



# Aastaruanne

2015



**Assurance**  
in Social Services

# Sisukord

---

1. Sissejuhatus.....	2
Missioon.....	2
2015 aasta strateegilised eesmärgid. ....	2
Struktuur. ....	2
2. Eelarve täitmine .....	3
Kulud 2015.....	3
Tulud 2015.....	4
3. Eesmärkide täitmine. ....	5
1. Eesmärk: Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine. ....	5
Meede 1 Koduhooldusteenused Pärnu linna elanikele. ....	5
Meede 2: Teenused Pärnu linna erivajadustega elanikele. ....	8
Meede 3: Päevakeskuse teenused eakatele ja puuetega inimestele. ....	10
Meede 4: Aktiivne ja avatud infovahetus, koostöö klientidega, erinevate partnerite ning rahastajatega. ....	12
Meede 5: Info avaldamine asutuste tegevuste kohta erinevates infokanalites on läbimõeldud ja toimiv. ....	13
2. Eesmärk: Asutuse kvaliteetne juhtimine. ....	14
Meede 1: Asutuse tegevus ja dokumentatsioon vastab kvaliteedi põhimõtetele.....	14
Meede 2: Asutuse arengukava koostamine. ....	16
Meede 3: Töötajate motivatsioon ja areng. ....	17
3. Eesmärk: Päevakeskuse tegevuse arendamine koostöös seal tegutsevate organisatsioonide, huviringide ja huviklubidega. ....	19
Meede 1: Võimaluste loomine eakate organisatsioonidele aktiivseks huvi- ja harrastustegevuseks ning aktiivsena vananemiseks. ....	19
Meede 2: Sihtgruppide huvidele vastavate sündmuste korraldamine iseseisvalt või koostöös erinevate asutuste ning organisatsioonidega. ....	20
4. 2015. aastal laekunud ettepanekud ja kaebused. ....	21
5. Parendustegevuste plaan 2015-2017 ja teostatud tegevused 2015.aastal. ....	22
Lisa 1. EAK KVALITEEDI EDENDAMISE JA JUHTIMISE 2015 AASTA TEGEVUSKAVA.....	25
Lisa 2 EQUASS Assurance lõppauditi raport ja parendusettepanekud. ....	29
Lisa 3 EAK 2015 personali arendus- ja koolitusplaan.....	59

# 1. Sissejuhatus.

Eakate Avahoolduskeskuse (**edaspidi EAK**) tegevusaruanne on koostatud, hinnates asutuse kvaliteedi edendamise ja juhtimise 2015. aasta tegevuskava tulemusi, Euroopa Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Raamistiku põhimõtetele tuginedes.

## Missioon.

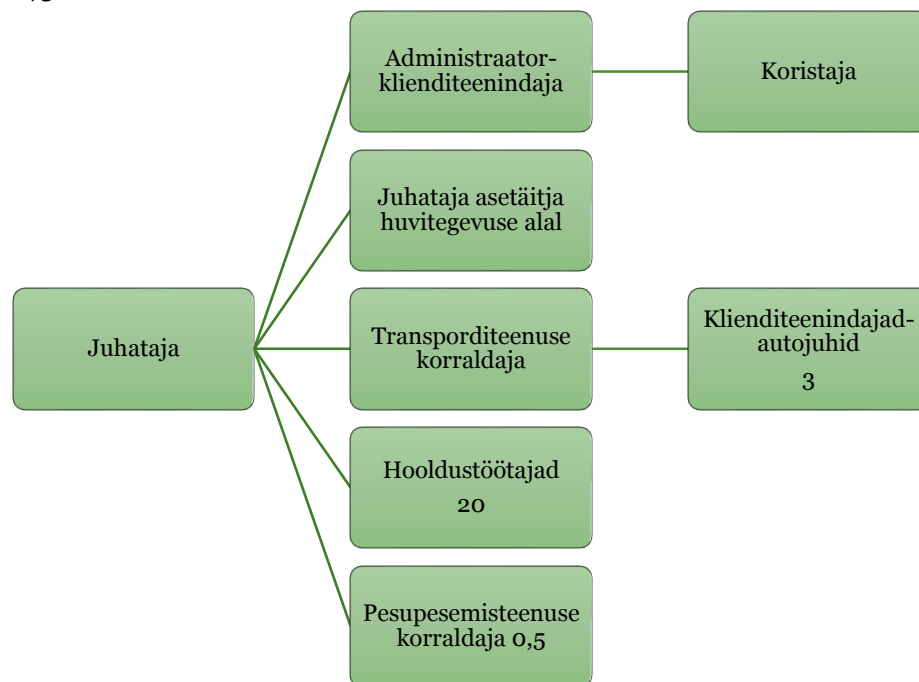
Eakate Avahoolduskeskuse missiooniks on aidata Pärnu linnas vähenenud toimetulekuvõimega eakal või ajutiselt kõrvalist abi vajaval täiskasvanud inimesel võimalikult paremini iseseisvalt talle harjumuspärases keskkonnas – kodus - toime tulla, luua igakülgsed võimalused aktiivseks eluks ja tulusaks vananemiseks.

## 2015 aasta strateegilised eesmärgid.

- Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine.
- Asutuse kvaliteetne juhtimine.
- Sihtgruppide aktiveerimine ja uute projektide algatamine.
- Päevakeskuse tegevuse arendamine koostöös seal tegutsevate organisatsioonide, huviringide ja huviklubidega.

## Struktuur.

Asutuses töötas seisuga 31.12.2015 29 inimest, 28 koormusega 1,0 ja 1 inimene koormusega 0,5

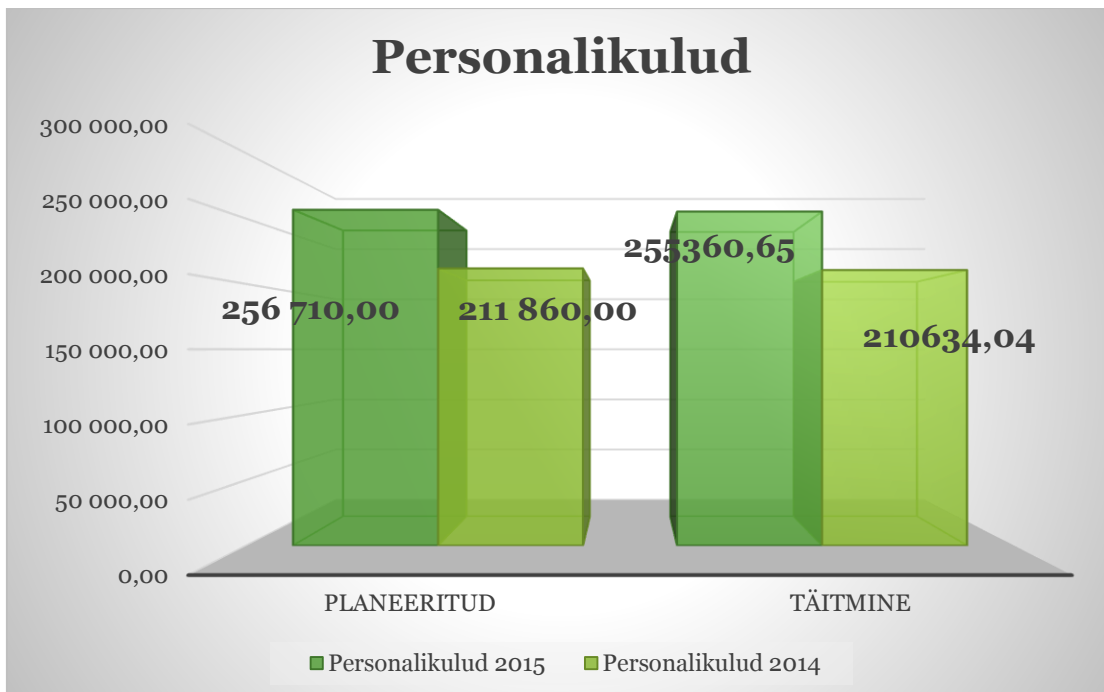
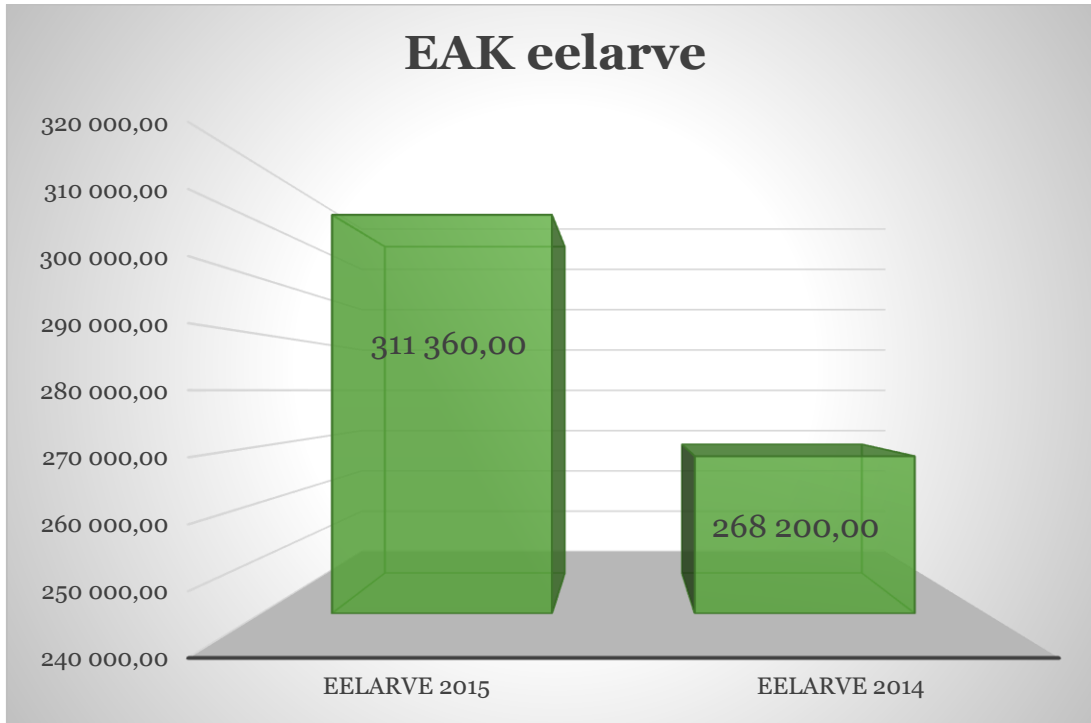


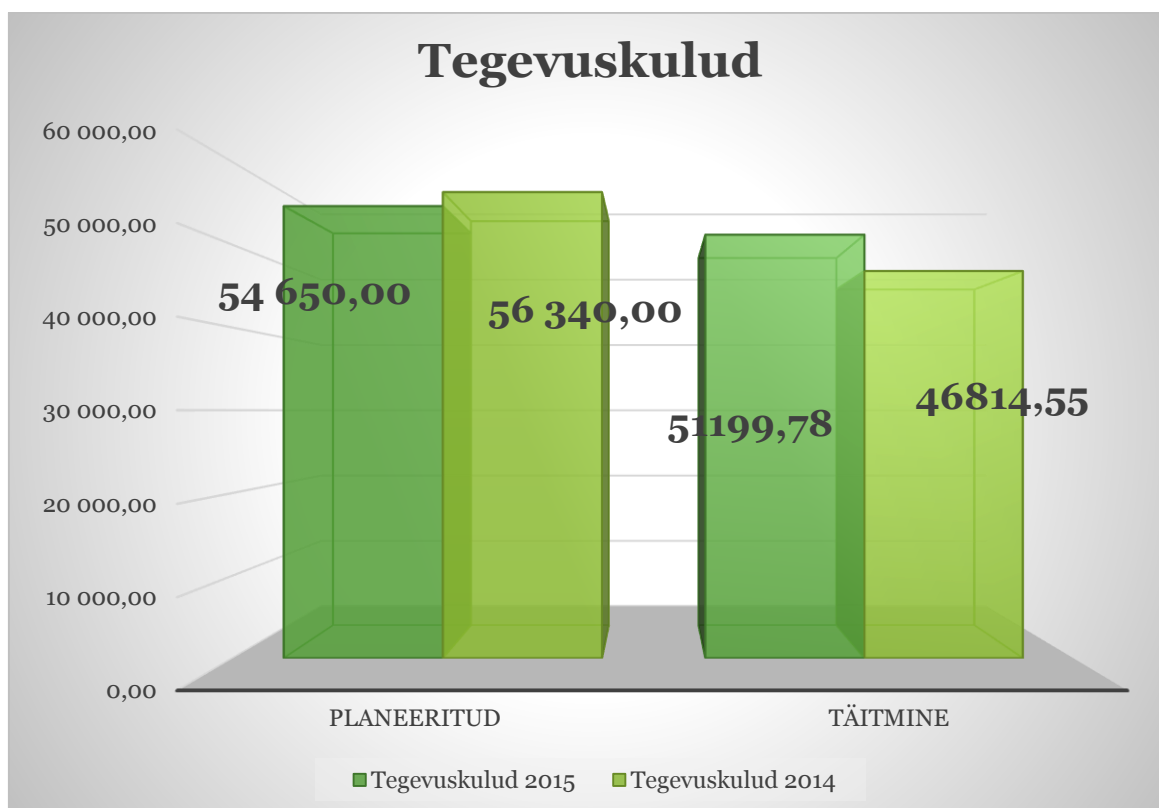
2015. aastal vahetus 1 hooldustöötaja ja pesupesemise teenuse korraldaja.

## 2. Eelarve täitmine

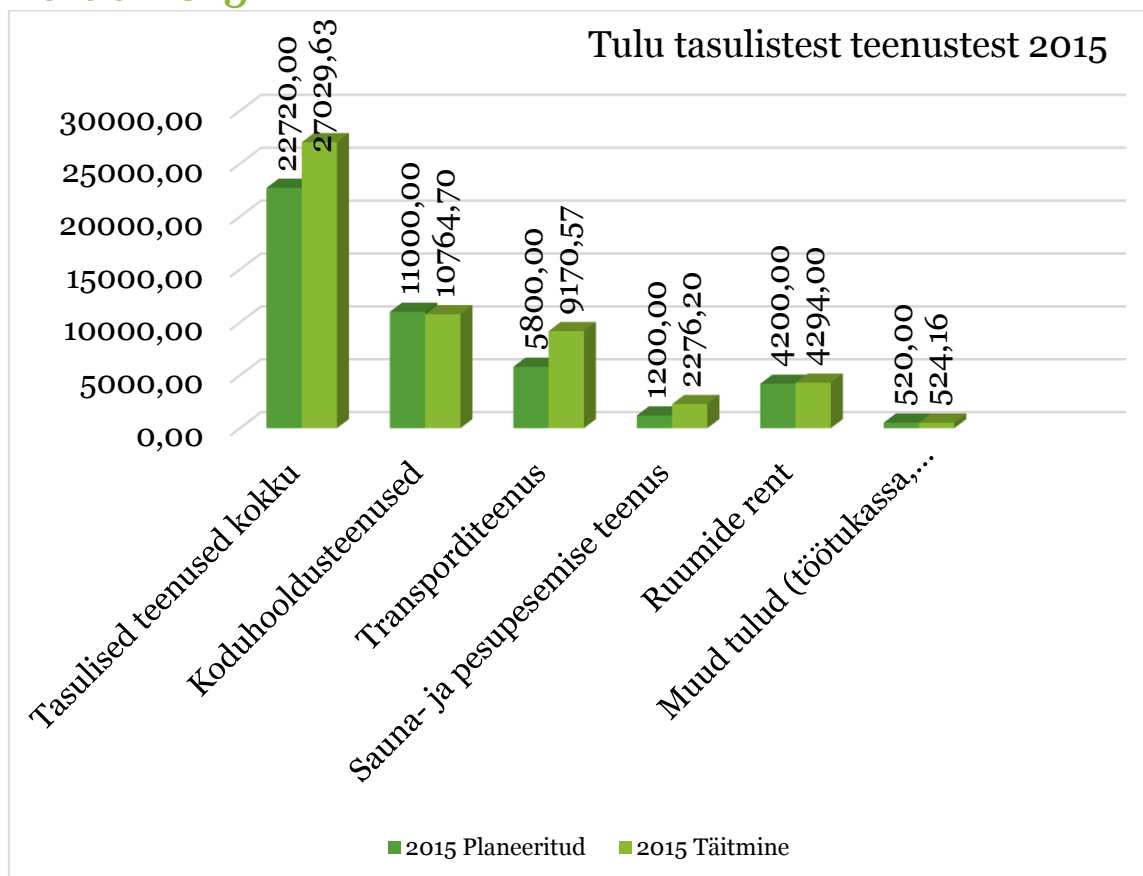
### Kulud 2015

2015. aastal oli EAK eelarve 311 360,00 eurot.





## Tulud 2015



### 3. Eesmärkide täitmine.

#### 1. Eesmärk: Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine.

**Soovitav tulemus: Teenused on kättesaadavad ja jõustavad kõigile kliendigruppidele.**

Jõustamise eesmärgid koduhooldusteenuse osutamisel on:

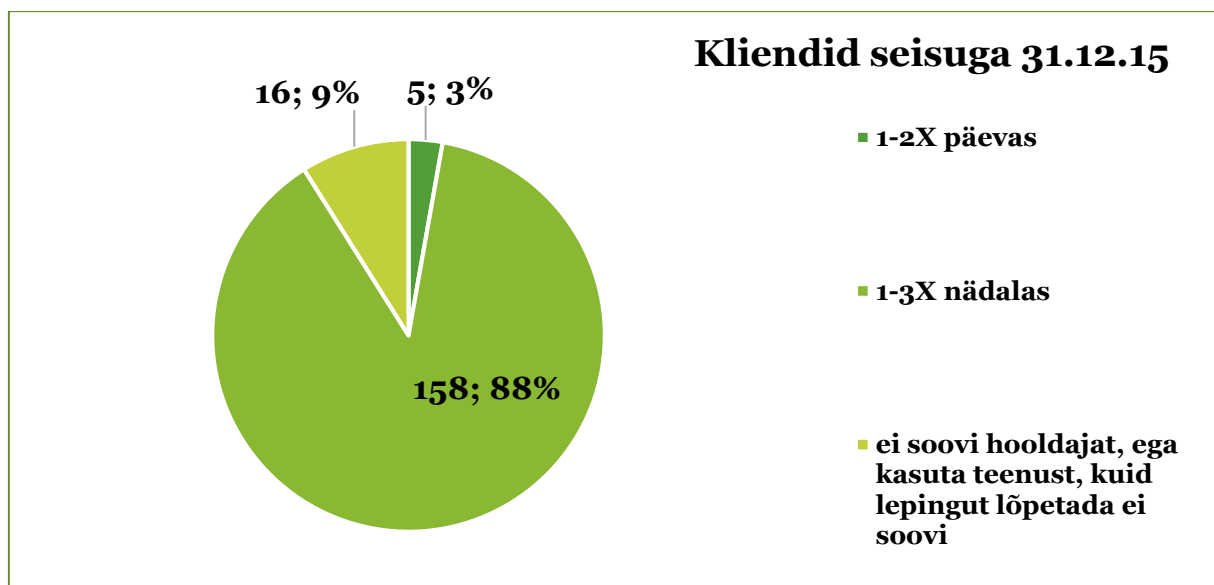
- luua tingimused koostööl põhinevaks protsessiks, kus klient ja tema lähedased (kui need on olemas) ning hooldustöötaja tegutsevad üheskoos partneritena;
- märgata ja tunnustada inimeste püüdlusi, võimalusi, andeid, võimeid, kompetentsi ning anda inimestele võimalus proovida korraldada ise oma elu, 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 teovõimega 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 ning 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 koduleid ning saada abi ja nõu nendes toimingutes, milles seda vajatakse.

