

2015

Eakate  
Avahoolduskeskus



# KVALITEEDI KÄSIRAAMAT

Kinnitatud Eakate Avahoolduskeskuse juhataja käskkirjaga nr ...

# SISUKORD

<b>1. MÕISTED.</b>	<b>2</b>
<b>2. SISSEJUHATUS.</b>	<b>3</b>
<b>3. JUHTIMINE, STRUKTUUR JA PERSONAL.</b>	<b>4</b>
3.1. MISSIOON, VISIOON JA PÕHIVÄÄRTUSED.	4
3.2. STRATEEGILISED EESMÄRGID.	5
3.3. ÕIGUSLIK SEISUND.	6
3.4. STRUKTUUR.	6
3.5. JUHTIMINE.	7
3.6. PERSONALI HARIDUSE JA KOMPETENTSUSE NÕUDED.	8
3.7. LEPINGULISED SUHTED PERSONALIGA.	9
3.8. PERSONALI KOOLITUS JA VÄRBAMINE.	9
3.9. AASTAPLAANI KOOSTAMISE PROTSESS.	9
3.10. ORGANISATSIOONI KORRALDUST KIRJELDAVAD DOKUMENDID.	10
<b>4. ORGANISATSIOONI TÖÖ PÕHIMÕTTED.</b>	<b>11</b>
4.1. ORGANISATSIOONI ADMINISTREERIMINE.	11
4.2. PERSONALIGA SEOTUD PÕHIMÕTTED.	11
4.3. TEENUSEGA SEOTUD PÕHIMÕTTED.	11
4.4. KLIENDIGA SEOTUD PÕHIMÕTTED.	11
4.5. TEGEVUSTE EESMÄRGISTAMINE TEENUSTE PROTSESSIS.	11
4.6. TEENUSE PROTSESSIDE TEGEVUSTE HINDAMINE.	12
4.7. TEENUSTE KVALITEEDI HINDAMINE.	12
<b>5. KVALITEEDI TAGAMINE</b>	<b>12</b>
5.1. KVALITEET.	12
5.2. EQUASS ASSURANCE KVALITEEDI PÕHIMÕTTED.	12
5.3. EAKATE AVAHOOLDUSKESKUSE KVALITEEDIPOLIITIKA PÕHIMÕTTED.	13
5.4. TÕENDUSPÕHISUSEST JUHINDUMINE.	14
5.5. PERSONALI TÄIENDUSKOOLITUS.	14
5.6. TEENUSTE STANDARDID.	15
<b>6. TEENUSTE OSUTAMISE PROTSESSID.</b>	<b>17</b>
6.1. OSUTATAVAD TEENUSED JA TEENUSTE FINANTSEERIMINE.	17
6.2. TEENUSTE KIRJELDUS.	18
6.3. TEENUSTE PÕHI- JA TUGIPROTSESSID.	20
<b>7. DOKUMENTATSIOON.</b>	<b>21</b>
7.1. DOKUMENDISÜSTEEMI EESMÄRK.	21
7.2. NORMATIIVAKTID.	22
7.3. DOKUMENDI ROLL AVAHOOLDUSKESKUSES.	22
7.4. DOKUMENTIDELE LIGIPÄÄSU PÕHIMÕTTED.	23
<b>8. TÖÖKESKKOND.</b>	<b>24</b>
8.1. NÕUDED TÖÖKESKKONNALE.	24
8.2. LIIKUMISTEED JA VÕIMALUSED.	24
8.3. TULEOHUTUS.	24
8.4. KAASAEGNE TÖÖKESKKOND JA TÖÖVÕTTED.	25
8.5. TÖÖTAJATE VAIMNE TERVIS.	25
<b>9. KÄSIRAAMATU TUTVUSTAMINE, MUUTMINE JA LÕPPSÄTTED.</b>	<b>26</b>
9.1. KVALITEEDI KÄSIRAAMATU MUUTMINE.	26
9.2. KVALITEEDI KÄSIRAAMATUGA TUTVUMINE.	26
9.3. KVALITEEDI KÄSIRAAMATU LÕPPSÄTTED.	26
<b>LISA 1 EAKATE AVAHOOLDUSKESKUSE PÕHIMÄÄRUS.</b>	<b>27</b>
<b>LISA 2 ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD.</b>	<b>30</b>
<b>LISA 3 EAKATE AVAHOOLDUSKESKUSE PRIVAATSUSPOLIITIKA.</b>	<b>32</b>

