meetmed ja tegevused	Möödetav tulemus	Aeg	
I Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine.				
Teenused on kättesaadavad ja jõustavad kõigile kliendigruppidele.	1. Koduhooldusteenused Pärnu linna elanikele.			
	a) Koduabiteenuste osutamine 180 kliendile aastas. b) Isikuabiteenuste osutamine 30 kliendile aastas. c) Transporditeenus 50 koduhoolduskliendile aastas. d) Saunateenus 30 kliendile aastas, kokku kasutatakse pesemisvõimalust 600 korral. e) Pesupesemise teenus 30 kliendile aastas.	a) Lepingud koduhooldusklientidega. b) 70% klientidest on koduhooldus- (koduabi- ja isikuabi) teenustega rahul ja tulevad toime kodukeskkonnas.	Jaanuar- detsember	
	2. Teenused Pärnu linna puuetega inimestele.			
	a) Invatransporditeenust kasutab 250 inimest aastas; b) Trepironija teenus kõikidele seda vajavatele klientidele.	a) 70% teenuse kasutajatest on teenuse osutamisega rahul. b) 100%le teenuse vajajatest on selle kasutamine võimalik, 80% kasutajatest on teenuse kvaliteediga rahul.	Jaanuar- detsember	
	3. Päevakeskuse teenused eakatele ja puuetega inimestele.			
	a) Püsivaks ja sisukas tegutsemiseks võimaluste kindlustamine eakate organisatsioonidele ja huviringidele. b) EAK-s toimub aastas vähemalt 50 avalikkusele suunatud sündmust, mida külastab kokku kuni 4000 inimest.	a) EAK ruumides tegutseb 40 eakate huvi- ja harrastusgruppi. b) 70% majas tegutsevatest organisatsioonidest on loodud tingimustega rahul. c) 80% sündmuste küllastajatest on korraldatud sündmustega (kontserdid, kohtumised, seminarid jm) rahul	Jaanuar- Detsember	
	Kliendid, koostööpartnerid ja rahastajad omavad EAK tegevuse kohta piisavalt infot ning annavad tagasisidet asutuse tegevuse kohta.	4. Aktiivne ja avatud infovahetus ning koostöö EAK klientidega, erinevate partnerite ning rahastajatega.		
		a) Infoseminari korraldamine koostööpartneritele. b) Koostööpartnerite ja rahastajate tagasiside küsitluse korraldamine. c) Viia läbi küsitlused teenuse tarbijate ja nende lähedastega tagasiside saamiseks.	a) Toimunud on 1 avatud koostööseminar. b) Koostööpartnerite rahulolu on vähemalt 70%. c) Vähemalt 65% klientidest annavad tagasisidet neile osutatud teenuste kohta. 50% klientide lähedastest annavad tagasisidet ja on kaasatud teenuste parendamisel.	November Aprill Mai- Detsember
		d) Tagasiside kokkuvõtete avalikustamine asutuse koduleheküljel.	d) Avaldatud on kliendi rahulolu, partnerite ja rahastajate rahulolu küsitluste tulemused.	Mai-Juuni