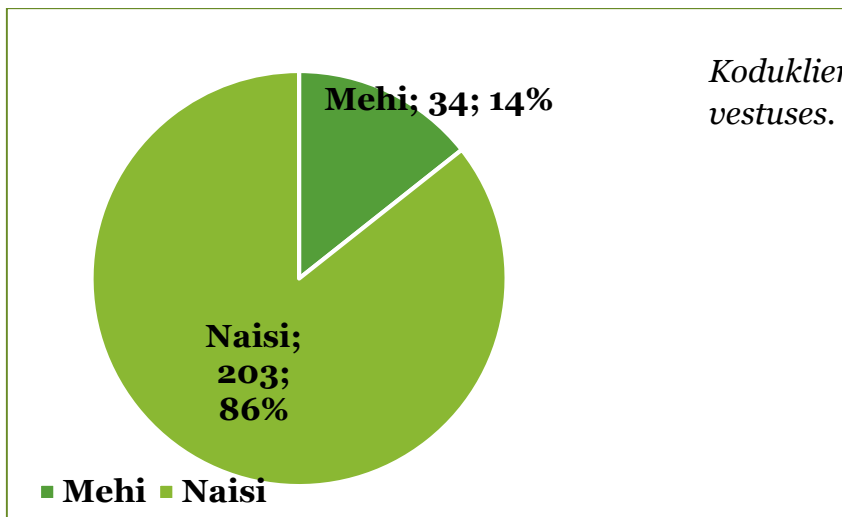
Lisaväärtusena ühiskonnale pakuvad koduhooldusteenused **võimaluse lähedastele ja perekonnaliikmetele jätkata oma tavapärast elu**, muretsemata oma eaka või abi vajava lähedase pärast st hooldustöötaja külastab klienti tulenevalt hooldusvajaduse hindamisest alates 1x nädalas kuni 1-2x päevas.



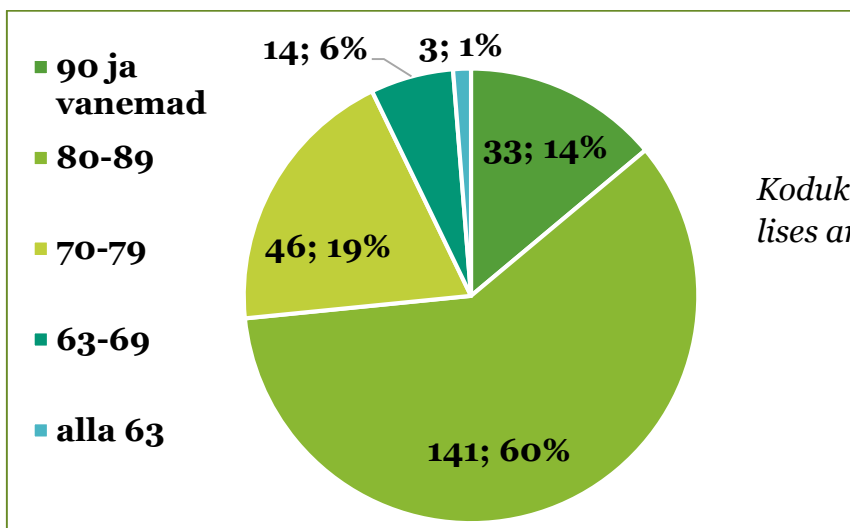
Koduhooldusteenused jagunevad: kodu- ja isikuabiteenused ning toetavad teenused (pesupesemise teenus, transporditeenus, saunateenus).

**1. Koduhooldusteenuste (kodu- ja isikuhooldus) osutamine.**

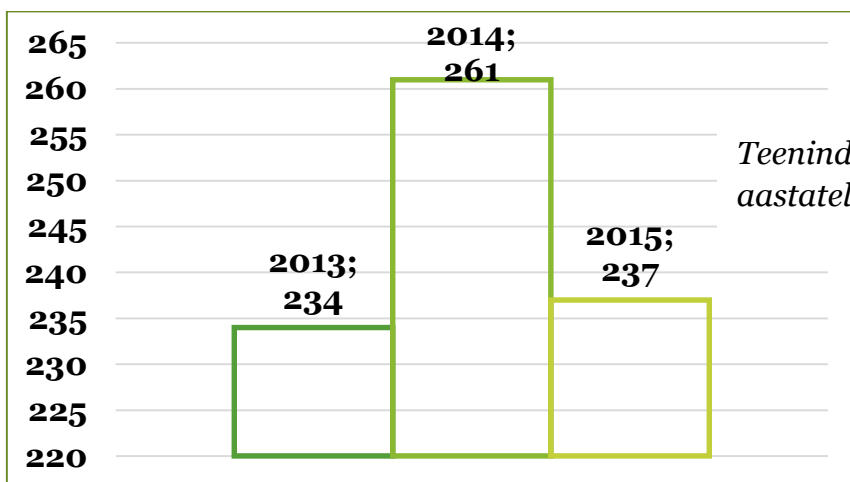
2015. aasta jooksul osutati kokku koduhooldusteenuseid 237 inimesele. Sõlmiti 45 uut lepingut ning lõpetati leping 58 kliendiga.



*Kodukliendid 2015.a. soolises arvestuses.*

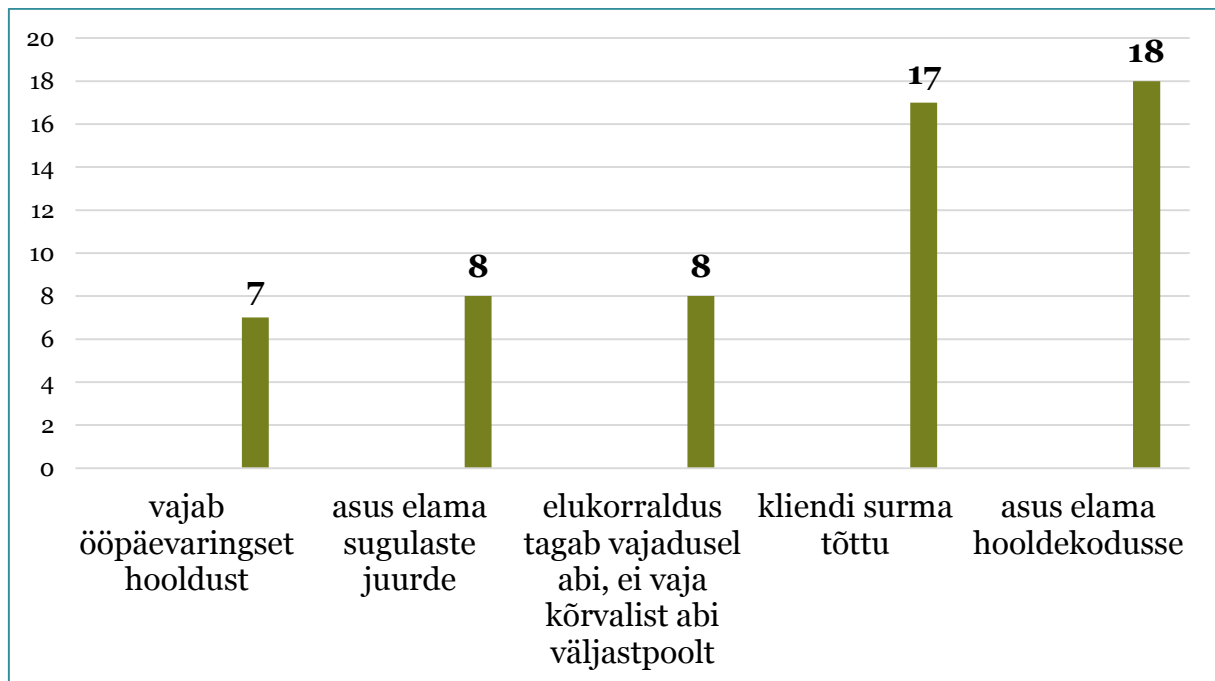


*Kodukliendid 2015.a. vanuselises arvestuses.*



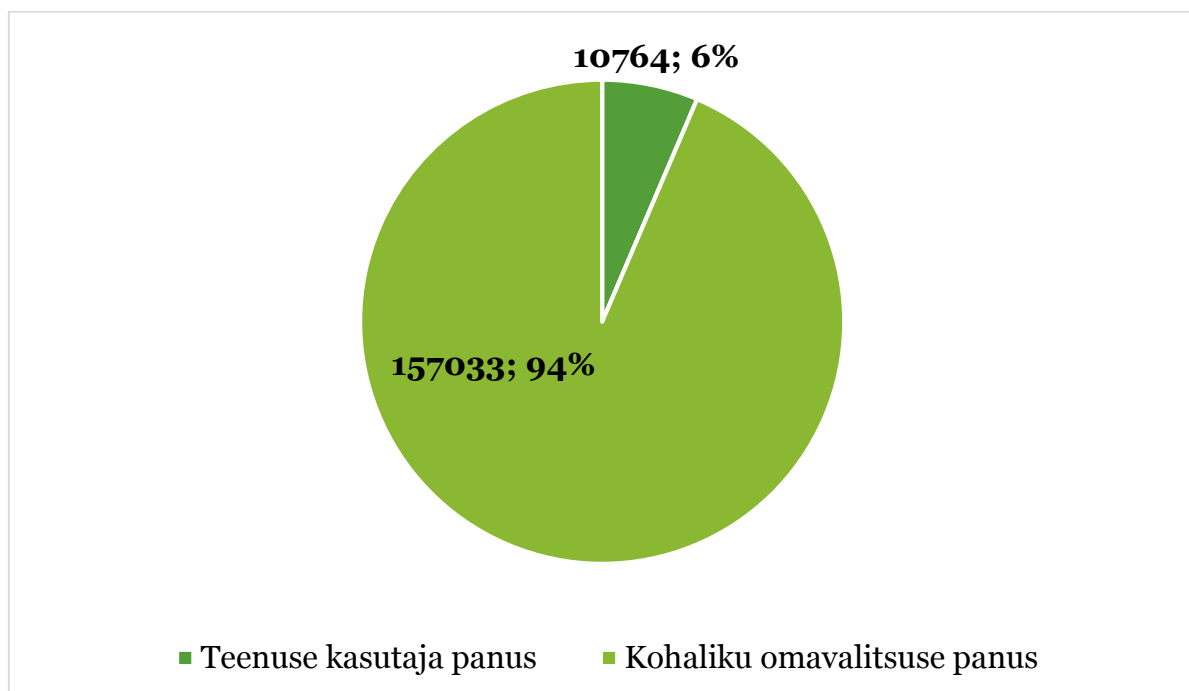
*Teenindatud koduklientide arv aastatel 2013-2015*

Lepingud lõpetati 2015. aastal erinevatel põhjustel:



Kulud ühe teenuse kasutaja kohta on ligikaudu 708,00 eurot.

Osaliselt katavad teenuse kulud ka kliendid ise s.t. koduteenus on tasuta nendele inimestele, kellel on olemas perekonnaseadusest tulenevalt hoolduskohustusega isikud. Mõned teenused – transporditeenus, pesu pesemine, saunateenus – on tasuta kõikidele koduklientidele.

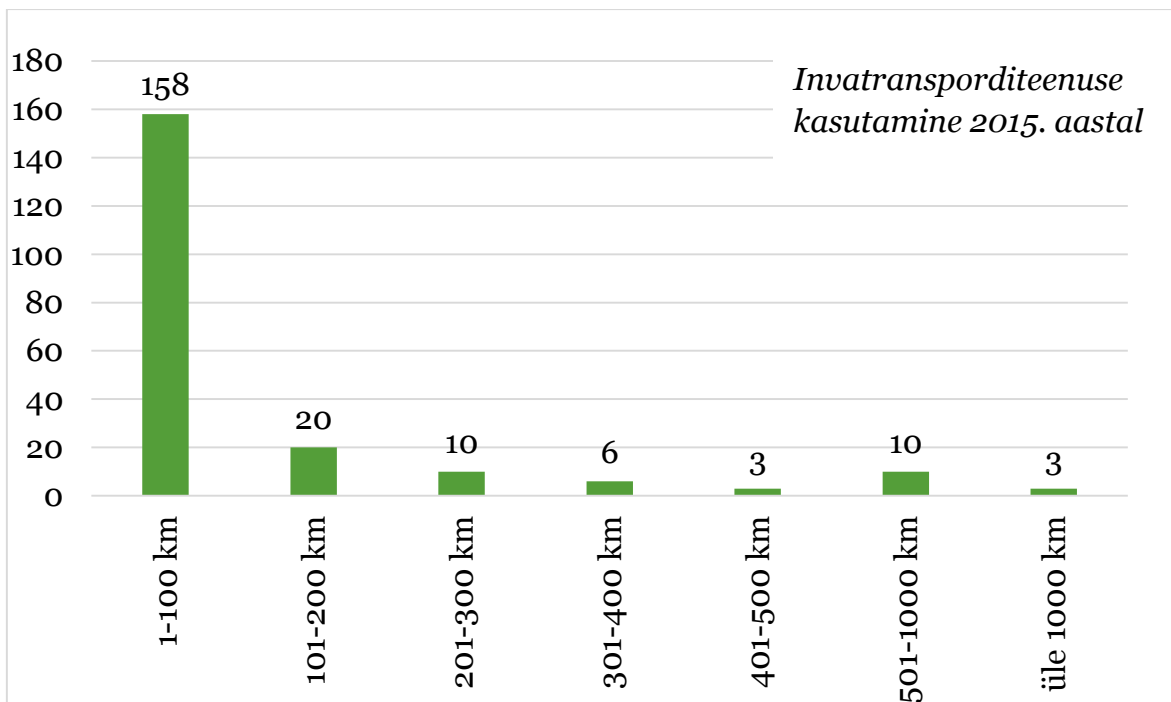
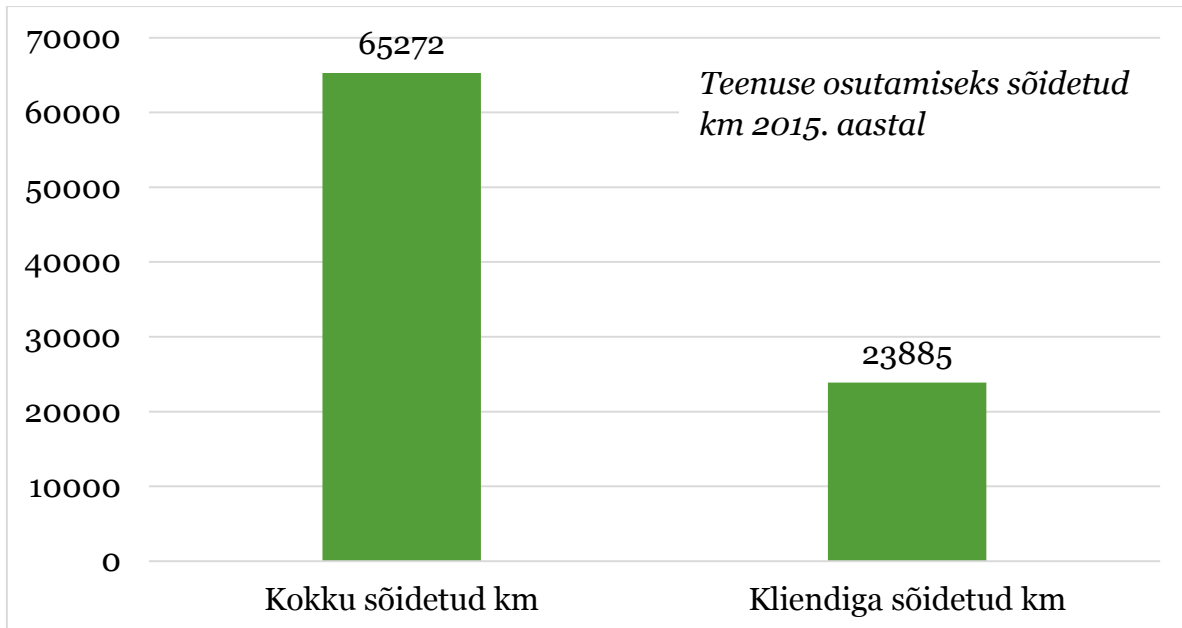


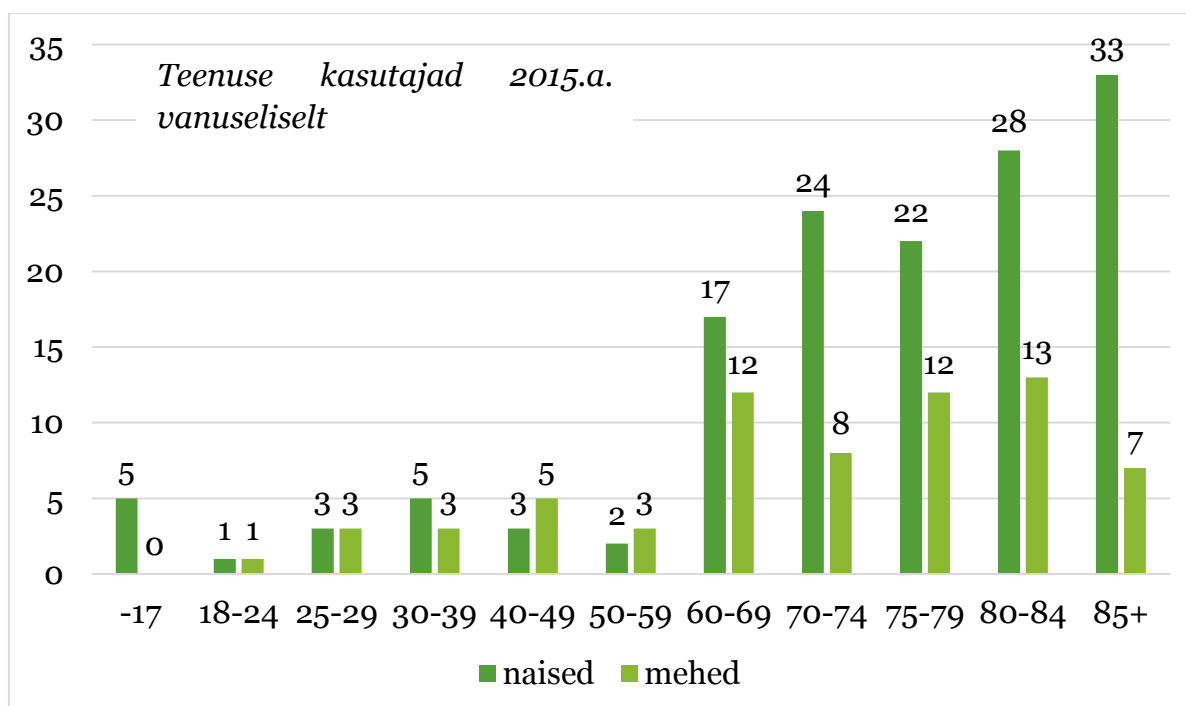
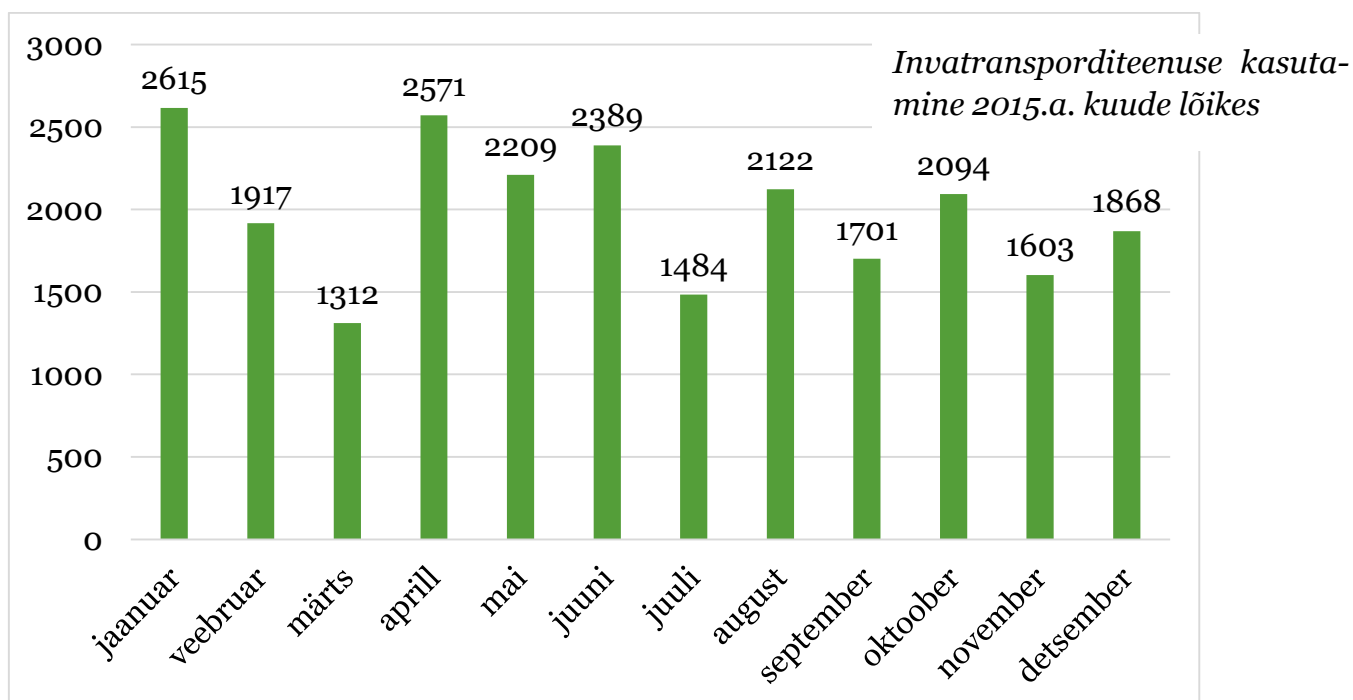


## Meede 2: Teenused Pärnu linna erivajadustega elanikele.

Eakate Avahoolduskeskus osutab invatransporditeenust Pärnu linna erivajadustega inimestele alates 2014. aastast. 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.