# 1. MÕISTED.

Sotsiaalhoolekanne:	sotsiaalteenuste, sotsiaaltoetuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi osutamise või määramisega seotud toimingute süsteem.
Sotsiaalteenus:	isiku või perekonna toimetulekut soodustav mitterahaline toetus.
Toimetulek:	isiku või perekonna füüsiline või psühhosotsiaalne võime igapäevases elus toime tulla.
Hoolekandetöötaja:	sotsiaalhoolekandes töötav vastava ettevalmistusega isik.
Hooldaja:	kutsealase ettevalmistusega töötaja, kes on omandanud tööks vajalikud teadmised ja oskused töökohal kliendi hooldamiseks, juhendamiseks ning toimetuleku parandamiseks.
Elukvaliteet:	inimese aineliste, vaimsete ja sotsiaalsete vajaduste (avalikud teenused - haridus, tervisekaitse, ühistranssport, turvalisus ja õiguskaitse jm) kättesaadavus ning kvaliteet.
Jõustamine:	tegevus (-ed), millega aidatakse inimestel saavutada kontrolli oma elu üle, märgatakse ja tunnustatakse inimeste püüdlusi, võimalusi, andeid, võimeid, kompetentsi, elus edasiviivaid väärtusi ja tulevikuplaane ning antakse inimestele võimalus korraldada ise oma elu.
Koduhooldusteenus:	teenus, mida osutatakse eakatele ja ajutist kõrvalist abi vajavatele täisealistele inimestele kodustes tingimustes aitamaks neil harjumuspärasel keskkonnas toime tulla. Koduhooldusteenus jaguneb koduabiteenuseks ja isikuhooldusteenuseks.
Koduabiteenus:	teenus, mille eesmärgiks on isiku abistamine kodu ja isikliku eluga seotud igapäevaeluks vajalike toimingute sooritamisel ja asjaajamisel, et aidata kaasa elukvaliteedi säilitamisele ja parandamisele harjumuspärasel keskkonnas ja väljaspool kodu, v.a. füüsilist kontakti vajavates tegevustes.
Isikuhooldusteenus:	teenus, mille eesmärk on isiku, kellel on terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevalt hooldusvajadus, abistamine igapäevaeluks vajalike tegevuste elluviimisel tema koduses keskkonnas, mille käigus abistatakse teenuse saajat päevasel ajal tema toimetulekuks vajalikes hooldustoimingutes, mis on seotud isiku abistamisega füüsilise kontakti loomisega.
Päevakeskus:	kohalike omavalitsuste või mittetulundusühingute poolt loodud keskus, kus pakutakse võimalust soodustingimustel avalikke teenuseid kasutada ja vaba aega veeta. Täiskasvanute päevakeskuse eesmärgiks on toetada aktiivset suhtlemist, ennetada toimetulekuprobleeme või toetada igapäevast toimetulekut.
Avahooldus:	kliendi vajadustest lähtuv, koostööl põhinev paindlik ja sotsiaalselt kujunenud tervishoiu- ja hoolekandesüsteem, mis tagab kliendile võimalikult kaua ja turvaliselt võimaluse elada oma kodus. Avahooldusteenuste all mõeldakse erinevaid kliendile kodus ja kogukonnas osutatavaid tervishoiu, hoolekande- ja tugiteenuseid.

## 2. SISSEJUHATUS.

Eakate Avahoolduskeskuse (edaspidi *Avahoolduskeskus*) tegevusvaldkond on sotsiaalhoolekanne. Asutuse põhitegevuseks on eakatele koduhooldusteenuste ja päevakeskuse teenuse ning erivajadusega inimestele transporditeenuse osutamine.

Avahoolduskeskus on Pärnu linnavalitsuse hallatav asutus, mis asub Pärnu linnas 2011. Aastal valminud kaasaegses hoones aadressiga Metsa t 10.

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

Kõik tegevused ja muutused dokumenteeritakse vastavalt asutuses kehtestatud ja kinnitatud dokumendivormidele, mille koostamisel on lähtutud sotsiaalvaldkonna õigusaktidest.

Käesolevasse käsiraamatusse on koondatud Avahoolduskeskuse tegevuse pidepunktid ja suunad ning kavandatavate tegevuste raamistik.

Käsiraamat koosneb järgmistest osadest:

- organisatsiooni juhtimine ja struktuur;
- organisatsiooni töö põhimõtted;
- kvaliteedi tagamise põhimõtted;
- teenuste osutamise protsessid ning põhimõtted;
- dokumentatsioon ja selle koostamise ning hoidmise põhimõtted.