	e) Infotriikise koostamine asutuse teenuste tutvustamiseks avalikkusele	e) Kakskeelne (eesti- ja venekeelne) triikis 1000 eksemplari.	Oktoober- November
EAK tegevus on avalikkusele nähtav	5. Toimiv ja aktuaalselt informatsioon kajastav kodulehekül		
	a) Dokumendiregistri jätkuv pidamine. b) Ürituste kalendri avaldamine EAK koduleheküljel. c) EAK tegevust kajastavate artiklite avaldamine koduleheküljel. d) Tagasiside võimalus EAK kodulehekülje kaudu. e) EAK tegevuse kajastamine kohalikes meediakanalites (Pärnu Postimees, Pärnu Raadio) ja üleriigilistes kanalites (Päevatee).	a) Kodulehekülje külastatavus kasvab aasta jooksul kuni 50% võrreldes 2013. aastaga. c) 100% avaldatud artiklitest on lingitud koduleheküljele. d) 100% saadud tagasisidest on avaldatud koduleheküljel. e) Kohalikus ajalehes ilmub vähemalt 2 artiklit. Vähemalt 1 saade ERR-s.	Jaanuaar- Detsember
II Kvaliteetne juhtimine			
EAK-le on omistatud EQUASS Assurance sertifikaat	1. Asutuse tegevus ja dokumentatsioon vastab kvaliteedi põhimõtetele.		
	a) Kvaliteedi edendamise ja juhtimise tegevuskava koostamine. b) Töötajate töökoosolekute läbi viimine dokumentide aruteludeks ning koostamiseks 1-2X kuus c) Testauditid ja dokumentatsiooni korrastamine. d) Lõppaudit.	a) Kinnitatud tegevuskava. b) Koostatud dokumendid, asutuse toimimise korrad, koosolekute protokollid. c) Testauditite tulemused. d) EQUASS Assurance sertifikaat.	Jaanuar- veebuar Jaanuar- oktoober Juuni, november Detsember
Asutuse järjepidev areng	2. Asutuse arengukava koostamine.		
	a) Arengukava algatamise taotlemine. b) Arengukava koostamise ajakava kinnitamine.	a) Linnavalitsuse korraldus arengukava koostamiseks. b) Arengukava koostamise ajakava.	Oktoober November
	3. Asutuse kvaliteedikultuuri profiili koostamine		
	a) Kvaliteedikultuuri kaardistamine.	a) Kvaliteedikultuuri profiil ja analüüs.	September- Jaanuar
Kompetentne ja motiveeritud personal	4. Täiendkoolituste korraldamine ja koolitustel osalemine.		
	a) Koolituste korraldamine ja tagasiside küsimine.	a) Kollektiivi poolt heaks kiidetud ja elluviidud 2014. a. koolituskava. b) Koolituste tagasiside ja selle analüüs.	Veebruar Jaanuar- Detsember
	5. Arenguestluste korraldamine.		
	a) Arenguestlused töötajatega.	a) Isiklikud arenguplaanid. b) Asutuse koolitusplaan 2015.	Detsember Jaanuar 2015
	6. Töötajate motiveerimine.		
	a) Kultuuriline väljasõit maakonda – Soomra Vene tallu. b) Osalemine sotsiaalasutuste aastalõpupeol. c) Tunnustamine käskkirjadega ja tänukirjadega.	a) Tagasiside töötajatelt, fotomaterjalid. b) Käskkirjad, tänukirjad.	Jaanuar- detsember Jaanuar- Detsember

III Päevakeskuse tegevuse arendamine.			
Tulemuslik koostöö erinevate Pärnu MTÜ-dega	1. Lepingute sõlmimine organisatsioonidega.		
	a) Ruumide kasutamise lepingute sõlmimine.	a) Ruumide kasutamise lepingud.	Jaanuar- Detsember
	b) Koostöölepingute sõlmimine sündmuste korraldamiseks.	b) Koostöölepingud.	
	2. Keskuse kasutajate rahulolu küsitlus.		
a) Küsitluse korraldamine	a) Rahulolu küsitluse kokkuvõtte avaldamine koduleheküljel.	Jaanuar 2015	
Päevakeskuse arendamine	1. Keskuse terrassile kohvikuruumi väljaehitamise algatamine.		
	a) Ettepanekute tegemine hoolkogule.	a) Kohvikuruumi projekteerimine ja ehitamine Pärnu linna sotsiaalvaldkonna arengukava tegevuskavas (2015-2016).	Jaanuar- Detsember
	b) Kohtumised rahastajatega ja omanikega.		
	2. Uute tegevuste algatamine keskses		
a) Laua- ja osavusmängude klubi tegevuseks võimaluste loomine.	a) Osalejate arv.	Oktoober- Detsember	
b) Ajalehtede lugemiseks võimaluste loomine keskses.	b) Küllastajate tagasiside.	Oktoober- Detsember	

Lisa 2 EAK 2014 personali arendus- ja koolitusplaan.