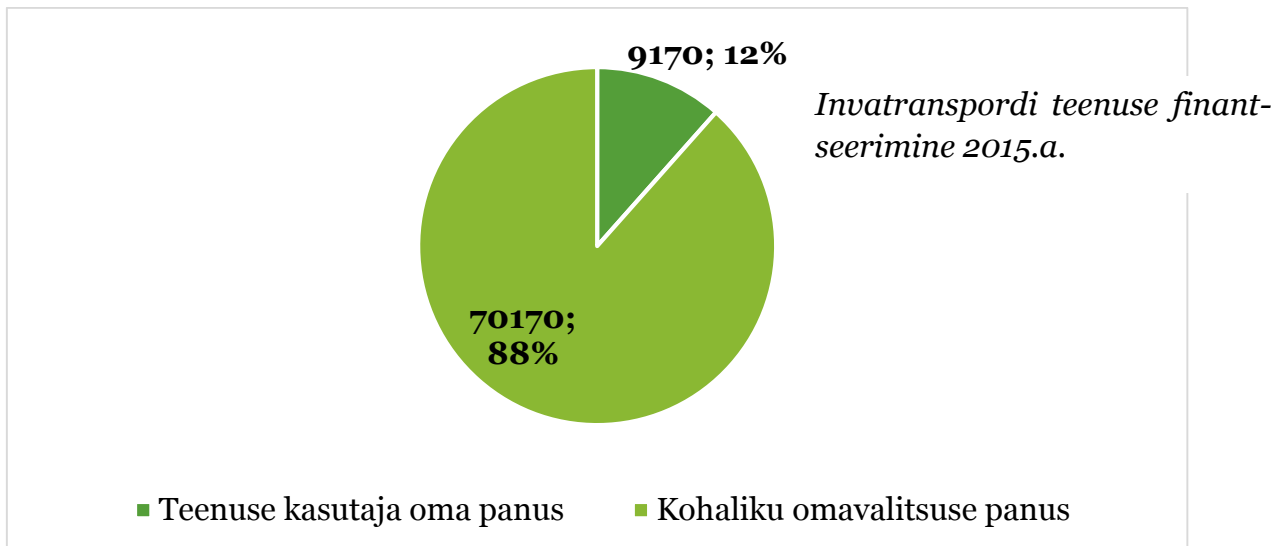
Seisuga 31.12.2015 oli invatransporditeenuse kasutamise õigus 473 Pärnu elanikul. Teenust kasutas 2015. aasta jooksul ja sai sellest suuremal või vähemal kasu 210 Pärnu linna elanikku.





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 teenus oli tasuta kõikidele selle kasutajatele, hinnaga 0,20 eurot km, millele lisandus sisseistumise tasu 0,50 eurot ja vajadusel trepironija kasutamise tasu 0,15 eurot korrus.



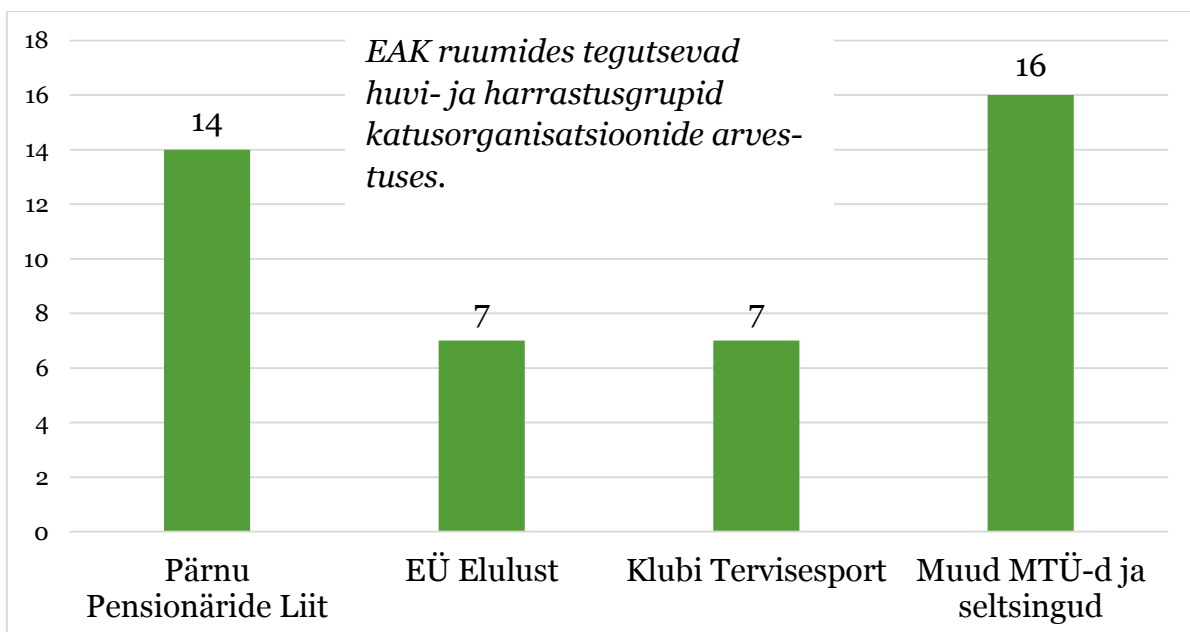
### Meede 3: Päevakeskuse teenused eakatele ja puuetega inimestele.

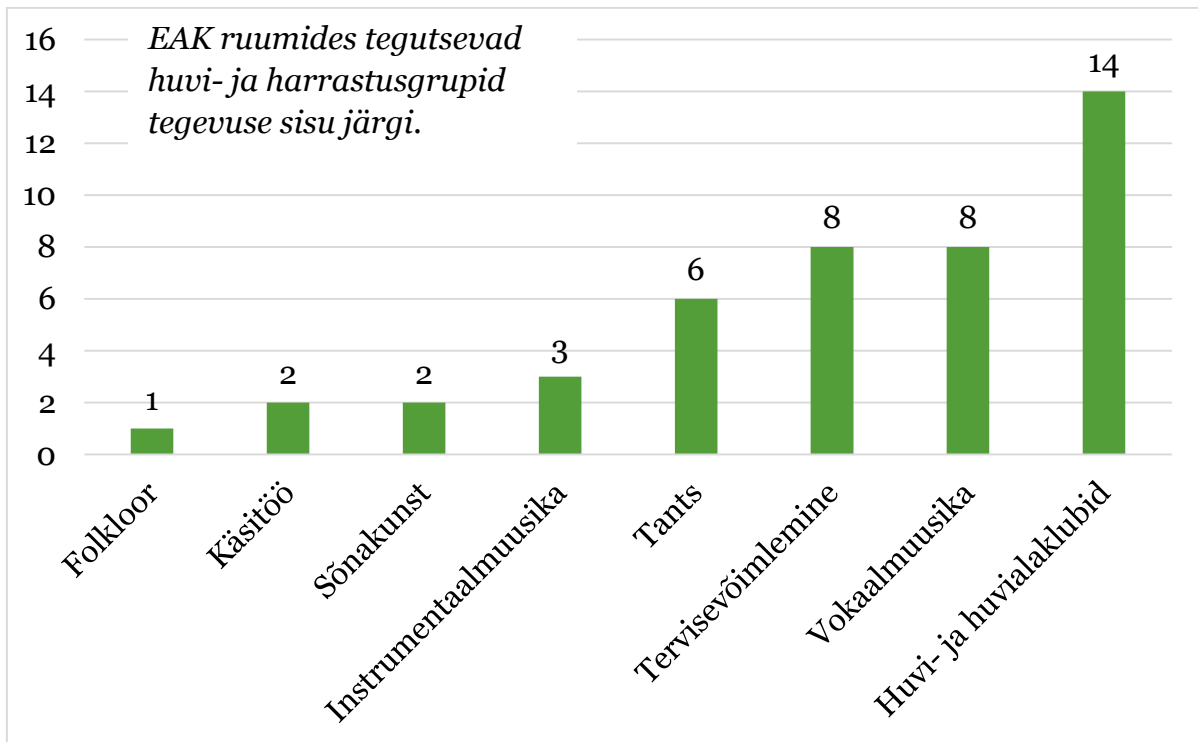
Eakate Avahoolduskeskuse eesmärgiks on võimaluste kindlustamine Metsa 10 keskus püsivaks ja sisukas tegutsemiseks eakate organisatsioonidele ja huviringidele ning sihtgruppide huvidele vastavate sündmuste korraldamine iseseisvalt või koostöös erinevate asutuste ning organisatsioonidega.

2015. aasta 31. detsembri seisuga tegutses Metsa 10 keskuse ruumides:

- 3 katusorganisatsiooni, kelle tegevus on suunatud eakatele: Pärnu Pensionäride Liit, Eakate Ühing Elulust ja Pärnu Klubi Tervisesport;
- 44 erinevat huvi- ja harrastusgruppi.

42 huvigrupile oli tegutsemine Metsa 10 ruumides tasuta, 2 gruppi maksid ruumide kasutamise eest renti.

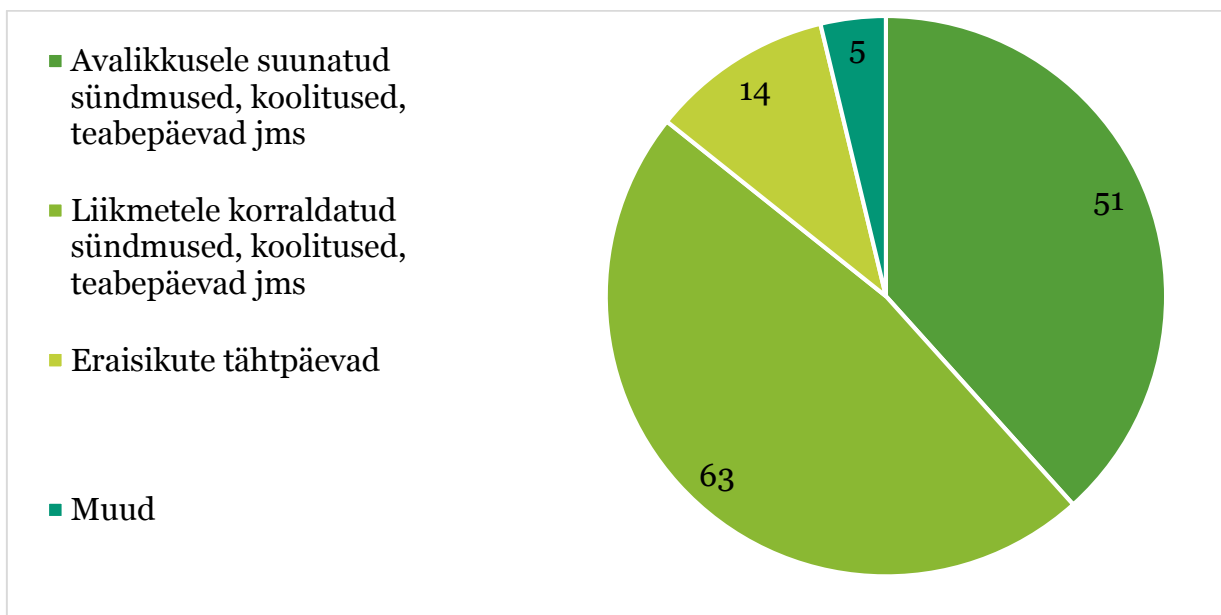




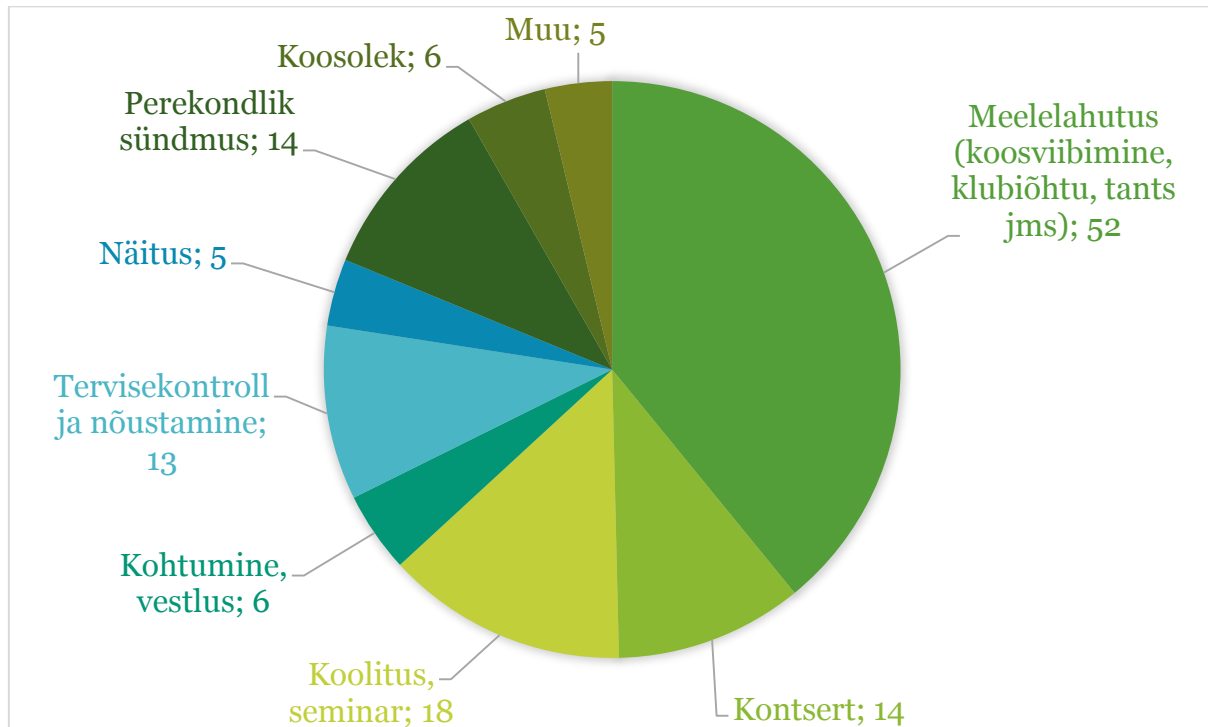
EAK ruumides toimunud sündmused võib jaotada kaheks – avalikkusele suunatud ja huvi- või harrastusgrupi või organisatsiooni liikmetele korraldatud sündmused, koolitused jms.

Kokku toimus 2015. aastal Metsa 10 keskus 131 erinevat kultuurisündmust, koosviibimist, seminari, kohtumist, koosolekut jms.

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



### Toimunud sündmused sisust lähtudes.



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

**Soovitud tulemus: Klientid, koostööpartnerid ja rahastajad omavad informatsiooni asutuse tegevuse kohta ja on kaasatud teenuste ning asutuse arendamisse.**

#### 1. Klientide või nende esindajate kaasamine neid puudutavate otsuste vastuvõtmisesse ja teenuse osutamise peamistesse protsessidesse.

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

Kliendi kaasamiseks rakendatud meetmed:

- Klient (või tema esindaja) annab oma nõusoleku talle osutatavate teenuste suhtes, allkirjastades teenuse vajaduse hindamise akti, teenuse osutamise lepingu ja teenuste nimekirja ehk hoolduse plaani;
- Klient või tema esindaja allkirjastab igakuise osutatud teenuste aruande;
- „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 1 kord aastas ja selle tulemuste avalikustamine rahastajatele, klientidele ja asutuse personalile;
- Ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra rakendamine, klientide ettepanekute ja kaebuste registreerimine, läbi vaatamine ja parendustegevuste algatamine nendest tulenevalt.

## 2. Rahastajate ja koostööpartnerite kaasamine asutuse ja teenuste arendamise planeerimisse ja planeeritu elluviimisesse.

EAK annab tulenevalt asutuse põhimäärusest igal aastal aru Pärnu linnavalitsusele asutuse sisulisest tegevusest. Asutuse eelarve täitmist jälgib igakuiselt Pärnu linnavalitsuse raamatupidamise teenistus.

EAK kõrgeim organ on asutuse hoolekogu, kuhu kuuluvad klientide, rahastajate, koostööpartnerite ja töötajate esindajad.

2015. aastal toimus 2 hoolekogu koosolekut Metsa 10 keskusel ning e-koosolekud asutuse aastaaruande, tegevuskava ja Kvaliteedi käsiraamatu kinnitamiseks.

2015. aasta lõpus toimunud hoolekogu koosolekul kiideti heaks EAK teenuste uue hinnakirja taotlus ja teenuse osutamise korra muudatuste taotlus.