## 3. JUHTIMINE, STRUKTUUR JA PERSONAL.

### 3.1. Missioon, visioon ja põhiväärtused.

#### MISSIOON.

Aitame Pärnu linnas vähenenud toimetulekuvõimega eakal või ajutiselt kõrvalist abi vajaval täiskasvanud inimesel võimalikult paremini iseseisvalt talle harjumuspärasel keskkonnas – kodus – toime tulla. Loome igakülgseid võimalusi aktiivseks eluks ja tegusaks vananemiseks.

#### VISIOON.

- Tagame abivajajatele järjepidevad, kliendikesksed, sihtgrupi vajadustest lähtuvad ning pikaajalist iseseisvat elu oma kodus võimaldavad teenused.
- Arvestame asutuse ja teenuste arendamisel Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistiku põhimõtetega.
- Loome mitmekesised ja sihtgruppide ootustele ning vajadustele vastavad võimalused sisukaks vaba aja veetmiseks või oma huvialadega tegelemiseks.
- Meil töötavad motiveeritud ja kompetentsed, erialalist ettevalmistust omavad spetsialistid, kelle tegevus on väärtustatud ja tunnustatud nii linna, maakonna kui vabariigi tasandil.

#### VÄÄRTUSED.

**Professionaalsus** – teeme oma tööd hästi, tahtes seda teha paremini. Näeme oma puudujäärke ja reageerime nendele. Töötaja professionaalsed oskused ja nende arendamine võimaldavad luua klientidele parimaid lahendusi aidates kaasa nende jõustamisele.

**Areng ja õppimine** – tunneme huvi kõige uue vastu meie valdkonnas. Õpime oma kolleegidelt. Väärtustame kõrgelt oma ala asjatundjaid. Peame lugu inimestest, kes oma teadmisi teistega jagavad. Hindame tahet õppida ja targemaks saada. Toetame uusi mõtteid ja ideid.

**Ausus** - me suhtleme ausalt ja avatult. Ausus loob aluse pikaajalistele suhetele. Oleme ausad klientide ja koostööpartnerite vastu, öeldes, mida me suudame nende jaoks teha ja mida mitte. Me oleme ausad töötajate vastu, öeldes neile selgelt, mida me neile pakume ja mida me neilt ootame.

**Vastutustunne** – vastutame nii oma tehtud kui tegemata töö eest. Igaüks meist vastutab asutuse, meeskonna ja iseenda eest. Vastutamine tähendab ka parimate lahenduste poole püüdlemist ning õigeaegset tegutsemist.

**Kliendikesksus ja paindlikkus** – lähtume kliendi vajadustest osutades teenuseid paindlikult ja kutsealaselt piiritletult.

**Positiivsus** – näeme vaeva, et vaadata elule positiivsema pilguga, suuname selle poole ka oma kliente. Oleme teadlikud, et meie positiivsus annab jõudu ka nendele, kellega suhtleme (kliendid, kaastöötajad, koostööpartnerid).

Avahoolduskeskus juhindub oma tegevuses Eesti Vabariigi seadustest, rahvusvaheliste konventsioonide ja lepingute, millega Eesti on ühinenud, nõuetest, Pärnu linnavalitsuse ja linnavalikogu määrustest ning korraldustest ja Avahoolduskeskuse põhimäärusest.

Avahoolduskeskuse juhtkond tagab, et töötajatele oleksid teada Avahoolduskeskuse teenuste, protsesside ja tegevuste rakendatavad seadusandlikud ja muud organisatsioonilised nõuded.

Avahoolduskeskuse staatuse, tegevusvaldkonna, eesmärgid, põhiülesanded, struktuuri ja juhtimise korra sätestab Avahoolduskeskuse **põhimäärus**. Vastavalt sellele on Avahoolduskeskuse tegevuse **eesmärkideks**:

- 1) osutada Pärnu linna eakatele ja ajutist kõrvalist abi vajavatele tööealistele isikutele nende toimetulekut toetavaid sotsiaalteenuseid;
- 2) tõsta elanikkonna ja avahoolduskeskuse klientide teadlikkust sotsiaalsete probleemide lahendamisel ning ennetada toimetulekuraskusi.

## 3.2. Strateegilised eesmärgid.

Avahoolduskeskuse prioriteediks on inimese elu ja tervist toetavad tegevused, organisatsioonis hinnatavad väärtused ning elanike teadvustamine, klientide kaasamine tegevustesse, mis toetavad, säilitavad ja/või arendavad nende vaimset, füüsilist ja sotsiaalset tervist.