Koolitusplaan on koostatud koolitusvajaduse hindamisest tulenevalt ja asutuse eelarvelisi võimalusi arvestades.

Valdkond	Teema	Toimumise aeg	Toimumise koht	Osaleja (-d)	Läbiviija	Maksumus
I Tööohutus ja töötervishoid	Töötervishoiu- ja tööohutusalase väljaõppe koolitus	03.14	Pärnu	Vastutav isik	„Juunika koolitused“	166,00
	Ergonoomika (tellitud koolitus)	18.juuni	Pärnu	Hooldustöötajad	„Juunika koolitused“	450,00 (LV SO)
	Riskianalüüs (sisekoolitus)	03-07.14	Pärnu EAK	Kõik töötajad	H. Kallasmaa	Tasuta
II Tuleohutus	Tuleohutuse eest vastutava isiku koolitus	01.14	Pärnu	Vastutav isik	„OÜ Tartu Tuli“	102,00
	Tulekahjuõppus (tellitud koolitus)	03.14	Pärnu EAK	Kõik töötajad ja ringijuhid	„OÜ InSafety“	216,00
III Hooldustöö	"Eneseabi ülepinge maandamiseks ja ülemäärase stressiga toimetulekuks“	11.14	Pärnu EAK	Hooldustöötajad	Sensus	520,00 (LV SO)
IV Praktikakorraldus	Praktikajuhendajate koolitus	05.-06.14	Pärnu, PKHK	Asutuse juhataja	Pärnumaa Kutsehariduskeskus	Tasuta
V Kvaliteedijuhtimine	Kvaliteedikultuuri loomine asutuses/ettevõttes	05.06.	Tartu	Asutuse juhataja	EQUASS Eesti, EQUASS konsultant ja audiitor Geir Moen (Norra)	Tasuta
	Kvaliteedikultuuri loomine asutuses/ettevõttes	Sügis	Pärnu	Juhataja, ettevõtluse praktikant	EQUASS Eesti, EQUASS ekspert Guus van Beek	Tasuta
VI Arendustegevus	Asutuse arengukaava (sisekoolitus)	Alates 07.14	Pärnu, EAK	Kõik töötajad	H. Kallasmaa	Tasuta

Lisa 3 Toimunud sündmused 2014

JAANUAR

Kuupäev	Sündmus	Korraldaja
03.01	Juubelisünnipäev	Eraisik
08.01	Pärnumaa Kutsehaigete Ühingu koosolek	Pärnumaa Kutsehaigete Ühing
10.01	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK
11.01	Juubelisünnipäev	Eraisik
11.01	Ansambli Slaavi Laul kontsert ja pidu	Ansambel Slaavi Laul
12.01	Segakoori "Püüa Päeva" kontsert	EAK
16.01	PPL Lauluklubi	PPL
18.01	Juubelisünnipäev	Eraisik
21.01	PPL kollektiivide klubiõhtu	PPL
31.01	Tantsuõhtu küpses eas daamidele ja härradele	MTÜ PRKF/ EAK

VEEBRUAR

13.02	PPL Lauluklubi	PPL
14.02	Juubelisünnipäev	Eraisik
18.02	PPL kollektiivide klubiõhtu	PPL
19.02	EAK töötajate koolitus	EAK
21.02	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK
28.02	Loeng "Vaimne tervis", lektor Riina Raudsik	Klubi Tervisesport
28.02	Tantsuõhtu küpses eas daamidele ja härradele	MTÜ PRKF/ EAK

MÄRTS

06.03	Terviseseminar, läbiviija A. Anderson	Klubi Tervisesport
07.03	PPL ja Kilingi Nõmme kollektiivide kontsert	PPL
07.03	Terviseseminar, läbiviija A. Anderson	Klubi Tervisesport
08.03	Terviseseminar, läbiviija A. Anderson	Klubi Tervisesport
9.03	Kontsert "Mozartist Valgreni", esinevad A. Aava ja B. Margus	EAK
11.03	Pärnu Kontserdimaja liikuva kassa piletimüük	Pärnu Kontserdimaja/ EAK
13.03	PPL Lauluklubi	PPL
14.03	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK
15.03	Ansambli Slaavi Laul kontsert ja pidu	Ansambel Slaavi Laul