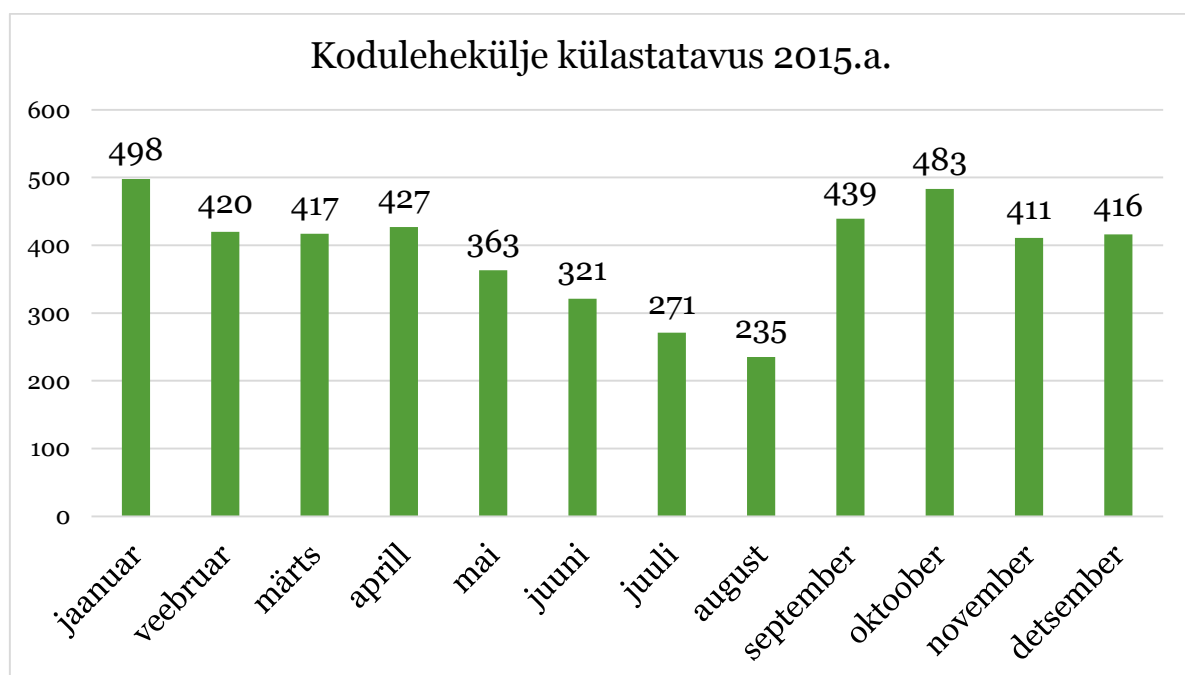
### Meede 5: Info avaldamine asutuste tegevuste kohta erinevates infokanalites on läbimõeldud ja toimiv.

**Soovitud tulemus: EAK tegevus on avalikkusele nähtav.**

1. Kogu asutuse dokumentatsioon on olemas ja avalikkusele kättesaadav asutuse dokumendiregistris [www.avahoolduskeskus.ee/dokumendiregister](http://www.avahoolduskeskus.ee/dokumendiregister)
2. Metsa 10 keskusel toimuvate sündmuste kalender on väljas asutuse koduleheküljel [www.avahoolduskeskus.ee/sundmused](http://www.avahoolduskeskus.ee/sundmused) Jätkuvalt on sündmuste kalender väljas asutuse teadete stendil. Olulisemad sündmused avalikustatakse Pärnu linna kultuuriveebis <http://kultuur.parnu.ee>
3. Asutuse koduleheküljel on võimalik lugeda meie tegevuse kohta avaldatud ajaleheartikleid: [www.avahoolduskeskus.ee/meist-kirjutatakse](http://www.avahoolduskeskus.ee/meist-kirjutatakse)

EAK analüüsib regulaarselt oma asutuse kodulehekülje külastatavust.

2015. aasta jooksul on kodulehekülge külastanud kokku 4701 korda. Kodulehe külastatavus on stabiilne ning kasvab vähehaaval pidevalt.



2015. aastal telliti asutusele logo, mida kasutatakse ametlikel dokumentidel, kirjapeades, koduleheküljel ning trükistel.



## 2. Eesmärk: Asutuse kvaliteetne juhtimine.

**Soovitud tulemus: EQUASS Assurance sertifikaat.**

**Meede 1: Asutuse tegevus ja dokumentatsioon vastab kvaliteedi põhimõtetele.**

### 1. Kvaliteedi edendamise ja juhtimise tegevuskava koostamine.

Kvaliteetsete teenuste osutajana peab EAK 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 2015. 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 2015. aasta tegevuskava“.)

Tegevuskava on avalikustatud EAK koduleheküljel [www.avahoolduskeskus.ee](http://www.avahoolduskeskus.ee)

### 3. Lõppaudit ja asutusele kvaliteedisertifikaadi omistamine.

EQUASS lõppaudit viidi EAK-s läbi 2.-3. juunil 2015. Lõppauditit viis läbi Mariliis Männik-Sepp.

Lõppaudit koosnes:

1. dokumentatsiooni läbivaatamine;
2. intervjuu rahastajate esindajaga;
3. intervjuu koostööpartneritega;
4. intervjuu asutuse töötajatega;
5. intervjuu asutuse juhiga.

## **Audiitori lühikokkuvõte ja parendusettepanekud:**

Eakate Avahoolduskeskus on Pärnu Linnavalitsuse hallatav hoolekandeaustus, mis pakub koduhooldusteenust ja seda toetavaid teenuseid (transporditeenus, pesu pesemine, saunateenus) Pärnu linnas elavale eakale või ajutiselt kõrvalabi vajavale täiskasvanule, võimalusi keskkuses eakatele mitmekesiseks huvitegevuseks ja vaba aja veetmiseks (võimlemine, laulmine, käsitöö) ja kontserte, kohtumisi, tantsimist jne päevakeskuses.

Asutuse missiooniks on aidata Pärnu linnas vähenenud toimetulekuvõimega eakal või ajutiselt kõrvalabi vajaval täiskasvanud inimesel võimalikult paremini iseseisvalt talle harjumuspärasel keskkonnas – kodus - toime tulla, luua igakülgset võimalust aktiivseks eluks ja tegusaks vananemiseks. Asutuses töötab 29 inimest, kellest 20 on hooldustöötajad.

Eakate Avahoolduskeskus asub Pärnus Metsa tänaval, kus ta tegutseb spetsiaalselt keskuse hooneks ehitatud ruumides alates 2011. aastast. Asutus jagab ruume eakate organisatsioonidega. Avahoolduskeskusele on hetkel ligi 200 koduhooldusklienti, üle 400 inimese omavad õigust kasutada asutuse transporditeenust ja keskkuses käib koos üle 40 erineva huvi ning harrastusgrupi.

Üle kolme aasta on asutust juhtinud uus juhataja, kes on läbi oma jõulise tegevuse loonud olulise kvaliteetivse muudatuse asutuse arengus. EQUASSi kvaliteedisüsteemi ettevalmistused algasid mõned aastad tagasi. Varasemalt ei olnud asutuses kasutusel teraviklikku juhtimissüsteemi, dokumentatsioon oli puudulik ning näiteks kodulehte ei olnud üldse olemas. Ühest küljest aitas asutuse kitsakohtadele tähelepanu pöörata Pärnu Linnavalitsuse poolne järelevalve, mille tulemusena asuti parandama nii juhtimist kui ka teenuse sisulist osutamist. Teisest küljest on suure muudatuse asutuse tegevusse kaasa toonud kvaliteedisüsteemi rakendamise hakkamine.

Asutuse terve kollektiiv on oma panuse andnud kvaliteedisüsteemi rakendamise ettevalmistusteks. Ühiselt ja töötajaid kaasates on välja töötatud kvaliteedipõhimõtted ja teenuse osutamise standardid. Ühised arutelud ja koostöö on lähendanud personali ning loonud sarnase arusaama asutuse eesmärkidest ja töökordadest. Kogu töötajaskond mõtles kaasa ja võttis kaasvastutuse teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

EQUASSi kvaliteedisüsteemi ettevalmistus tõi kaasa asutuse töökorralduse ümbervaatamise, lepitati kokku ühised eesmärgid ja sihid, loodi uued töökorrad ja juhised jne.

Tänaseks päevaks on Eakate Avahoolduskeskus hea mainega ja tuntud hoolekandeaustus Pärnu linnas. Pakutavad teenused on vajalikud ja kvaliteetsed nii klientide kui ka koostööpartnerite ja rahastajate hinnangul. Asutusel on süsteemne lähenemine tööplaneerimisele ja tegemisele, korrektne dokumentatsioon ja dokumendihaldussüsteem, hästi toimiv ja informatiivne koduleht, rahulolev ja töökas personal, tihe koostöö linnavalitsuse ja muude partneritega ning eestvedajast kaasav juht, keda töötajad austavad. Juhti kirjeldatakse kui sellist, kes on avatud ja südamliselt, tahab pidevalt õppida ja areneda, meeldib isiksuse ja avatud suhtleja töötajad väärtustada ja nende õigusi kaitsev ning suure tegutsemistahte ja energiaga.

Asutuse kliendid on rahulolevad pakutavate teenustega ning hooldustöötajate poolt pakutava soojuse ja toega. Teenuse saajate sõnul saavad kõik nende mured lahendatud ning neid koheldakse austusega. Töötajad pälvisid klientide poolt soojasid kiidusõnu



ning teenuse osutamise kvaliteeti hinnati kõrgelt. Töötajaid koolitatakse ja tunnustatakse võimaluste piires. Töötajad väljendasid rahulolu oma tööandajaga ning eelkõige oli neile hingelähedane nende poolt tehtav töö.

Kohapeal koges audiitor, et sotsiaalteenuse osutaja EAK tegutseb vastavuses EQUASS Assurance kriteeriumitega. Intervjuud huvigruppide ja rahastajate esindajatega, EAK töötajatega ja teenuse saajatega samuti kinnitasid seda, mis väljendus nende rahulolus.

Kogu asutuse töötajaskond oli lahke ja koostööaldis EAK töö tutvustamisel, vajaliku tõendusmaterjali leidmisel ning informatsiooni jagamisel EQUASS-i kriteeriumite täitmise kohta.

Järgnevas kaheks aastaks lepiti kokku mõned parendustegevused, mis on välja toodud aruande 4-ndas osas. Ülevaade parendussoovitustest konkreetsete kriteeriumite lõikes on esitatud ka aruande 3-ndas osas.

*(Lisa 2 „Lõppauditi raport“ ja parendusettepanekud).*

### **Parendusvaldkonnad hõlmasid järgmist:**

- organisatsioonile arengukava loomine;
- EAK teenuste kohta brošüüride tegemine;
- iga-aastase tegevuskava sagedasem läbivaatamine ja ülevaatuste tulemuste täpsem dokumenteerimine;
- täiendava personali värbamine;
- mõningate protseduuride täpsem kirjeldamine Kvaliteedi käsiraamatus;
- riskianalüüsi läbiviimine väliseksperdi poolt;
- keskuse paremini sissepääsetavamaks muutmine ratastooliga klientidele;
- teenuste pakkumine nädalavahetustel ja riigipühadel;
- siseauditi süsteemi parendamine;
- sagedasem individuaalsete plaanide üle vaatamine ja hindamine.

Pärast indikaatoritele vastamise tõendamist, tutvudes dokumentatsiooniga ning viies läbi intervjuud, oli audiitor veendunud, et kriteeriumid Euroopa kvaliteedimärgi jaoks sotsiaalteenustes on täidetud. Audiitor sai veendumuse, et EAK on pühendunud oma töös kvaliteedi tagamisele ja täiustamisele ning osutab kvaliteetseid teenuseid.

## **Meede 2: Asutuse arengukava koostamine.**

### **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.

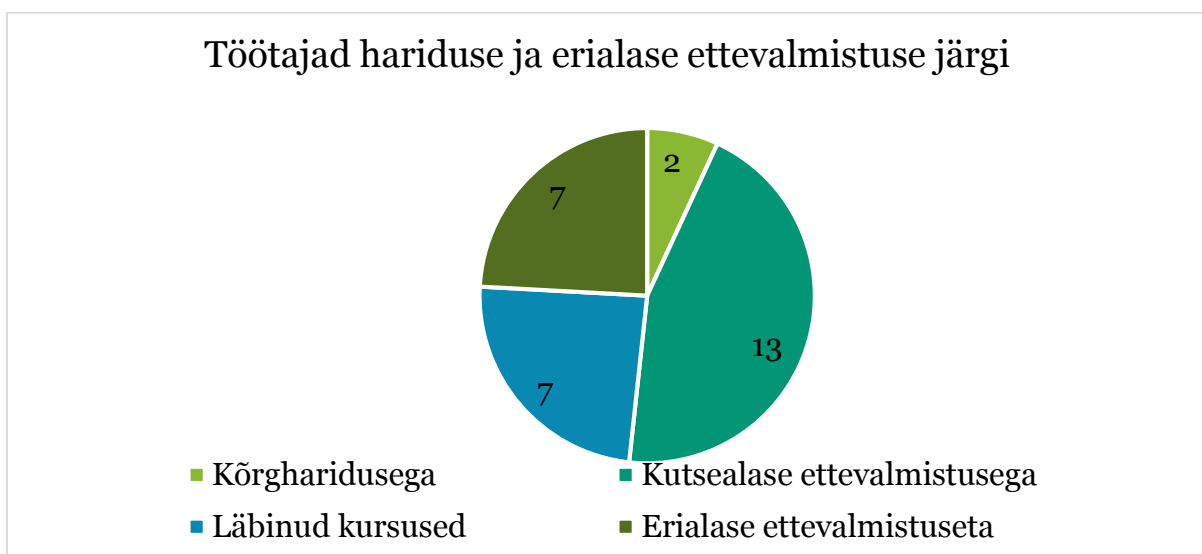
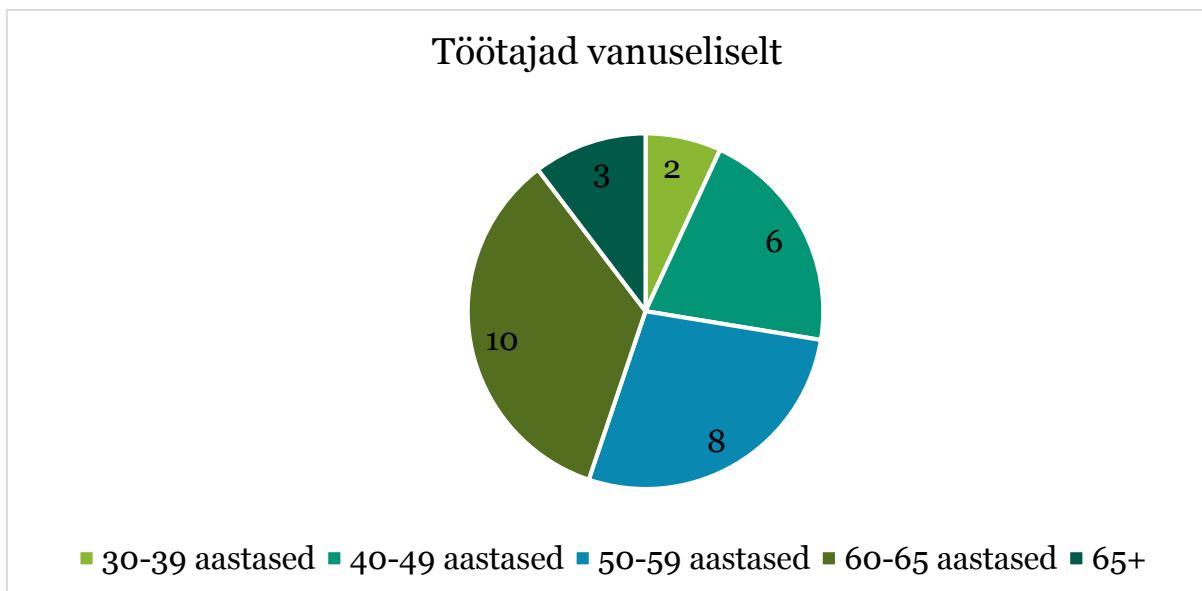
2015. aastal ei alustatud arengukava koostamisega, see lükati edasi 2016.-sse aastasse. Arengukava koostamise ajakava asutakse kokku panema 2016. aasta alguses.

### Meede 3: Töötajate motivatsioon ja areng.

#### Soovitud tulemus: Kompetentne ja motiveeritud personal.

Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid juhivad ja haldavad oma personali ja tegevust suunas, mis tuleneb 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. (*Lisa 3 Eakate Avahoolduskeskuse koolitusplaan 2015*).



## **1. Koolituste korraldamine ja koolitustel osalemine.**

- a) Asutuse juht läbis 2015. aastal järgmised koolitused:
- a. Astangu KRK Sotsiaalteenuste Kvaliteedi Keskuse suveseminar 24.08.2015.  
Koolituse teema: „*Muutuste juhtimine ning personali kaasamine*“ koolitaja Mare Muskat (8 t);
  - b) 2 hooldustöötajat lõpetasid kiitusega Pärnumaa Kutsehariduskeskuses hooldustöötaja eriala;
  - c) 1 hooldustöötaja asus omandama kõrgharidust;

2015. aastal korraldati asutuse töötajatele:

- 9 asutusesisest info- ja koolituspäeva;
- 2 välist koolitust – „Kodu tuleohutuks“ ja „Kuidas kaovad elustiili haigused“;
- 1 õppesõit – Tamme talu ürdiaeda „Ravim- ja maitsetaimed koduaias“.

## **2. Arenguevestluste läbi viimine.**

2015. aastal viidi läbi arenguevestlused kõikide asutuse töötajatega, mille tulemusel valmisid:

1. töötajate isiklikud arenguplaanid;
2. asutuse koolitusplaan 2016. aastaks.

## **4. Töötajate väärtustamine ja motiveerimine.**

2015. aastal suurenes asutuse palgafond võrreldes 2014. aastaga 21% võrra. Tõusid kõikide töötajate töötasud, protsentuaalselt kõige rohkem tõusid hooldustöötajate tasud.

Töötajate motiveerimiseks ning nende tegevuse väärtustamiseks toimusid järgmised ühisüritused:

- sünnipäevalaste jm tähtpäevaliste õnnitlemine iga kuu toimuval koosolekul;
- osalemine heakorralgutel „Teeme ära!“;
- ekskursioon Haapsallu;
- osalemine Pärnu linna sotsiaalvaldkonna töötajate tänu- ning tunnustuspäeval (korraldaja Pärnu Linnavalitsus), asutuse juhile omistati „Pärnu linna sotsiaalvaldkonna juht 2015“ nimetus.

Asutuse poolt esitati 2 hooldustöötajat esmakordselt toimuvale Pärnu linna aasta sotsiaalalaltöötajate tunnustusele. Kahjuks ei osutunud meie töötajad valituks.

### 3. Eesmärk: Päevakeskuse tegevuse arendamine koostöös seal tegutsevate organisatsioonide, huviringide ja huviklubidega.

**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 vananemiseks;
- 2) teeb koostööd erinevate asutuste ja organisatsioonidega elanikkonna väärtushinnanguid kujundavate ja aktiivsena vananemist toetavate ürituste ning kampaniate korraldamisel.

### Meede 1: Võimaluste loomine eakate organisatsioonidele aktiivseks huvi- ja harrastustegevuseks ning aktiivsena vananemiseks.

#### 1. Huvitegevus Metsa 10 keskuses.

EAK sõlmis 2015.a. 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.

2015. aastal lisandus 4 uut ruumide kasutajat:

- „Tantsuklubi“;
- PPL eestvedamisel toimuv „Laua- ja osavusmängude klubi“;
- eraettevõtja A.L. kes müüb keskuses meie klientidele kosmeetikatooteid;
- Pärnusse elama asunud ja pensionipõlve pidav laulja Lembit Poobus. Tema eestvedamisel alustas tegevust ka EÜ Elulust sõnakunstiring.

Eraettevõtja, kes tegeleb kauba müümisega keskuses, maksab ka ruumide kasutamise eest renti. Lisaks A. L.-le maksid ruumide püsiva kasutamise eest Metsa 10 keskuses tasu MTÜ RTA Kajakas ja seltsing Puhast Hing.

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

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

## **2. Keskuse terrassile kohvikuruumi väljaehitamise algatamine.**

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

2015. aastal sõlmiti leping Pärnu Linnavalitsuse ja Arhitektuuribüroo FP OÜ vahel terrassikohviku projekteerimiseks.