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

Tulenevalt oma missioonist, visioonist ja põhiväärtustest on Avahoolduskeskuse üldiseks eesmärgiks **luua eakatele ja ajutist kõrvalist abi vajavatele tööealistele isikutele võimalus elada inimväärset ja turvalist elu oma kodus ning toetada, soodustada ja säilitada nende toimetulekut ja elukvaliteeti**.

Avahoolduskeskus pakub klientidele vajadustest ja ootustest lähtuvat avaholdusteenust ja invatranspordi teenust.

Üldisest eesmärgist tulenevad strateegilised eesmärgid on jaotatud järgnevasse valdkondadesse:

1. Klientidega seotud eesmärgid:
  - a. Avahoolduskeskuse teenused on osutatud kvaliteetselt ja vastavad kehtivatele juhistele.
  - b. Avahoolduskeskus on teeninduspiirkonna elanikele esimeseks valikuks teenuste tarbimisel, mis tagab talle piisava kliendibaasi.
2. Teenustega seotud eesmärgid:
  - a. Juhendmaterjalid ja standardid töötajatele on välja töötatud ja kaasaegsed.
  - b. Hooldusplaanid on iga kliendi kohta välja töötatud ja kaasaegsed.
  - c. Erinevate protsesside (koduhooldus, invatransport, juhtimine jm) hindamiseks on välja töötatud konkreetsete indikaatorid.
  - d. Info valdkonna uute suundumuste kohta on olemas.
3. Organisatsiooniga seotud eesmärgid:
  - a. Avahoolduskeskus omab toimivat kvaliteedijuhtimissüsteemi.
  - b. Avahoolduskeskusel on üle-linnaline tunnus ja positiivne imago.
  - c. Info (teabe) liikumine organisatsioonis ja organisatsiooni väliselt on tõhus ja toimiv.
  - d. Avahoolduskeskusel on toimiv koostöö erinevate sihtgruppidega.
4. Personaliga seotud eesmärgid:
  - a. Avahoolduskeskuse personalivajadus on hinnatud.
  - b. Avahoolduskeskus on komplekteeritud kompetentsete, motiveeritud ja arengule orienteeritud töötajatega.
  - c. Avahoolduskeskusel on toimiv personali motiveerimissüsteem.
  - d. Avahoolduskeskus on koolitus-praktikabaasiks hooldustöö ja sotsiaaltöö korralduse valdkonnas.
5. Ressurssidega seotud eesmärgid:
  - a. Avahoolduskeskuse finantsiline jätkusuutlikkus on tagatud.
  - b. Klientide vajadused ja ootused materiaalse baasi suhtes on tagatud.
  - c. Töökeskkond, sisustus ja töövahendid vastavad töötajate vajadustele.

### 3.3. Õiguslik seisund.

Eakate Avahoolduskeskus on Pärnu Linnavalitsuse hallatav hoolekandeesutus. Avahoolduskeskus juhindub oma tegevuses kehtivatest õigusaktidest ja asutuse põhimäärusest (*Lisa 1 Eakate Avahoolduskeskuse põhimäärus*).

Avahoolduskeskuse põhimääruse ja selle muudatused kinnitab Pärnu Linnavalikogu.

### 3.4. Struktuur.

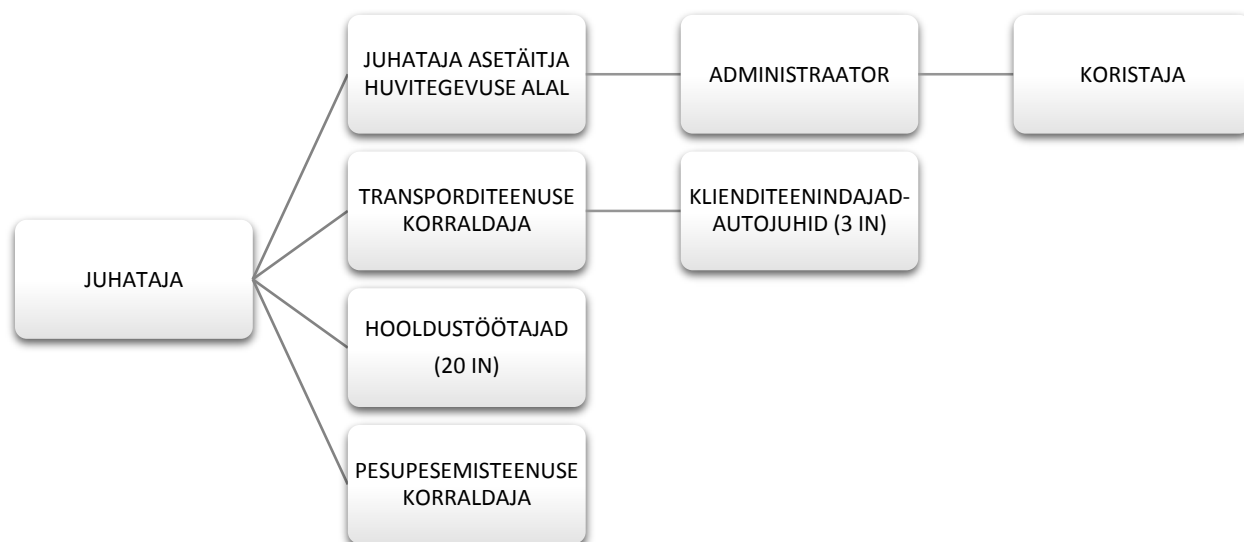
Avahoolduskeskuse töötajate koosseisu kinnitab linnavalitsus.