18.03	PPL kollektiivide klubiõhtu	PPL
19.03	EAK töötajate koolitus	EAK
22.03	Pärnu naiskoor Linda kontsert	Lauluselts Linda/ EAK
28.01	EAK töötajate kohtumine Tartu Linnavalitsuse sotsiaalabi osakonna töötajatega	EAK/ LV
28.01	Tuleohutuskoolitus EAK töötajatele ja kollektiivide juhtidele	EAK
28.01	Loeng "Vaimne tervis", lektor Riina Raudsik	Klubi Tervisesport
28.01	Tantsuõhtu küpses eas daamidele ja härradele	MTÜ PRKF/ EAK
29.01	Loomingulised kohtumised, kontsert "Kevadromanss"	MTÜ PRKF/ EAK
29.01	Juubelisünnipäev	Eraisik
30.01	Elulusti Jututuba	EÜ Elulust
31.03	Kohtumine Europarlamendi liikmekandidaadi Laine Randjärvega	PPL, EAK, Pärnu LV

APRILL

4.04	Soome puhkpilliorkestri kontsert	EAK
9.04	Pärnumaa Kutsehaigete Ühingu koosolek	Pärnumaa Kutsehaigete Ühing
10.04	PPL Lauluklubi	PPL
12.04	Klubi Tervisesport üldkoosolek	Klubi Tervisesport
15.04	Veteranide ühingu üldkoosolek	Pärnu Veteranide Ühing
15.04	PPL kollektiivide klubiõhtu	PPL
23.04	Kohtumine Europarlamendi liikmekandidaadi Anvar Samostiga	IRL
25.04	Tantsuõhtu küpses eas daamidele ja härradele	MTÜ PRKF/ EAK
26.04	Ansambel Kadri ja Mõnusa Muusika Orkestri kontsert	PPL
26.04	PASHA	MTÜ ApalusPlus
27.04	EÜ Elulust 15. Sünnipäev	EÜ Elulust

MAI

2.05	Juubelisünnipäev	Eraisik
2.05	Pärnumaa Tšernobõli Ühingu aastakoosolek	Pärnumaa Tšernobõli Ühing
3.05	Loomingulised kohtumised, külas on E. Naaber	MTÜ PRKF/ EAK
9.05	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK

9.05	Pärnumaa eakate peo Pärnu ploki üldproov	
10.05	Naisklubi Vassilissa emadepäeva pidu	Naisklubi Vassilissa
14.05	Pärnumaa Kutsehaigete Ühingu koosolek	Pärnumaa Kutsehaigete Ühing
14.05	Juubelisünnipäev	Eraisik
15.05	PPL Lauluklubi	PPL
16.05	Loeng eaka tervisest, dr Riina Raudsik	Klubi Tervisesport
18.05	Pärnumaa Lõõtsahaigete Seltsi kontsert	Seltsing Pärnumaa Lõõtsahaigete Selts/ EAK
20.05	PPL kollektiivide klubiõhtu	PPL
21.05	Pärnu linna volikogu esimehe K. Nõmme kohtumine linnakodanikega	Pärnu linna volikogu/ EAK
23.05	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK
24.05	Stuudio Jaroslavna kontsert	Stuudio Jaroslavna
25.05	Peied	Eraisik
31.05	PPL käsitööringi Lõngakera näitus	PPL

JUUNI

1.06	Elulusti jututuba	EÜ Elulust
2.06	PPL sõpruskohtumine soomlastega	PPL
12.06	PPL Lauluklubi	PPL
12.06	Pärnumaa Kutsehaigete Ühingu koosolek	Pärnumaa Kutsehaigete Ühing
20.06	PPL kollektiivide jaanipidu	PPL
28.06	Juubelisünnipäev	Eraisik