Kohviku ehitamiseks vajaminev raha on Pärnu Linnavalitsuse majandusosakonna 2016. aasta eelarves. Projekt valmib 2016. aasta 1. kvartalis ja ehitusega loodetakse lõpetada Metsa 10 keskuse 5.-ks aastapäevaks s.o. detsembriks 2016.

## **3. Uute ettevõtmiste toetamine ning algatamine.**

Uutest huvigruppidest alustas Metsa 10 keskuses tegutsemist „Tantsuklubi“, mis kutsub kõiki vanade seltskonnatantsude huvilisi 2X kuus keskusesse tantsima.

Laulja L. Poobuse eestvedamisel alustas tegevust EÜ Elulust sõnakunstiring.

PPL alustas huumori- ja sõnakunstiringi tegevusega, mida asus eest vedama E.-H. Kuller-Laurits.

## **4. Keskuse füüsilise ja asutuse töökeskkonna parendamine.**

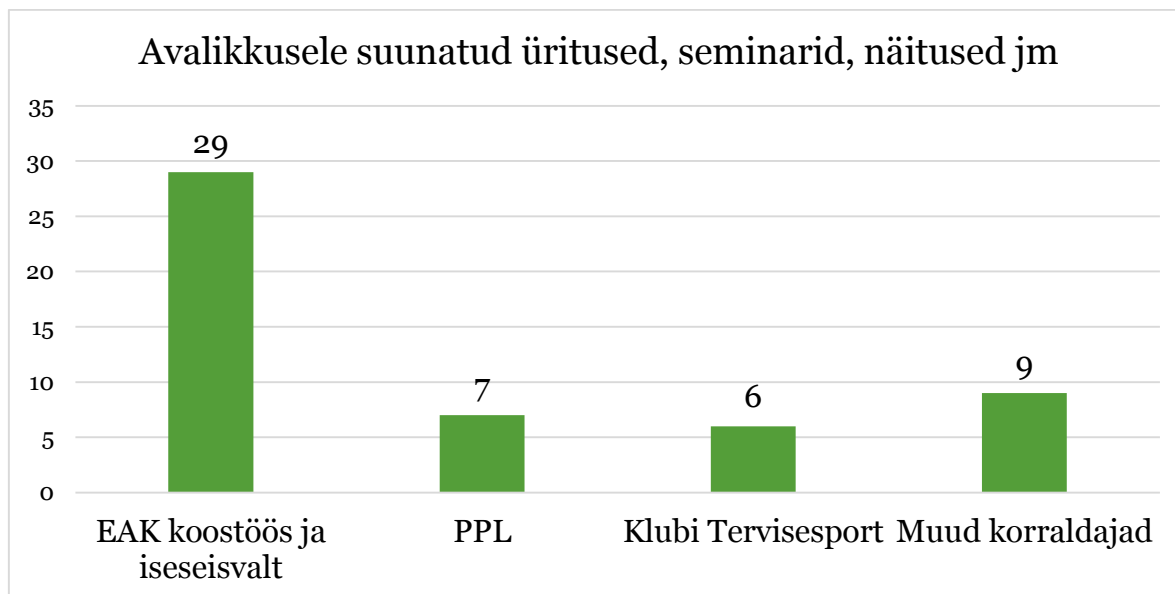
2014. aastal enamteenitud tulu võimaldas 2015. aastal teostada alljärgnevaid parendusi:

- osteti juurde 50 saalitooli;
- vahetati välja dušširuumide segistid ja duššid, ökonoomsemate ja kasutamissõbralikumate vastu;
- muretseti laudade vedamiseks ratastel alus;
- uuendati 3 saalilauda;
- osteti juurde 1 pesukuivati ja 1 tööstuslik pesumasin ning pesupesemise ruumi paigaldati tööstusvool;
- loodi töötamise koht administraatorile 1. korrusel (endine juhataja kabinet);
- juhataja kabinet sisustati 2. korrusele, endisesse PPL ruumi, osteti lukustatav dokumendikapp, juhataja töölaud, töötool ja arvuti;
- PPL kasutusse anti senisest suurem ruum (endine õppe- ja käsitööklass) kuhu loodi internetiühendus, mis selles ruumis senini puudus;
- transporditeenust osutavale väikebussile osteti uued kummid.

**Meede 2: Sihtgruppide huvidele vastavate sündmuste korraldamine iseseisvalt või koostöös erinevate asutuste ning organisatsioonidega.**

**Soovitud tulemus: Metsa 10 keskuses toimub alati midagi huvitavat, sisukat, põnevat ning inimestele meeldib sinna tulla.**

2015. aastal jätkus koostöö Metsa 10 keskuses tegutsevate organisatsioonidega erinevate sündmuste, kontsertide, seminaride jm läbiviimiseks.



#### 4. 2015. aastal laekunud ettepanekud ja kaebused.

1. 2015. aastal laekus klientidelt või nende esindajatelt 6 e- kirja ja 3 kirja ettepanekutega koduteenuse osutamise muutmise kohta;
  - a. Kõikide ettepanekutega on arvestatud ja klientide teenuse osutamist on parandatud või muudetud ettepanekutest tulenevalt.
2. 2015. aastal esines 1 kaebus kliendilt materiaalse ärakasutamise kohta.
  - a. Olukorda kontrolliti kaebusest lähtuvalt ning tuvastati, et tegemist ei olnud tegelikkusele vastavate faktidega vaid lihtsalt east tingitud hirmude ja meeleolumuutustega. Siiski pidasime vajalikuks hooldustöötaja vahetuse ja edaspidiste arusaamatuste vältimiseks ettevaatusabinõude kasutusele võtmist:
    - i. Kirjalikult fikseeritud toidukaupade ostmiseks vaja mineva raha üle andmine ja vastu võtmine;
    - ii. Raha ettemaksu nõue kliendi suhtes;
3. 2015. aastal ei laekunud klientidelt ühtegi kaebust, mis oleks puudutanud võrdset kohtlemist ja vaimset ärakasutamist.
4. 2015. aastal ei laekunud klientidelt ühtegi ettepanekut teenuste osutamise peamiste protsesside muutmise vajaduse kohta.
5. 2015. aastal laekus klientidelt või nende esindajatelt 7 tänusõnadega kirja nende hooldajate aadressil või kogu asutuse aadressil.

## 5. Parendustegevuste plaan 2015-2017 ja teostatud tegevused 2015.aastal.

Parendustegevuste planeerimise aluseks on:

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

<b>1. Kvaliteetsete teenuste osutamine</b>				
<b>1.1. Koduhooldusteenused Pärnu linna elanikele</b>				
<b>Probleem</b>	<b>Tegevused probleemi lahendamiseks</b>	<b>Aeg</b>	<b>Ressurss</b>	<b>Vastutaja</b>
Töötajate suur töökoormus ei võimalda säilitada teenuste kvaliteeti ning tagada optimaalset töökoormust	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Isikliku sõiduauto kasutamise kompenseerimine.</li> <li>2. Võtta tööle täiendavat personali (hooldustöötajad ja võimaluse korral ka sotsiaaltöötaja), et säilitada teenuse kvaliteet ning optimaalne töökoormus.</li> </ol>	2015, 01-12 Juuni 2017	3240 aastas/EAK 9 635 (1 hool-dustöötaja); 12 042 (sotsiaaltöötaja)	Juhataja Juhataja/ hoolekogu/ LV SO
Probleemi lahendamiseks teostatud tegevused 2015. aastal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Töötajatele, kes kasutavad töö tegemiseks isiklikku sõiduautot, makstakse kompensatsiooni 0,30 eurot km kohta sõidupäeviku ja aruande alusel.</li> <li>2. 2015. aastal ei olnud klientide arvu kasv enam nii suur, kui 2014. aastal ja töö ümberkorralduse tulemusel ei olnud 2015. aastal tegelikkuses vajalik hooldustöötajate töökohtade juurde loomine, küll on see kindlasti vajalik hiljemalt 2017. aasta.</li> </ol>			
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"> <li>1. Kiire tsentrifuugiga profipesumasina soetamine.</li> <li>2. Trummelkuivati soetamine.</li> <li>3. Ühe pesumasina väljavahtamine</li> </ol>	2015, 02 2015, 02 2016, 07	2350 /EAK 1700/EAK 300,00/ EAK	Juhataja Juhataja Juhataja
Metsa 10 dušširuumide segistid ei vasta sihtgrupi vajadustele. Dušširuum vajab sanitaarremondi.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Veesäästlike segistite paigaldamine dušširuumidesse (2 tk).</li> <li>2. Sanitaarremondi teostamine.</li> </ol>	2015, 07-08 2017	1500/EAK 500/EAK	Juhataja Juhataja
Probleemi lahendamiseks teostatud tegevused 2015. aastal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2014. aastal enamteenitud tulu kasutades soetati 1 kiire pesumasina ja 1 trummelkuivati.</li> <li>2. 2014. aastal enamteenitud tulu kasutades paigaldati dušširuumidesse säästlikumad ja kasutamissobralikumad segistid.</li> <li>3. Dušširuumi sanitaarremondi lükati edasi 2016. aastasse.</li> </ol>			

<b>3.1. Päevakeskuse teenused eakatele ja puuetega inimestele</b>				
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"> <li>1. Laudade vedamiseks ja ladustamiseks vajaliku käru ja 10 lisaalaua soetamine.</li> <li>2. 30 tooli soetamine.</li> </ol>	<p>2015, 03-04</p> <p>2015, 09</p>	<p>905/EAK</p> <p>870/EAK</p>	<p>Juhataja asetäitja</p> <p>Juhataja asetäitja</p>
Probleemi lahendamiseks teostatud tegevused 2015. aastal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2014. aastal enamteenitud tulu kasutades soetati laudade ladustamise ja vedamise käru ning 4 lisaalaua.</li> <li>2. 2014. aastal enamteenitud tulu kasutades osteti 50 tooli.</li> </ol>			
Metsa 10 hoones puudub koht, kuhu juhuslik tänavalt tulnud külastaja saaks tulla – lugeda ajalehti, juua kohvi, kasutada interneti jms	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kohvikuruumi projekteerimine Metsa 10 II korruse rõdu baasil.</li> <li>2. Kohvikuruumi ehitamine ja sisustamine Metsa 10 II korruse rõdu baasil.</li> </ol>	<p>2015, II poolaasta</p> <p>2016</p>	<p>LV MO</p> <p>30 tuh /LV MO</p>	<p>Juhataja/LV</p> <p>Juhataja/LV</p>
Probleemi lahendamiseks teostatud tegevused 2015. aastal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2016. aasta eelarves on LV majandusosakonnal 30 tuh eurot kohviku projekteerimiseks ja ehitamiseks.</li> <li>2. Esitatud on hinnapakkumine projekti teostamiseks.</li> </ol>			
Metsa 10 keskuse hoonesse ei pääse ratastoolis või liikumise abivahendit kasutav isik ilma kõrvalise abita sisse.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taotleda ressursi ukse asendamiseks.</li> <li>2. Vahetada EAK esiukse mehhanism, et hoone oleks hõlpsasti ligipääsetav ka ratastoolis klientidele.</li> </ol>	<p>2016</p> <p>Juuni 2017</p>	<p>5000/ LV</p>	<p>Juhataja/hoolekogu</p> <p>Juhataja/ LV</p>
Metsa 10 keskuse väiksema saali küttesüsteem ei taga ruumis talvel vajalikku temperatuuri.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Taotleda ressursi lisaküttelelika paigaldamiseks.</li> <li>2. Lisakütte paigaldamine.</li> </ol>	<p>Juuni 2016</p> <p>November 2016</p>	<p>4000/ LV</p>	<p>Juhataja/hoolekogu</p> <p>Juhataja/ LV</p>
EAK poolne tegevus päevakeskusest eakate aktiveerimisel ning kaasamisel ja ühistegevuse organiseerimisel on vähenenud.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Osalemine EL projektis „Let Us Be Active“ partnerina.</li> <li>2. Koostöö korraldamine EAK ruumides tegutsevate seltside ja ühingutega.</li> </ol>	<p>2015 mai-2016 dets.</p> <p>2015-2016</p>	<p>31048,8/EL</p> <p>5479,2/ LV</p>	<p>Juhataja, juhataja asetäitja, LV SO</p> <p>Juhataja asetäitja</p>
Probleemi lahendamiseks teostatud tegevused 2015. aastal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. EAK juhataja on määratud projekti „Let Us Be Active“ Pärnu projektijuhiks.</li> <li>2. Osalemine projekti avakoosolekul Turus.</li> <li>3. Eakate vabatahtliku tegevuse huvide uuringu läbiviimine EAK päevakeskust külastavate klientide seas.</li> </ol>			
<b>3.1. Aktiivne ja avatud infovahetus ning koostöö EAK klientidega, erinevate partnerite ning rahastajatega</b>				
Sihtgruppidel ei ole piisavat informatsiooni EAK tegevuste ja teenuste kohta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. EAK tutvustava voldiku välja andmine;</li> <li>2. Avatud seminari korraldamine koostööpartneritele.</li> </ol>	<p>2015 II poolaasta</p> <p>2015 I poolaasta</p>	<p>200/EAK</p> <p>EAK</p>	<p>Juhtkond</p> <p>Juhtkond</p>
Probleemi lahendamiseks teostatud tegevused 2015. aastal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Olemas on tutvustava trükise kavand ja 2016.a. eelarvesse on planeeritud ressursid trükkimiseks.</li> <li>2. Seminari korraldamine lükkus edasi 2016. aastasse.</li> </ol>			
Päevakeskuses tegutsevate vähenenud kaasamine ja informeerimine.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ringijuhitud ümarlaua kokkutuumine.</li> <li>2. Infopäevade korraldamine ringijuhitud 2X aastas.</li> <li>3. Ringijuhitud ja org. juhitud tänuürituse korraldamine 1X aastas.</li> </ol>	<p>2015, 02</p> <p>2015, 02 ja 10</p> <p>2015, 12</p>	<p>EAK</p> <p>EAK</p> <p>EAK</p>	<p>Juhataja asetäitja</p> <p>Juhataja asetäitja</p> <p>Juhataja asetäitja</p>



Probleemi lahendamiseks teostatud tegevused 2015. aastal	Tegevused probleemi lahendamiseks on lükatud edasi 2016. aastasse.			
<b>2. Kvaliteetne juhtimine</b>				
<b>2.1. Kompetentne ja motiveeritud personal</b>				
Asutuse 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
Probleemi lahendamiseks teostatud tegevused 2015. aastal	1. II korruse õppeklass on antud PPL kontorile. 2. Endine PPL kontoriruum on sisustatud juhataja kabinetiks. 3. Administraatoril on töökabinett I korrusel.			
<b>3.2. Turvaline töökeskkond</b>				
Hooldustöötajate turvalisuse nende töökeskkonnas ei ole piisavalt tagatud	1. Tellida aeg-ajalt töökeskkonna riskianalüüsi läbi viima väline ekspert.	Juuni 2017	500,00/EAK	Juhataja
	2. Tulenevalt riskianalüüsist viia sisse muudatused teenuse osutamise korras ja töökorralduses.	2016		Juhataja/ LV SO
	3. Saata koolitusele töökeskkonna volinik	2016 Mai	200/ EAK	
Probleemi lahendamiseks teostatud tegevused 2015. aastal	1. Tehtud on ettepanekud teenuse osutamise korra muudatusteks – tervisetõendi nõue teenusele tulekul.			

# Lisa 1. EAK KVALITEEDI EDENDAMISE JA JUHTIMISE 2015 AASTA TEGEVUSKAVA

## Eakate Avahoolduskeskuse 2015 strateegilised eesmärgid:

- 1) Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine.
- 2) Asutuse kvaliteetne juhtimine.
- 3) Sihtgruppide aktiveerimine ja uute projektide algatamine.
- 4) Päevakeskuse tegevuse arendamine koostöös seal tegutsevate organisatsioonide, huviringide ja huviklubidega.

## Tegevuskava hinnang ja vajadused parendusteks kajastuvad 2015.a. aruandes.

Eesmärgid/soovitud tulemused	Meetmed ja tegevused	Mõõdetav tulemus	Aeg
<b>I Kvaliteetsete teenuste osutamine ja arendamine.</b>			
Teenused on kättesaadavad ja jõustavad kõigile kliendigruppidele.	<b>a) Koduhooldusteenused Pärnu linna elanikele.</b>		
	a) Koduhooldusteenuste osutamine võimalikult paljudele seda vajavatele Pärnu linna elanikele.	a) Koduteenused kuni 300 kliendile aastas. Luuakse 2 hooldustöötaja töökohta.	Jaanuar-detsember II poolaasta
	b) Transpordi-, pesemis- ja pesupesemise teenuse osutamine teenust vajavatele koduhooldusklientidele.	b) Transporditeenust kasutab kuni 50 koduklienti. Pesemisvõimalust kasutab 30 koduklienti ja 50 muud klienti. Pesu pestakse Metsa 10 keskuses 650 korral. Muretsetud on suurema tööjõudlusega tööstuslik pesumasin. Dušširuumis on vahetatud segistid ja teostatud sanitaarremont.	Jaanuar-detsember Jaanuar-detsember Jaanuar-detsember Märts September
	<b>b) Teenused Pärnu linna puuetega inimestele.</b>		
	a) Invatransporditeenuse osutamine.	a) Lisandub kuni 50 teenuse kasutajat. Teenust kasutab kokku aastas 260 inimest. Tööl ja koolis käimiseks kasutab teenust 30% klientidest.	Jaanuar-detsember
b) Trepironija teenuse võimaldamine kõikidele seda vajavatele klientidele.	b) 100%le teenuse vajajatest on selle kasutamine võimalik.		
<b>c) Päevakeskuse teenused eakatele ja puuetega inimestele.</b>			
a) Püsivaks ja sisukas tegutsemiseks võimaluste kindlustamine eakate organisatsioonidele ja huviringidele.	a) EAK ruumides tegutseb 45 eakate huvi- ja harrastusgruppi.	Jaanuar-Detsember	
b) Avalikkusele suunatud sündmuste, koolituste, seminaride jms korraldamine iseseisvalt ja koostöös organisatsioonidega.	b) Toimub vähemalt 100 avalikkusele suunatud sündmust, mida külastab kokku kuni 5000 inimest.		
Kliendid, koostööpartnerid ja rahastajad omavad piisavat informatsiooni asutuse	<b>d) Aktiivne ja avatud infovahetus ning koostöö EAK klientidega, erinevate partnerite ning rahastajatega.</b>		
	a) Infoseminari korraldamine koostööpartneritele.	a) 1 avatud koostööseminar.	Märts

tegevuse kohta ja on kaasatud teenuste ning asutuse arendamisse.	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Koostööpartnerite ja rahastajate tagasiside küsitluse korraldamine.</li> <li>c) Teenuste (kodu- ja invatransporditeenus) kasutajatega ja nende lähedastega rahulolu küsitluse läbi viimine tagasiside saamiseks.</li> <li>d) Tagasiside kokkuvõtete avalikustamine asutuse koduleheküljel.</li> <li>e) Infotrukise koostamine asutuse teenuste tutvustamiseks avalikkusele.</li> <li>f) Päevakeskuse ümarlause kokkukutsumine ja regulaarsete info koosolekute korraldamine.</li> <li>g) Praktika korraldamine PKHK hooldustöötaja eriala õpilastele ja TÜ Pärnu Kolledži sotsiaaltöö korralduse üliõpilastele</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) 70% partneritest on koostööga rahul.</li> <li>c) 65% klientidest annavad tagasisidet neile osutatud teenuste kohta ja on kaasatud teenuste parendamisel.</li> <li>d) Küsitluste kokkuvõtted on avaldatud asutuse koduleheküljel.</li> <li>e) Kakskeelne (eesti- ja venekeelne) trükis 1000 eksemplari.</li> <li>f) Toimub 2 ümarlause koosolekut-infopäeva.</li> <li>g) EAK-s sooritab praktika kuni 5 PHKH ja kuni 3 TÜ Pärnu Kolledži õppurit.</li> </ul>	<p>Aprill</p> <p>Juuni-August</p> <p>September</p> <p>Veebruar, oktoober</p> <p>Jaanuar-detsember</p>
EAK tegevus on avalikkusele nähtav.	<b>e) Info avaldamine asutuste tegevuste kohta erinevates infokanalites on läbi mõeldud ja toimiv.</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dokumendiregistri jätkuv pidamine, ürituste kalendri avaldamine EAK koduleheküljel.</li> <li>b) EAK tegevust kajastavate artiklite avaldamine koduleheküljel.</li> <li>c) Tagasiside võimalus EAK kodulehekülje kaudu.</li> <li>d) EAK tegevuse kajastamine kohalikes meediakanalites (Pärnu Postimees, Pärnu Raadio) ja üleriigilistes kanalites.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kodulehekülje külastatavus kasvab 2014.a. võrreldes kuni 20%.</li> <li>b) Info on nähtav koduleheküljel.</li> <li>c) Tagasiside on avaldatud koduleheküljel.</li> <li>d) Kohalikus ajalehes ilmub vähemalt 2 artiklit. Vähemalt 1 saade ERR-s.</li> </ul>	<p>Jaanuar-Detsember</p>
	<b>f) EAK panustab ühiskonda ja on seotud kogukonnapõhiste tegevustega.</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Osalemine heakorralgutel.</li> <li>b) TÜ Pärnu Kolledži üliõpilaste poolt korraldatava Eakate päeva üritusele kaasa aitamine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 15 töötajat osaleb üritusel, korraldatakse 1 objekt.</li> <li>b) Ürituse lõpetamine toimub Metsa 10 keskus.</li> </ul>	<p>Mai</p> <p>Oktoober</p>
<b>II Kvaliteetne juhtimine</b>			
EQUASS Assurance sertifikaat.	<b>1. Asutuse tegevus ja dokumentatsioon vastab kvaliteedi põhimõtetele.</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Lõppauditi ettevalmistamine.</li> <li>b) EQUASS Assurance lõppaudit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auditi taotlus.</li> <li>b) EQUASS Assurance sertifikaat.</li> </ul>	<p>Veebruar</p> <p>Märts-Aprill</p>
Asutuse järjepidev areng.	<b>2. Asutuse arengukava koostamine.</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Arengukava koostamise ajakava koostamine.</li> <li>b) Arengukava töögruppide koosseis.</li> <li>c) Arengukava arutelud, parandused.</li> <li>d) Arengukava kinnitamine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kinnitatud ajakava, töögrupid.</li> <li>b) EAK arengukava.</li> <li>c) Parandusettepanekud, parandatud arengukava.</li> <li>d) Volikogu poolt kinnitatud arengukava.</li> </ul>	<p>Veebruar-märts</p> <p>Märts-Juuli</p> <p>August-september</p> <p>September</p>
Kompetentne ja motiveeritud personal.	<b>3. Töötajate koolitamine ja arendamise motiveerimine.</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Koolituste korraldamine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Toimub vähemalt 3 koolitust kogu personalile.</li> </ul>	<p>Jaanuar-detsember</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Koolituste tulemuslikkuse analüüsimine.</li> <li>c) Iseseisev koolitustel osalemine.</li> <li>d) Erialase hariduseta töötajate suunamine tasemeõppesse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>b) Koolituste tagasiside ja selle analüüs.</li> <li>c) Tunnistused.</li> <li>d) Vähemalt 1 töötaja on asunud omandama hooldustöötaja kutset.</li> </ul>	<p>Veebruar-detsember</p> <p>Jaauar-detsember</p> <p>Juuli</p>
<b>4. Arenguestluste korraldamine.</b>			
	a) Arenguestlused töötajatega.	a) Isiklikud arenguplaanid. Asutuse koolitusplaan 2016.	<p>Detsember</p> <p>Jaauar</p>
<b>5. Töötajate motiveerimine.</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kandidaadi esitamine ESTA 2014 aasta parimate sotsiaalalal tegutsenute konkursile.</li> <li>b) Töötajate tunnustamine tööalaste tähtpäevade puhul.</li> <li>c) Palgatõusu tagamine asutuse eelarvelistest vahenditest 2016. aastal.</li> <li>d) Motivatsiooniürituste korraldamine.</li> <li>e) Personali rahulolu küsitluse korraldamine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Hooldustöötaja esitamine aasta hooldustöötaja nimetusele.</li> <li>b) Välja töötatud tunnustamissüsteem.</li> <li>c) Palgatõus on 2016.a. vähemalt 5%.</li> <li>d) Suvine väljasõit töötajatele, aastalõpupidu, ekskursioon Hiiuimaale. Osaleb vähemalt 60% töötajatest.</li> <li>e) 80% töötajatest on töötin-gimustega ja organisatsioonikultuuriga rahul.</li> </ul>	<p>Veebruar</p> <p>Jaauar-detsember</p> <p>Detsember</p> <p>August-detsember</p> <p>Oktoober-november</p>
<b>III Sihtgruppide aktiveerimine ja uute projektide algatamine.</b>			
Kaasatud on uued sihtgrupid, kes panustavad kogukonnas inimeste jõustamisele.	<b>1. Osalemine rahvusvahelises projektis „Let Us Be Active“ 2015-1016 (kui projekt saab rahastuse).</b>		
	a) Projekti korralduslik tegevus (koosolekud, aruandlus jm)	a) Aruanded, dokumendid, protokollid jms.	Mai 2015-dets. 2016
	b) Situatsiooni kaardistamine, intervjuud eakate organisatsioonidega, eakatega, jt organisatsioonidega.	b) Hetkeolukorra analüüs.	August-oktoober 2015
	c) Seminar Riias	c) 3 inimest osaleb seminaril	Jaauar 2016
	d) Seminar Pärnus	d) Töötajad, partnerid, Pärnu organisatsioonide esindajad jm osalevad seminaril,	Jaauar 2016
	e) Kogemuskohtumised sotsiaaltöötajatega, tervishoiutöötajatega jt sihtgruppidega	e) Trükitud materjalid	Jaauar-aprill 2016
	f) Töötoad sotsiaaltöötajatele, eakatele, konsultatsioonid perekondadega. Üritused eakatele.	f) Loodud on tugisüsteem üksikutele eakatele nende jõustamiseks ja aktiivseks kaasamiseks ühiskonda.	Mai-september 2016
	g) Seminar Turus	g) Osaleb projekti juht	September 2016
<b>IV Päevakeskuse tegevuse arendamine koostöös seal tegutsevate organisatsioonide, huviringide ja huviklubidega.</b>			
Koostöö keskkuses tegutsevate MTÜ-dega huvi- ja harrastustegevuse ning sündmuste korraldamisel.	<b>1. Võimaluste loomine eakate organisatsioonidele aktiivseks huvi- ja harrastustegevuseks ning aktiivsena vananaemiseks.</b>		
	a) Püsivaks tegevuseks võimaluste loomine eakate katusorganisatsioonidele (PPL, EÜ Elulust, Klubi Tervisesport).	a) Lepingud 3 katusorganisatsiooniga.	Jaauar

	<p>b) Teistele organisatsioonidele vajadustele ja soovidele vastavate võimaluste loomine tegevusteks, ürituste korraldamiseks, koosolekuteks, seminarideks jms.</p> <p>c) Omatulu teenimine ruumide rendiga.</p> <p>d) Keskuse tingimuste parendamine tulenevalt külastajatelt laekunud ettepanekutele.</p> <p>e) Metsa 10 keskusesse planeeritava kohvikuruumi projekteerimine.</p> <p>f) Keskuse kasutajate rahuloluküsitluse korraldamine.</p>	<p>b) Lepingud 15 eakate seltsingu, eraisiku, MTÜ-ga, kes korraldavad huviringide tegevust Metsa 10 keskus.</p> <p>c) Omatulu plaan on täidetud. Keskuses tegutseb 3 püsivalt ruumide renti maksvat huvigruppi. 10 eakat eraisikut tähistab keskus oma juubelisünnipäeva. Keskuse ruume renditakse välja huvitegevusest vabal ajal, vähemalt 10 korral.</p> <p>d) 2014. aastal eelarves planeeritud tulust enamteenitud vahendite investeerimine - 40 tooli, 8 lauda ja 2 laudade vedamise käru.</p> <p>e) Kohviku projekt.</p> <p>f) 75% keskuse huviringides käijatest on neile loodud tingimustega rahul.</p>	<p>Jaanuar</p> <p>Jaanuar-detsember</p> <p>Märts-detsember</p> <p>Detsember</p> <p>November-detsember</p>
Metsa 10 keskus toimub alati midagi huvitavat, sisukat, põnevat ning inimestele meeldib sinna tulla.	<b>2. Sihtgruppide huvidele vastavate sündmuste korraldamine iseseisvalt või koostöös erinevate asutuste ning organisatsioonidega.</b>		
	<p>a) Avalikkusele suunatud sündmuste (kontserdid, loengud, kohtumised, tantsuõhtud jms) korraldamine Metsa 10 keskus.</p> <p>b) Eakate päeva sündmuste korraldamine koostöös TÜ Pärnu Kolledžiga.</p> <p>c) Tingimuste loomine keskus tegevustele huviringidele organisatsioonisisese seltsielu korraldamiseks, tähtpäevade tähistamiseks jms.</p> <p>d) Tantsuklubi tegevuse käivitamine seltskonnatantsuhuvilistele.</p> <p>e) „Tule ja laula!“ käivitamine lauluvilistele eakatele.</p>	<p>a) Iseseisvalt või koostöös korraldatakse EAK poolt aastas vähemalt 35 erinevat kultuurisündmust, seminari, tähtpäevade tähistamist vms. Sündmusi külastab aastas kuni 5000 inimest. Avalikkusele suunatud tegevus moodustab 50% kogu keskuse tegevusest.</p> <p>b) Sündmust (kontsert, tantsuõhtu jm) külastab kokku kuni 200 inimest.</p> <p>c) Aastas toimub kuni 50 erinevat koosviibimist, peoõhtut, kohtumist jms.</p> <p>d) Tantsuklubi üritused 2X kuus, osalejaid 30-40 inimest.</p> <p>e) Üritused 1X kuus, osalejaid 20-30 inimest.</p>	<p>Jaanuar-detsember</p> <p>Oktoober</p> <p>Jaanuar-detsember</p> <p>Märts-detsember</p> <p>Oktoober-detsember</p>

# Lisa 2 EQUASS Assurance lõppauditi raport ja parendusettepanekud.

---

## **EQUASS ASSURANCE AUDIT REPORT**

Site visit: 2.-3.06.2015

Eakate Avahoolduskeskus

Mariliis Männik-Sepp

© 2012 by European Quality for Social Services (EQUASS)

All rights reserved. No part of this document may be reproduced in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying and recording or otherwise without the prior written permission of the EQUASS.

## 1. Information of the social service provider

<b>Name of the social service provider</b>	Eakate Avahoolduskeskus (hereinafter EAK)
<b>Address:</b>	Metsa 10, 80024 Pärnu
<b>Post box:</b>	N/A
<b>Person responsible (CEO):</b>	Heli Kallasmaa, general manager
<b>Contact person:</b>	Heli Kallasmaa, general manager
<b>Phone:</b>	(+372) 442 5289, (+372) 512 3701
<b>Fax:</b>	-
<b>E-mail:</b>	avahoolduskeskus@gmail.com
<b>Web site:</b>	www.avahoolduskeskus.ee
<b>Name of Auditor:</b>	Mariliis Männik-Sepp
<b>Dates of audit:</b>	02.-03.06.2015
<b>Clients:</b>	194
<b>Staff:</b>	29
<b>Services:</b>	Home care services

## 2. Audit program

<b>02.06.2015</b>	
<b>Day 1</b>	
<b>Time</b>	<b>Activity</b>
8.00-8.15	<b>Opening meeting</b>
8.15-12.00	Documentation review, up-dating files
12.00-13.00	<i>Lunch break</i>
13.00-13.30	<b>Interview with staff (administration):</b> Katrin Siim, Marika Raiend
13.30-13.45	Documentation review, up-dating files
13.45-14.15	<b>Interview with staff (care takers):</b> Hele Teor, Ilvi Kukk
14.15-14.30	Documentation review, up-dating files
14.30-15.00	<b>Interview with cooperation partners:</b> Pilvi Tolmik - Pärnu City Government social welfare department (open care specialist); Ilme Seepere - NGO Horisont.
15.00-15.15	Documentation review, up-dating files
15.15-15.45	<b>Interview with financing body:</b> Iris Ruut - Pärnu City Government, elderly care specialist; Katrin Tsuiman - Pärnu City Government, disabled people care specialist.
15.45-17.00	Documentation review, up-dating files

<b>03.06.2015</b>	
<b>Day 2</b>	
<b>Time</b>	<b>Activity</b>
8.00-10.00	Documentation review, up-dating files
10.00-10.30	<b>Interview with persons served</b> (home care clients): Hille Põhinurm, Selma Pajur, Peeter Kaelep.
10.30-12.00	Documentation review, up-dating files
12.00-13.00	<i>Lunch break</i>
13.00-14.00	<b>Interview with general manager:</b> Heli Kallasmaa
14.00-14.30	Documentation review, up-dating files
<b>14.30-15.00</b>	<b>Closing meeting</b>



### 3. Detailed feedback on performance

1. The social service provider defines documents and implements its vision and mission values on service provision.	
Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program	
Strengths	Improvement & developments
<p>The mission, vision and values of EAK are stated in the quality manual and on the EAK's website <a href="http://www.avahooduskeskus.ee/">http://www.avahooduskeskus.ee/</a> and were developed together with the personnel of the organization.</p> <p>The mission of EAK is to help the elderly or those adults temporarily in need of help to cope with their lives in familiar surroundings - at home. EAK creates possibilities for comprehensive active life and aging being active at the same time.</p> <p>The employees of EAK demonstrated through interviews that they are aware of the organization's mission, vision and core values and they implement the vision and mission values on service provision.</p>	

2. The social service provider defines, documents, and implements its quality policy by determining long term quality goals, and its commitment to continuous improvement.	
Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program	
Strengths	Improvement & developments
<p>The quality standard, long-term goals and commitment to continuous improvement are stated in the in the quality manual of EAK. The organization does not have its own development plan, but its long-term plans are paid down in the development plan of Pärnu City.</p> <p>The overall strategic objective is creating for the elderly and those working-age people in need of temporarily help, the opportunity to live a dignified and secure life in their own homes, and to support, promote and preserve their livelihood and quality of life.</p> <p>It appeared from the interviews that the staff of EAK is knowledgeable of the quality standard and long term goals of the organization. Also, the staff seemed to be devoted to deliver quality services and pursue for continuous improvement.</p>	<p>The criterion is met, but as a further improvement, it would be advisable to create and lay down the long-term goals and plans of EAK in the organization's own development plan.</p> <p><b>Kriteerium on täidetud, kuid edasise arengukohana oleks soovitatav koostada ja kirja panna asutuse strateegilised eesmärgid ja plaanid asutuse enda arengukavas.</b></p>

**3. Persons served, family members and service user organisations are able to give feedback on their individual and collective experience of programmes and services.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK has developed different methods to ask and receive feedback from persons served, staff and other groups of stakeholders.</p> <p>The procedure of gaining feedback has been described in the quality manual of EAK. According to the system of feedback, the gained information, including suggestions and complaints, are analyzed and taken into account in annual planning procedure.</p> <p>The main method for gaining feedback is using questionnaires and satisfaction surveys.</p> <p>Employees and clients have a chance to give feedback on ongoing basis and also feedback is asked during staff performance reviews. Regular staff motivation and satisfaction surveys are conducted as well.</p>	

**4. The social service provider informs all stakeholders about the offered programmes and services available.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK has informed possible stakeholders about its services using a variety of methods and approaches.</p> <p>The homepage of EAK (<a href="http://www.avahoolduskeskus.ee/">http://www.avahoolduskeskus.ee/</a>) is very informative, giving a lot of information about EAK and its services.</p> <p>The most popular channel of information for clients has proven to be the "information wall", which includes the most important information for the clients coming to the center.</p> <p>For home care clients the "customer package" (which is added to the client contract and brought to each home) is the most important piece of information.</p> <p>For staff, there are regular personnel meetings. For informing wider publicity, various articles have been publicized f.e in the local newspapers.</p>	<p>The criterion is met, but for better communication, it would be good to issue also brochures, as an alternative media of communication, besides the home page and the information wall, that can be distributed in medical institutions etc.</p> <p><b>Kriteerium on täidetud, kuid alternatiivse kommunikatsiooni vahendina kodulehele ja seinalehele oleks hea välja anda infobrosüüre, mida jagada meditsiiniastutustes jne.</b></p>

Stakeholders are aware of the services of EAK, which was verified implemented through interviews with persons served, staff and partners.	
---	--

<b>5. The social service provider management establishes and documents an annual planning and review process.</b>	
Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program	
Strengths	Improvement & developments
<p>The annual planning and review process is integrated into the management process of the organization. The planning procedure is described in the quality manual. The process is reviewed regularly.</p> <p>The results of the annual plans are summarized in the annual activity reports.</p>	<p>The criterion is met, but as for future, a development would be to lay down the annual planning procedure more precisely, especially the reviewing part of it.</p> <p><b>Kriteerium on täidetud, kuid tuleviku arendusena on soovitatav aastase planeerimise protseduuri üksikasjalikumalt kirjeldada, eriti plaani ülevaatamisega seonduvat osa.</b></p>

<b>6. The plan includes:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>annual outcomes / targets</b></li> <li>• <b>the activities to be undertaken in achieving the annual targets</b></li> <li>• <b>monitoring of the performance of the organisation in meeting its annual targets</b></li> </ul>	
<b>time-scales and procedures for review and revision.</b>	
Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program	
Strengths	Improvement & developments
<p>The annual planning process of EAK has a cyclic character.</p> <p>The annual work plan includes objectives, measures and activities, tangible results and deadlines.</p> <p>The annual action plans are developed and reviewed. For 2015 the plans included four main objectives: the provision and development of quality services; high-quality management of the organization; the activation of target groups and the initiation of new projects; the development of the day care center.</p> <p>The annual plans is reviewed once a year. The review is summarized in the minutes of the meetings and in the annual activity report.</p> <p>The annual plan is accepted by the general management and approved by the board of guardians.</p>	<p>The criterion is fulfilled, but it would be advisable to add the information concerning monitoring the performance of the organization in meeting its annual targets in the annual plan.</p> <p><b>Kriteerium on täidetud, kuid on soovitatav lisada informatsioon organisatsiooni tegevuse ülevaatamise kohta aasta eesmärkide saavutamisel aastaplaani vormi.</b></p>

**7. The social service provider demonstrates organization's success in satisfying the needs and expectations of the society.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK is active, when it comes to satisfying the needs and expectations of the society and demonstrating social responsibility contributing to the society.</p> <p>The general manager of EAK has participated in the meetings of Pärnu City Government and stood for the services for elderly and participated in the development of the related legislation.</p> <p>EAK organized a special week for the elderly in 2014. It has partnerships agreements with the major organizations for the elderly (Pärnu pensioners' association, NGO Elulust), who use the premises of EAK and are involved in tight cooperation.</p>	