SEPTEMBER

11.09	PPL Lauluklubi	PPL
12.09	Aastajooksu lõpetamine	Klubi Tervisesport
14.09	Vanavanemate päeva kontsert	Jana Trink Erakool/ EAK
19.09	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK
26.09	Tantsuõhtu küpses eas daamidele ja härradele	MTÜ PRKF/ EAK
27.09	Loomingulised kohtumised, külas on Ülle Karu	MTÜ PRKF/ EAK
28.09	Elulusti jututuba	EÜ Elulust

OKTOBER

1.10	Terviseseminar	PPL
------	----------------	-----

1.10	EAK töötajate koolitus	EAK
3.10	Eakate nädala lõpetamine – kontsert, tantsuõhtu	TÜ Pärnu Kolledž, EÜ Elulust, EAK
8.10	PPL osavus- ja lauamängude klubii asutamine	PPL
9.10	PPL Lauluklubi	PPL
10.10	Vabariiklik seminar	PPL
10.10	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK
11.10	Terviseseminar	OÜ Deviana
15.10	Pärnumaa Kutsehaigete Ühingu koosolek	Pärnumaa Kutsehaigete Ühing
17.10	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK
18.10	Pärnu Slaavi Kultuuriühingu sügispidu	Pärnu ja Pärnumaa Slaavi Kultuuriühing
19.10	Pärnu Ukraina Seltsi sügispidu	Pärnu Ukraina Selts
24.10	Pärnumaa muusikakasvatavate seminar	Pärnumaa muusikakasvatavate ainesektsioon
25.10	Loomingulised kohtumised – räägime G. Fabergést	MTÜ PRKF/ EAK
31.10	PPL ansambel Lauluring 15 aastapäeva kontsert	PPL
31.10	Tantsuõhtu küpses eas daamidele ja härradele	MTÜ PRKF/ EAK

NOVEMBER

1.11	Suupilliklubi Piccolo aastapäevakontsert	Suupilliklubi Piccolo/ EAK
3.11	Puuetega laste ühingu teabepäev	Puuetega Laste Ühing
8.11	Klubi Tervisesport loeng	Klubi Tervisesport
8.11	Juubelisünnipäev	Eraisik
12.11	Pärnumaa Kutsehaigete Ühingu koosolek	Pärnumaa Kutsehaigete Ühing
13.11	PPL Lauluklubi	PPL
14.11	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK
14.11	Mai 15 KÜ koosolek	Mai 15 KÜ
15.11	Kaubandusseltsi pensionäride kokkutulek	Lauluselts Mõnusalt
18.11	PPL kollektiivide klubiõhtu	PPL
23.11	EÜ Elulust kadripidu	EÜ Elulust
28.11	Tantsuõhtu küpses eas daamidele ja härradele	MTÜ PRKF/ EAK
30.11	Elulusti jututuba	EÜ Elulust

DETSEMBER

3.12	EAK töötajate koolituspäev	EAK
5.12	Jõuluetendus "Metsarahva üllatus"	Pärnu lasteaedade muusikaõpetajad/ EAK
6.12	PPL advendikontsert	PPL
7.12	Suupilliklubi Piccolo advendikontsert	Suupilliklubi Piccolo/ EAK
10.12	Pärnumaa Kutsehaigete Ühingu koosolek	Pärnumaa Kutsehaigete Ühing
13.12	Ansambel Slaavi Laul kontsert	Ansambel Slaavi Laul
14.12	EÜ Elulust jõulupidu	EÜ Elulust
16.12	PPL kollektiivide klubiõhtu	PPL
17.12	Eesti Sõjameeste Pärnu Ühenduse jõuluvastuvõtt	ESPÜ
19.12	PPL Lauluklubi jõulupidu	PPL
19.12	Tervisekontroll eakatele	RepForce/ EAK
20.12	PPL jõulukontsert, käsitöönäitus	PPL
23.12	Inglipuu jõulupidu	Maxima/ Pärnu LV Sotsiaalosakond/ EAK

TÄNUD!

Eakate Avahoolduskeskus tänab kõiki Metsa 10 tegutsyvaid organisatsioone ja kollektiive ja kõiki koostööpartnereid!

Koos teeme elu huvitavaks!