**8. The social service provider demonstrates organisation's social responsibility through activities contributing to the society.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK has demonstrated social responsibility through different activities contributing to the society.</p> <p>It has contract with Viru Prison to organize community service hours; contract with NGO PRKF (choir festival); cooperation agreement with the organization of elderly NGO Elulust, etc.</p> <p>EAK has traineeship contracts with Pärnumaa Vocational Education Centre, Pärnu College of the University of Tartu and other educational establishments to organize students' traineeship.</p>	

**9. The social service provider has a staff recruitment and retention policy that promotes the selection of qualified personnel based on required knowledge, skills and competences.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK has committed and competent staff. The staff is highly valued by the general manager.</p> <p>Recruitment and selection procedure for personnel has been developed in cooperation with the staff and is described in the staff policy. This also includes the principles for equality and non-discrimination.</p> <p>All employees have individual job descriptions, which include required knowledge, skills and competences.</p> <p>It appeared from the interviews with the personnel that they all are well aware of their roles, rights and duties.</p> <p>It also came out that the employees are well motivated, like their jobs and are devoted to delivering high quality service.</p>	

**10. The social service provider operates in compliance with mandatory national legislation, providing appropriate working conditions, adequate and agreed staff level and staff ratio, and appropriate rewarding for staff and volunteers.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The documentation of EAK meets legal requirements and is reviewed to do this.</p> <p>The staff level is tried to be kept at optimum and this is reviewed also regularly.</p> <p>Rules of the organization have been developed in cooperation with the staff.</p> <p>The working conditions are evaluated (risk assessments are carried out by EAK staff) and necessary action plans are drawn up and amendments made.</p> <p>The principles for showing recognition to employees are described in the staff policy. Employees are given recognitions. Last year one of the employees of EAK was given nationwide recognition by the Estonian Association of Social Work.</p>	<p>As it appeared from the interviews, the work load of the personnel has grown lately due to the growth in the number of clients. In order to guarantee the ongoing quality of the service delivered, it might serve useful to recruit additional personnel (care takers and if possible also social worker).</p> <p><b>Intervjuudest selgus, et seoses klientide arvu tõusuga on kasvanud töötajate töökoormus. Teenuse kvaliteedi jätkuvaks tagamiseks on soovitatav tööle võtta täiendavat personali (hooldustöötajad ja sotsiaaltöötaja).</b></p>

**11. The social service provider trains all staff based on a plan for leaning and development and evaluates the effectiveness of the training.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>Staff development and training needs are assessed annually during the performance reviews of personnel.</p> <p>Annual training plan is created, that includes information about the trainings (part of the annual activity plan).</p> <p>The staff of EAK is trained based on their needs. Feedback on trainings is collected and analyzed by the employees themselves and collectively by the general manager.</p>	

**12. The social service provider applies requirements for competence in the identified roles and functions of staff and evaluates them on annual basis.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The competence requirements for employees are described in their job descriptions and are reviewed annually.</p> <p>Annual performance reviews are conducted with the staff members, during which their competences are assessed and training needs discussed.</p> <p>Also annually feedback on motivation and satisfaction is collected.</p>	

**13. The social service provider recognizes the staff as a resource for feedback on organizational performance, service development and staff development**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The involvement of staff in the planning and evaluation of services is described in the quality manual and staff policy.</p> <p>EAK recognizes staff as a useful tool for gaining information. It has regular staff meetings and performance reviews.</p>	

<p>All staff members have mobile phones to be able to contact each other and the administration in time.</p> <p>Feedback from staff is used in the annual planning procedure.</p>	
---	--

**14. The social service provider has mechanisms in place to enhance satisfaction and motivation of staff**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>Staff evaluations, staff questionnaires and employees' surveys are used to gain feedback on satisfaction and motivation. Summary is given in the annual activity report.</p> <p>Mechanisms to provide recognition are described in staff policy. They include both verbal and written recognitions.</p> <p>Special events for showing recognition are organized, f.e birthdays are celebrated.</p>	

**15. The social service provider assures the rights of persons served outlined in a Charter of Rights which is based on the EU Charter of Fundamental Rights, the European Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms of the Council of Europe and other international human rights conventions, especially those elaborated under the United Nations.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK has developed the rights and duties of persons served, which conform to international human rights conventions.</p> <p>The rights and duties are part of the service delivery contract.</p> <p>They are introduced to persons served by care takers and are available to the clients at their homes (part of the client package).</p> <p>The persons served confirm their understanding of the rights and duties by signing the service contract.</p> <p>The staff demonstrated their knowledge of the rights and duties through the interviews.</p>	

**16. The social service provider informs the person served about his/her rights and duties especially to equal treatment on grounds of age, disability, gender, race, religion or belief and sexual orientation before receiving the services.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The rights and duties are introduced to persons served by staff and are available to the clients at their homes (part of client package).</p> <p>The persons served confirm their understanding of the rights and duties by signing the service contract.</p> <p>The clients demonstrated their knowledge of the rights and duties through the interviews.</p>	

**17. The social service provider has accessible complaint management system which registers feedback on performance from persons served, purchasers and other relevant stakeholders.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK has developed a procedure for handling complaints.</p> <p>The various ways on complaining include sending an e-mail, oral feedback, written complaint by mail. There is a special box for collecting suggestions and complaints.</p> <p>If was verified during the interviews that the persons served and other relevant stakeholders were aware of the ways of submitting complaints.</p> <p>All complaints are dealt with and answered by the general manager. A summary of them is presented in the annual report of EAK.</p> <p>The complaint management system proves to be transparent.</p>	



**18. The social service provider respects the fundamental right to self-determination of the person served. They freely determine their political status and freely pursue their economic, social and cultural development.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The self-determination supporting related principles are described in the code of ethics of EAK and in the clients' rights and duties document.</p> <p>Feedback is collected through clients' surveys and individual assessments.</p> <p>It became evident through the interviews that the staff supported the right to self-determination of clients and that the persons served were handled with respect.</p>	

**19. The social service provider facilitates the person served in choosing and having access to advocates and/or supporting persons.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>From the interviews with the staff it came out that the clients were supervised about the possibility of choosing and having access to advocates and/or supporting persons.</p> <p>The performance of EAK in facilitating persons served in having access to advocates and/or supporting persons was evaluated during the annual clients' satisfaction survey and reported in the annual activity report of EAK.</p>	<p>The criterion is met, but the process of facilitating the persons served in choosing and having access to advocates and/or supporting persons in described in the service delivery could be improved by describing related activities in the quality manual of EAK and disseminating more actively related information using various communication media to do this.</p> <p><b>Kriteerium on täidetud, kuid teenuse saaja toetamise protsessi eestkostja ja/või tugisiku leidmisel saaks täiustada, kirjeldades vastavad tegevused EAK kvaliteedi käsiraamatus ning edastades aktiivsemalt sellekohast informatsiooni, kasutades erinevaid kommunikatsioonikanaleid.</b></p>

**20. The social service provider defines and documents its policy on ethics that respects and assures the dignity of the persons served, protects them from undue risk and promotes social justice**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The code of ethics of EAK has been developed in cooperation with the personnel of EAK. It is disclosed on the home page of the organization.</p> <p>During the interviews the members of staff showed awareness about the related ethic principles.</p> <p>The policy respects and assures the dignity of the persons served, protects them from undue risk and promotes social justice.</p> <p>New staff members are introduced the ethical principles.</p>	

**21. The social service provider operates mechanisms which prevent the physical, mental and financial abuse of users.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The code of ethics for the personnel of EAK has been developed and made available to the staff. Members of staff showed awareness about the related ethic principles.</p> <p>The policy includes principles to prevent physical, mental and financial abuse of persons served.</p> <p>Also procedures for abuse prevention have been developed.</p> <p>The same principles are also reflected in the service delivery process of EAK.</p> <p>EAK evaluates its prevention activities, draws up a summary and reflects the results in the annual activity report.</p>	

**22. The social service provider provides services in a safe system of working within a safe environment to ensure the physical security of persons served, their families and caretakers.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK provides services in a safe system of working within a safe environment. Risk assessments of the work place have been conducted and related action plans created.</p> <p>Health and safety system and safe working procedures for staff have been drawn up.</p> <p>The physical security of persons served and employees has been ensured through these activities.</p>	<p>The criterion is met and the risk analysis (health and safety evaluation) has been conducted by the trained staff of EAK. Even though it has been done comprehensively, it could serve useful to conduct this activity by an outside expert once in a while.</p> <p><b>Kriteerium on täidetud ning töökeskkonna riskianalüüsi viib läbi EAK väljaõppe saanud personal. Kuigi see on põhjalikult läbi viidud, võib aeg-ajalt osutada kasulikuks vastava töö tellimine väliseksperdi poolt.</b></p>

**23. The social service provider defines, documents, monitors and evaluates a set of principles, values and procedures that govern behaviour in service delivery containing aspects of confidentiality, accuracy, privacy and integrity.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The principles, values and procedures in service delivery are described in the quality manual and code of ethics.</p> <p>It was demonstrated through the interviews of staff that they are aware of the ethical principles related to their work.</p>	

**24. The social service provider defines, documents, monitors and evaluates procedures for assuring confidentiality of data regarding the persons served and the service provided to them.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>There is a privacy policy regulating the processing of personal data. The principles are overviewed regularly.</p> <p>It was demonstrated through the interviews of staff that they are aware of the related principles.</p>	

**25. The social service provider defines the roles and responsibilities, authorities and the interrelation of all personnel who manage, design, deliver, support and evaluate the service provision to person served.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The necessary roles and responsibilities are described in the statute of EAK and job descriptions of employees.</p> <p>The related roles and responsibilities are presented in detail in the in the service delivery processes of EAK (home care services procedures).</p> <p>Relevant information is available also on the web page of EAK.</p>	

**26. The social service provider works in partnership with other organisations in the provision of services.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK works closely with the medical, and social organizations, as well as organizations uniting elderly people, educational institutions etc. It has made a list of its cooperation partners (available on home page).</p> <p>EAK has contracts with its financing body and main cooperation partners.</p> <p>With cooperation partners various projects and activities are organized, which also serve the needs and expectations of society.</p> <p>EAK serves also as the training base for students, mainly from Pärnumaa Vocational Education Centre, Pärnu College of Tartu University and Tallinn Health Care College.</p> <p>EAK evaluates the cooperation related to the services delivered by contract partners. F.e discussions with partners.</p> <p>An overview of the cooperation relations and activities is given in the annual activity report.</p>	

**27. The social service provider works in partnership with persons served, purchasers and other stakeholders in the development of services.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The persons served, purchasers and other stakeholders are involved in the development of services of EAK through meetings and surveys.</p> <p>F.e in 2014 the survey was conducted among the cooperation partners and financers, to gain feedback on their needs, expectations and satisfaction.</p> <p>Feedback is asked both orally and in a written form. F.e clients' satisfaction survey was conducted in 2014.</p> <p>The interviewed cooperation partners from Pärnu City Government and NGO Horisont showed high appreciation to what EAK does.</p>	

**28. The social service provider includes persons served as active participants in planning and have set up appraisal made up of on-going of an on-going structured dialogue process in the management of the service, including the definition of the needs, the definition of the services, as well as of the evaluation of quality.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The principles and procedures for the involvement of persons served in the management and development of the service are described in the service delivery processes of EAK (home care delivery procedure). The topic is also covered in the quality manual of EAK.</p> <p>Clients are involved in the service planning, delivery and appraisal procedure.</p> <p>As the clients are served at their homes, the care takers have the role of talking to the persons served and gathering their feedback.</p> <p>The criterion was verified satisfied also through exploring client work documentation and through interviews with staff and clients.</p>	

**29. The social service provider institutes an annual evaluation of participation of persons served both on individual and/or group basis.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The principles for client participation are agreed with the persons served. The clients' rights to be involved in the management and development of the service are described in the home care delivery procedure.</p> <p>The principles and activities for client involvement are reviewed annually and documented in the minutes of meetings.</p>	

**30. The social service provider operates specific instruments for users to improve their personal empowerment and personal situation and that of their community.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>Empowerment of persons served is an integral part of service delivery. Related activities were evidenced in services' delivery processes and also came out from the interviews with staff and persons served.</p> <p>Empowerment is described in the quality manual of EAK. The measures for empowering clients have been developed together with the personnel of EAK.</p> <p>Annual activity report presents the results related to empowering persons served.</p> <p>The criterion was verified satisfied through exploring client work documentation and through interviews with staff and clients.</p>	

**31. The social service provider operates specific mechanisms for establishing an empowering environment.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>Empowerment of persons served is an integral part of service delivery. Related activities were evidenced in services' delivery processes and also</p>	

<p>came out from the interviews with staff and persons served.</p> <p>EAK empowers clients to help them to gain control over their lives, notices and recognizes clients' aspirations, abilities and values.</p> <p>The employees are trained about empowerment and the subject is discussed during organization's meetings. The results of activities are disclosed in the annual activity report of EAK.</p>	
--	--

**32. The social service provider selects programmes which are based on a needs assessment at the location which is most convenient for the person served, family and care takers**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK has an overview of the needs of potential clients (Pärnu City development plan until 2025 covers the topic).</p> <p>The more precise needs of the persons served have been ascertained and are laid down in the individual plans of the persons served.</p> <p>EAK is located in a modern building, especially designed for the elderly center. There is plenty of space and an elevator to move with a wheel-chair. Home care clients are visited at their homes, which comes from the content of the service.</p> <p>EAK is well accessible by car and also by public transportation. On the home page of EAK a map is presented showing the location of the center.</p>	<p>During the site visit it appeared, that the building of EAK was not very well accessible by wheel-chair (the main front door). It would be advisable to find a way to change the door mechanism so it could be well accessed by clients in wheel-chairs.</p> <p><b>Kohapealse külastuse käigus selgus, et EAK hoone ei ole väga hästi ligipääsetav ratastoolides klientidele (peamine uks). Oleks soovitatav leida võimalus ukse mehhanismi vahetamiseks, et hoone oleks paremini ligipääsetav ka ratastoolis klientidele.</b></p>

**33. The social service provider offers programmes consistent with the identified needs of its customers and objectives for the programme.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK does tight cooperation with the funding body and has ascertained the needs and expectations of the Pärnu City Government.</p> <p>The needs of different stakeholders (organizations of elderly people, Pärnu City Government, family members etc) have been discussed during meetings and during daily cooperation (though e-mails, telephone).</p>	<p>During the site visit it appeared that some home care clients need daily service, which they receive 5 days a week at the moment (during business days). To better response to the needs of these clients it would be advisable to find a way to deliver the home care services also during week-ends and public holidays.</p>

<p>The success and results of the existing services have been determined and is described in annual activity report.</p> <p>The suggestions coming from the stakeholders are taken seriously when developing the services of EAK (f.e suggestions to use various medical accessories while providing services; to create a cafeteria-type of meeting place for elderly in the premises of EAK etc).</p>	<p><b>Kohapealse külastuse käigus selgus, et mõned koduhoolduse kliendid vajavad igapäevaselt teenust, kuid praegu osutatakse teenust viiel päeval nädalas (tööpäevadel). Selliste klientide vajadustele paremaks vastamiseks on soovitatav leida viis teenuse osutamiseks ka nädalavahetustel ja riigipühadel.</b></p>
---	---

<p><b>34. The social service provider operates individual processes that are driven by the needs of the person served.</b></p>	
<p>Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program</p>	
<p></p>	
<p>Strengths</p>	<p>Improvement &amp; developments</p>
<p>The appraisal of persons served determines the need for care and social services. The home care service contracts specify the details.</p> <p>Detailed information is documented in the individual plans of the persons served, which was verified by examples of client documentation seen during the site visit.</p> <p>The individual process is described in the service delivery processes of EAK (home care procedure).</p>	<p></p>

<p><b>35. The social service provider documents the planning of services based on the identification of individual needs and expectations of persons served in an Individual Plan.</b></p>	
<p>Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program</p>	
<p></p>	
<p>Strengths</p>	<p>Improvement &amp; developments</p>
<p>The clients' individual needs and expectations are written down in the individual action plans.</p> <p>The individual action plans involve all the information set by the criterion and are agreed by the persons served.</p> <p>This was verified by examples of client documentation seen during the site visit.</p> <p>Clients expressed high satisfaction about the services during the interviews. They were aware of their goals, expectations and activities that were included in their plans.</p>	<p></p>



**36. The social service provider identifies, documents, and maintains the key service delivery processes to the persons served in line with its vision, mission statement and quality policy.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

**Strengths**

The main service delivery processes of EAK are: home care services, day care center services and transportation service for disabled people.

The mentioned service delivery processes are described in the quality manual and also on the home page of EAK.

The main service delivery processes are in line with EAK's vision, mission and quality principles.

All processes are regularly reviewed.

**Improvement & developments**

The summary of home care service delivery procedure in the quality manual gives an overview of the process partially, ending with the starting of delivering the service. It would be advisable to add information about the service delivery and ending of service (as it stands in the detailed process description).

**Kvaliteedi käsiraamatus on esitatud kokkuvõtte koduhoolduse teenusest annab osalise ülevaate teenusest, lõppedes teenusele saamisega. Soovitav oleks lisada informatsioon ka teenuse osutamise ja lõpetamise kohta (nagu on olemas vastavas detailises teenuse kirjelduses).**

**37. The social service provider reviews this delivery process and maintains control over the delivery of the service.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

**Strengths**

The main service delivery processes of EAK are reviewed periodically by self-assessment.

So far EQUASS test audits were also used to review the procedures of EAK.

Regular meetings and reviews are conducted to assure maintaining control over the delivery of services.

**Improvement & developments**

The criterion is fulfilled today, but it would be advisable to give more thought to the way of conducting internal audits in future, to get assurance about the functioning of the processes.

**Kriteerium on täidetud tänasel päeval, kuid on soovitatav mõelda selle peale, kuidas siseauditeerimist edaspidi korraldada, et saada kindlustunnet protsesside toimimise kohta.**

**38. The social service provider ensures that the person served can access a continuum of services that span from early intervention to support and respond to changing requirements over time.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

**Strengths**

EAK ensures that the persons served can access a continuum of services as needs of persons served are evaluated and described in individual action

**Improvement & developments**

It appeared that the individual plans are overviewed in a period of once in three years or as the situation of the person served changes. The regular assessment of an individual should take place at

<p>plans. According to the individual action plans, necessary services are provided.</p> <p>The continuation of service delivery is monitored and evaluated regularly.</p> <p>The auditor evidenced examples of individual plans, minutes of meetings and reports.</p>	<p>least once a year, as the interval of three years is too long period for the elderly patients.</p> <p><b>Ilmnes, et individuaalsed tegevuskavad vaadatakse üle perioodil kord kolme aasta jooksul või vajadusel sagedamini. Individuaalsete plaanide ülevaatus peaks toimuma sagedusega vähemalt kord aastas, kui-võrd kord kolme aasta jooksul on eakate teenuse saajate puhul liigpikk periood.</b></p>
--	--

**39. The social service provider develops a seamless continuum of services and reduces barriers in a multi-disciplinary or multi-agency setting.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The criterion was verified fulfilled by also exploring the client work documentation, where evidence was found about multidisciplinary approach.</p> <p>The contracts with clients are open-ended and reassessments are made to evaluate the changing needs. As the need for care rises, additional services are provided.</p>	

**40. The social service provider operates services from a holistic approach based on the needs and expectations of the person served with the aim of improving the quality of life for the person served.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK uses client-centered holistic approach, which is aimed to maintain and improve client's quality of life.</p> <p>The quality of life initiative's effectiveness is measured and reported in individual plans.</p> <p>The criterion was verified fulfilled by also exploring the client work documentation, where evidence was found about measuring the quality of life.</p>	

**41. The social service provider identifies the needed competences, skills and support for staff to enhance the quality of life for person served.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The necessary competences and skills are described in job descriptions of EAK. These are evaluated annually during employees' performance evaluations.</p> <p>Trainings are provided to employees, which was evidenced by training plans of EAK and came out from interviews.</p>	

**42. The social service provider identifies its business results and provides formal periodic and independent review and procedures to achieve the targeted results.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK measures its performance against its goals.</p> <p>Results are reported in annual activity report, which is disclosed on the web page of EAK.</p> <p>External reviews are made by Pärnu City Government and other state agencies.</p>	

**43. The social service provider identifies and registers the outcomes and benefits for person served of the receive services on individual and collective basis.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK gathers and documents information regarding results of providing services (both on individual and collective basis).</p> <p>Added value is discussed during making annual summaries.</p> <p>Information on the outcomes and benefits for person served are available in individual reports and a summary is presented also in the annual activity report of EAK, which is disclosed on the home page of the organization.</p>	

**44. The social service provider evaluates its business results in order to determine best value for purchasers and funders ('best value' can also be expressed in relation to the increased quality of life offered to the person being served).**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK evaluates the results and added value of its work during regular staff meetings and through clients' and other stakeholders' surveys.</p> <p>Related information is also reflected in the individual plans and summarized in the annual activity report.</p>	

**45. The social service provider evaluates the individual and collective satisfaction of persons served and other stakeholders by internal and/or external evaluation.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK organizes surveys to receive feedback from the persons served and their families.</p> <p>Also the satisfaction of other stakeholders is evaluated by using different means like meetings, questionnaires etc.</p> <p>Feedback is disclosed on the home page of EAK.</p>	

**46. The social service provider provides accessible and easily understandable records on outcome, including personal perception and achievements**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The records on outcome are communicated to stakeholders (via e-mail), staff (through meetings) and persons served (meetings).</p> <p>Annual activity reports include personal perceptions and achievements. The individual and collective accomplishments have been presented there with examples.</p> <p>Annual activity reports are disclosed on the home page of EAK.</p>	

**47. The social service provider actively disseminates organization performance among its staff, service users and external stakeholders.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK reports its performance to funding body, staff and service users.</p> <p>Related information is also available on the home page of EAK.</p> <p>Information is disseminated through home page, e-mail, meetings.</p>	

**48. The social service provider has a standard procedure for continuous improvement on the basis of an improvement cycle.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>The PDCA cycle is used and described in the annual planning procedure of EAK. Annual plans are drawn up and are reviewed.</p> <p>All the process and activities are reviewed regularly.</p> <p>The results and performance of EAK is measured and described in annual activity reports.</p> <p>Quality improvement plans are documented. For EAK preparing for EQUASS has been a great improvement itself.</p>	<p>The criterion is met, but the wording of improvement procedure in the quality manual of EAK has room for development. It should be made clearer, what is the difference between action plan, improvement activities and innovation projects.</p> <p><b>Kriteerium on täidetud, kuid parendustegevuste protsessi kirjeldamise sõnastuses kvaliteedi käsiraamatus on arenguruumi. Tuleks selgemalt välja tuua, mis vahe on tegevuskaval parendusprojektidel ja innovatsiooniprojektidel.</b></p>

**49. The social service provider identifies performance indicators for measuring the results of the improvement actions.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>Improvement actions are documented, they include objectives and respective performance goals.</p> <p>This was verified through inspecting examples during site visit.</p>	

**50. The service provider introduces and manages innovative ways of working that have been identified based on the needs of stakeholders.**

Remark from the auditor: The services of the social service providers meet this criterion of the EQUASS Assurance certification program

Strengths	Improvement & developments
<p>EAK finds ways of being innovative, taking into account the needs and expectations of stakeholders. EAK participates in different projects with its cooperation partners. F.e Social Inclusion project for using elderly people as volunteers in various activities.</p> <p>All related information was verified to be documented.</p>	

**4. Agreed additional development / improvements**

The applicant decided on the following improvement actions and/or additional development for the period of two years:

	Short description of the actions (including SMART objectives)
1. criterion 2	<p>Create and lay down the long-term goals and plans of EAK in the organization's own development plan.</p> <p><b>Koostada ja kirja panna asutuse strateegilised eesmärgid ja plaanid asutuse enda arengukavas.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
2. criterion 4	<p>Issue brochures for better communication about the services of EAK.</p> <p><b>Anda välja infobrošüüre paremaks teavitamiseks asutuse teenuste kohta.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
3. criterion 5 and 6	<p>Improvements in annual planning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lay down the annual planning procedure more precisely, especially the reviewing part of it;</li> <li>- Add the information concerning monitoring the performance of the organisation in meeting its annual targets in the annual plan.</li> </ul> <p><b>Parendusvõimalused aastases planeerimises:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kirjeldada üksikasjalikumalt aastase planeerimise protseduuri, eriti plaani ülevaatamisega seonduvat osa;</li> <li>- lisada informatsioon organisatsiooni tegevuse ülevaatamise kohta aasta eesmärkide saavutamisel aastaplaani vormi.</li> </ul>

	<p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
4. criterion 10	<p>Recruit additional personnel (care takers and if possible also social worker) to maintain the quality of service and workload at optimum.</p> <p><b>Võtta tööle täiendavat personali (hooldustöötajad ja võimaluse korral ka sotsiaaltöötaja), et säilitada teenuse kvaliteet ning optimaalne töökoormus.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
5. criterion 19	<p>Describe the process of facilitating the persons served in choosing and having access to advocates and/or supporting persons in the quality manual and disseminate more actively related information.</p> <p><b>Kirjeldada teenuse saaja toetamise protsess eestkostja ja/või tuuisiku leidmisel kvaliteedi käsiraamatus ning levitada aktiivselt teemakohast informatsiooni.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
6. criterion 22	<p>Conduct the risk analysis (health and safety evaluation) by an outside expert once in a while.</p> <p><b>Tellida aeg-ajalt töökeskkonna riskianalüüsi läbiviima väliseksperit.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
7. criterion 32	<p>Change the door mechanism of the EAK front entrance so tht it could be well accessed by clients in wheel-chairs.</p> <p><b>Vahetada EAK esiukse mehhanism, et hoone oleks hõlpsasti ligipääsetav ka ratastoolis klientidele.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
8. criterion 33	<p>During the site visit it appeared that some home care clients need daily service, which they receive 5 days a week at the moment (during business days). To better response to the needs of these client it would be advisable to find a way to deliver the home care services also during the week-end and public holidays.</p> <p><b>Kohapealse külastuse käigus selgus, et mõned koduhoolduse kliendid vajavad igapäevaselt teenust, kuid praegu osutatakse teenust viiel päeval nädalas (tööpäevadel). Selliste klientide vajadustele paremaks vastamiseks on soovitatav leida viis teenuse osutamiseks ka nädalavahetusel.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>

7. criterion 36	<p>The summary of home care service delivery procedure in the quality manual gives an overview of the process partially, ending with the starting of delivering the service. It would be advisable to add information about the service delivery and ending of service (as it stands in the detailed process description).</p> <p><b>Kvaliteedi käsiraamatus on esitatud kokkuvõtte koduhoolduse teenusest annab osalise ülevaate teenusest, lõppedes teenusele saamisega. Soovitatav oleks lisada informatsioon ka teenuse osutamise ja lõpetamise kohta (nagu on olemas vastavas detailses teenuse kirjelduses).</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
8. criterion 37	<p>The criterion is fulfilled today, but it would be advisable to give more thought to the way of conducting internal audits in future, to get assurance about the functioning of the processes.</p> <p><b>Kriteerium on täidetud tänasel päeval, kuid on soovitatav mõelda selle peale, kuidas siseauditeerimist edaspidi korraldada, et saada kindlustunnet protsesside toimimise kohta.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
9. criterion 38	<p>It appeared that the individual plans are overviewed in a period of once in three years or as the situation of the person served changes. The regular assessment of an individual should take place at least once a year, as the interval of three years is too long period for the elderly patients.</p> <p><b>Ilmnes, et individuaalsed tegevuskavad vaadatakse üle perioodil kord kolme aasta jooksul või vajadusel sagedamini. Individuaalsete plaanide ülevaatus peaks toimuma vähemalt kord aastas, kuivõrd kord kolme aasta jooksul on eakate teenuse saajate puhul liigpikk periood.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>
10. criterion 48	<p>The criterion is met, but the wording of improvement procedure in the quality manual of EAK has room for development. It should be made clearer, what is the difference between action plan, improvement activities and innovation projects.</p> <p><b>Kriteerium on täidetud, kuid parendustegevuste protsessi kirjeldamise sõnastuses kvaliteedi käsiraamatus on arenguruumi. Tuuleks selgemalt välja tuua, mis vahe on tegevuskaval parendusprojektidel ja innovatsiooniprojektidel.</b></p> <p>Person responsible / vastutaja: general manager</p> <p>Due date / tähtaeg: June 2017</p>



## 5. Closing remarks

The Day Care Centre for Elderly people is a social welfare institution of Pärnu City, what organizers home care services and supporting services (transport, laundry, bath) for elderly and disabled people, different activities (gymnastic, singing, handicraft etc) and concerts, meetings, dances etc in Day Care Centre.

The mission of EAK is to help the elderly or those adults temporarily in need of help to cope with their lives in familiar surroundings - at home. EAK creates possibilities for comprehensive active life and aging being active at the same time. The number of staff is 29 persons at the moment of which 20 are care takers.

The center is located in Pärnu, in Metsa Street, where it functions in a building especially designed for the elderly center, built in 2011. The center shares its rooms with the organizations uniting elderly people. The organization has near 200 home care clients at the moment, over 400 people can use its transportation service and over 40 different hobby groups meet in the center.

Over three years the center has been managed by the new general manager, who has created a significant qualitative change to the institution's development through her dynamic activity. Preparations for EQUASS quality system began a few years ago. Previously, there was no integrated management system, the documentation was incomplete and, for example, the web page did not exist at all. On the one hand, the checks done by the Pärnu City Government helped to point out the deficiencies in the activities of the organization. As a result the management of the organization was improved, as well as the provision of the service. On the other hand, the implementation of the quality system has brought about a major change to the organization.

The whole personnel has collectively contributed to the preparations for the implementation of the quality system. Jointly and by involving the staff the principles of quality and service standards were developed. Joint discussions and cooperation has brought staff members closer to each other and created a similar understanding of the goals of the organization and the principles of service delivery. The entire staff was thinking along and took co-responsibility for the development of service quality.

EQUASS quality system preparations brought along the revision of work arrangement, common objectives and targets were agreed upon and, new policies and guidance was created, etc.

Today, the EAK center is reputable and well-known welfare agency in Pärnu. The services offered are of high quality and needed on the opinion of both – the customers and partners. The center has systematic approach to planning and doing the work, proper documentation and document management system, a well-functioning and informative website, contented, and hard-working staff, a close collaboration between the city government and other partners, as well as a general manager acting as a leader, who is respected by the staff. The general manager is described as the kind of person who is open minded and warmhearted, wants to constantly learn and evolve, pleasant personality, valuing and protecting the rights of the employees, always willing to act and full of energy.

Customers are satisfied with the services offered by the staff and the care and support provided to them. According to the clients, the offered services resolve all their troubles, and they are treated with respect by staff. Care takers gained warm praise from customers and the service quality was highly appreciated. Employees are trained and rewarded to the extent possible. Employees expressed their satisfaction with the employer and particularly they were very much keen on their work.

The auditor experienced on site that the social service provider EAK performs in compliance with the EQUASS Assurance criteria. The interviewed representatives of partners, financing bodies, employees of EAK and persons served confirmed this, which was reflected in their satisfaction.

The whole staff was kind and cooperative in introducing the work of EAK, finding necessary evidential materials and sharing information about fulfilling EQUASS criteria.

For the period of following two years, some improvement actions were agreed that are brought out in part 4 of the audit report. An overview of suggestions for improvement that are mentioned under the specific criteria is given as well in part 3.

The improvement areas included the following topics: creating a development plan for the organization, issuing brochures about the services of EAK, more frequent review of the annual plan and documenting more precisely about the monitoring of the progress; recruiting additional personnel, describing some procedures in more detail in the quality manual, conducting risk analysis by an outside expert, making the center better accessible by wheel-chair, offering services at week-ends and public holidays, improving the system of internal auditing, more frequently over-viewing and assessing the individual plans.

After verification of the indicators by reviewing documentation, conducting interviews and performing site visit, the auditor was confirmed that the criteria for quality assurance of the European Quality for Social services were fulfilled. The auditor was convinced that EAK is devoted to quality assurance and improvement in its work and delivers quality services.

\*\*\*

Eakate Avahoolduskeskus on Pärnu Linnavalitsuse hallatav hoolekandeesutus, mis pakub koduhooldusteenust ja seda toetavaid teenuseid (transporditeenus, pesu pesemine, saunateenus) Pärnu linnas elavale eakale või ajutiselt kõrvalabi vajavale täiskasvanule, võimalusi keskkuses eakatele mitmekesiseks huvitegevuseks ja vaba aja veetmiseks (võimlemine, laulmine, käsitöö) ja kontserte, kohtumisi, tantsimist jne päevakeskuses.

Asutuse missiooniks on aidata Pärnu linnas vähenenud toimetulekuvõimega eakal või ajutiselt kõrvalabi vajaval täiskasvanud inimesel võimalikult paremini iseseisvalt talle harjumuspärasel keskkonnas – kodus - toime tulla, luua igakülgsed võimalused aktiivseks eluks ja tegusaks vananemiseks. Asutuses töötab 29 inimest, kellest 20 on hooldustöötajad.

Eakate Avahoolduskeskus asub Pärnus Metsa tänaval, kus ta tegutseb spetsiaalselt keskuse hooneks ehitatud ruumides alates 2011. aastast. Asutus jagab ruume eakate organisatsioonidega. Avahoolduskeskuses on hetkel ligi 200 koduhooldusklendi, üle 400 inimese omavad õigust kasutada asutuse transporditeenust ja keskkuses käib koos üle 40 erineva huvi ning harrastusgrupi.

Üle kolme aasta on asutust juhtinud uus juhataja, kes on läbi oma jõulise tegevuse loonud olulise kvaliteetse muudatuse asutuse arengus. EQUASSi kvaliteedisüsteemi ettevalmistused algasid mõned aastad tagasi. Varasemalt ei olnud asutuses kasutusel terviklikku juhtimissüsteemi, dokumentatsioon oli puudulik ning näiteks kodulehte ei olnud üldse olemas. Ühest küljest aitas asutuse kitsakohtadele tähelepanu pöörata Pärnu Linnavalitsuse poolne järelevalve, mille tulemusena asuti parandama nii juhtimist kui ka teenuse sisulist osutamist. Teisest küljest on suure muudatuse asutuse tegevusse kaasa toonud kvaliteedisüsteemi rakendamise hakkamine.

Asutuse terve kollektiiv on oma panuse andnud kvaliteedisüsteemi rakendamise ettevalmistusteks. Ühiselt ja töötajaid kaasates on välja töötatud kvaliteedipõhimõtted ja teenuse osutamise standardid. Ühised arutelud ja koostöö on lähendanud personali ning loonud sarnase arusaama asutuse eesmärkidest ja töökordadest. Kogu töötajaskond mõtles kaasa ja võttis kaasvastutuse teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

EQUASSi kvaliteedisüsteemi ettevalmistus tõi kaasa asutuse töökorralduse ümbervaatamise, lepiti kokku ühised eesmärgid ja sihid, loodi uued töökorrad ja juhised jne.

Tänaseks päevaks on Eakate Avahoolduskeskus hea mainega ja tuntud hoolekandeesutus Pärnu linnas. Pakutavad teenused on vajalikud ja kvaliteetsed nii klientide kui ka koostööpartnerite ja rahastajate hinnangul. Asutusel on süsteemne lähenemine töö planeerimisele ja tegemisele, korrektne dokumentatsioon ja dokumendihaldussüsteem, hästi toimiv ja informatiivne koduleht, rahulolev ja töökas personal, tihe koostöö linnavalituse ja muude partneritega ning eestvedajast kaasav juht, keda töötajad austavad. Juhti kirjeldatakse kui sellist, kes on avatud ja südamlilik, tahab pidevalt õppida ja areneda, meeldiv isiksus ja avatud suhtleja töötajad väärtustav ja nende õigusi kaitsev ning suure tegutsemistahte ja energiaga.

Asutuse kliendid on rahulolevad pakutavate teenustega ning hooldustöötajate poolt pakutava soojuse ja toega. Teenuse saajate sõnul saavad kõik nende mured lahendatud ning neid koheldakse austusega. Töötajad pälvisid klientide poolt soojasid kiidusõnu ning teenuse osutamise kvaliteeti hinnati kõrgelt. Töötajaid koolitatakse ja tunnustatakse võimaluste piires. Töötajad väljendasid rahulolu oma tööandajaga ning eelkõige oli neile hingelähedane nende poolt tehtav töö.

Kohapeal koges audiitor, et sotsiaalteenuse osutaja EAK tegutseb vastavuses EQUASS Assurance kriteeriumitega. Intervjuud huvigruppide ja rahastajate esindajatega, EAK töötajatega ja teenuse saajatega samuti kinnitasid seda, mis väljendus nende rahulolus.

Kogu asutuse töötajaskond oli lahke ja koostööaldis EAK töö tutvustamisel, vajaliku tõendusmaterjali leidmisel ning informatsiooni jagamisel EQUASS-i kriteeriumite täitmise kohta.

Järgnevas kaheks aastaks lepiti kokku mõned parendustegevused, mis on välja toodud aruande 4-ndas osas. Ülevaade parendussoovitustest konkreetsete kriteeriumite lõikes on esitatud ka aruande 3-ndas osas.

Parendusvaldkonnad hõlmasid järgmist: organisatsioonile arengukava loomine, EAK teenuse kohta brošüüride tegemine, iga-aastase tegevuskava sagedasem läbivaatamine ja ülevaatuste tulemuste täpsem dokumenteerimine; täiendava personali värbamine, mõningate protseduuride täpsem kirjeldamine kvaliteedi käsiraamatus, riskianalüüsi läbiviimine väliseksperdi poolt, keskuse paremini sissepääsetavamaks muutmine ratastooliga, teenuste pakkumine nädalavahetustel ja riigipühadel, siseauditi süsteemi parendamine, sagedasem individuaalsete plaanide ülevaatamine ja hindamine.

Pärast indikaatoritele vastamise tõendamist, tutvudes dokumentatsiooniga ning viies läbi intervjuud, oli audiitor veendunud, et kriteeriumid Euroopa kvaliteedimärgi jaoks sotsiaalteenustes on täidetud. Audiitor sai veendumuse, et EAK on pühendunud oma töös kvaliteedi tagamisele ja täiustamisele ning osutab kvaliteetseid teenuseid.

Tallinn, 10.06.2015

Mariliis Männik-Sepp

EQUASSi auditor / EQUASS auditor

## Lisa 3 EAK 2015 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
<b>I Tööohutus ja tervishoid</b>	Töötervishoiu ja tööohutuse alane koolitus	Mai	Pärnu	Töökeskkonna volinik	Juunika Koolitused	170,00
	Kodu tuleohutuskoolitus	Juuni	Pärnu	Hooldustöötajad	Päästeamet	Tasuta
<b>II Hooldustöö</b>	Eakate aktiveerimine vabatahtliku tegevuse kaudu (EL projekt)	Nov.	Pärnu	Kõik töötajad	Juhataja	Tasuta
	Maitse- ja ravimtaimed	Juuli	Audru	Hooldustöötajad	Tamme talu töötajad	110,00
<b>III Arendus</b>	EAK hetkeolukorra kaardistamine ja SWOT analüüs	Sept.	Pärnu	Kõik töötajad	Juhataja	Tasuta
<b>IV Kvaliteedikultuur</b>	Töötajate motiveerimine ja kaasamine	August	Harju maakond	Juhataja	Astangu	Tasuta