Töötamine avahoolduskeskuses toimub töölepingu alusel ja seda reguleeritakse tööseadustega.

Asutuse põhiülesanded määratakse kindlaks Avahoolduskeskuse põhimäärusega, mille kinnitab Pärnu linnavalikogu. Avahoolduskeskuse töötajate kohustused, õigused ja vastutus määratakse ametijuhendites ja töökordades, mille kinnitab asutuse juhataja.

Iga ameti(töö)koha kohustused, volitused ja vastutused ning tegutsemisõigused peavad olema piisavad kvaliteedipoliitikaga, Avahoolduskeskuse põhimääruse ning teiste õigusaktidega määratletud eesmärkide täitmiseks.

Süsteemse kvaliteedijuhtimise rakendamine on asutuse juhtkonna ülesandeks.



*Joonis 1 Avahoolduskeskuse struktuur*

Avahoolduskeskuse kui organisatsiooni eesmärgipäraseks toimimiseks on oluline efektiivne juhtimine. See saab aga toimuda üksnes siis, kui kõik töötajad tunnevad ja teevad kvaliteetselt oma tööd ning aitavad sellega kaasa ka kaaskolleegide tööülesannete täitmisele.

Meie jaoks on väga oluline suhelda erinevate partneritega. Selleks arendame pidevalt edasi oma tööprotsesse ja vastavaid töökordi, võttes aluseks läbiviidud auditeid, hindamisi, siseauditeid ning huvipoolte (nii sisemiste kui väliste) arvamusi ja ettepanekuid.

## 3.5. Juhtimine.

### HOOLEKOGU.

Avahoolduskeskuse kõrgeimaks organiks on linnavalitsuse moodustatud hoolekogu. Hoolekogu koosseisu kinnitab kolmeks aastaks linnavalitsus, määrates hoolekogu esimehe ja aseesimehe.

Hoolekogu:

- osaleb avahoolduskeskuse finantsmajanduslike ja töökorraldust puudutavate vaidlusküsimuste otsustamisel;
- teeb sotsiaalosakonnale ettepanekuid avahoolduskeskuse tegevusega seotud küsimuste paremaks lahendamiseks.

Hoolekogul on õigus saada avahoolduskeskuse juhatajalt ja linnavalitsuselt oma tööks vajalikku informatsiooni. Hoolekogu töövorm on koosolek, mis toimub vähemalt 2 korda aastas hoolekogu esimehe ettepanekul.

Hoolekogu koosseisu kuuluvad aastatel 2015 – 2017:

1. Jaan Krinal, Pärnumaa Tšernobõli Ühingu juhatuse liige – hoolekogu esimees;
2. Maire Miglai, Pärnu Pensionäride Liidu juhatuse esimees – hoolekogu aseesimees;
3. Peeter Kaelep, koduhooldusklientide esindaja;
4. Hele Teor, asutuse hooldustöötaja;
5. Iris Ruut, Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna eakate hoolekande peaspetsialist, rahastaja esindaja;
6. Hiie Juhkam, Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna avahooldusspetsialist.

### ASUTUSE JUHATAJA.

Avahoolduskeskust juhib juhataja, kelle kinnitab ametisse ja vabastab ametist linnavalitsus. Juhatajaga sõlmib, peatab, muudab ja lõpetab töölepingu linnaeapea või tema volitatud ametiisik.

Avahoolduskeskuse juhataja:

- korraldab Avahoolduskeskuse tegevust;
- võtab tööle ja vabastab töölt Avahoolduskeskuse töötajad ning sõlmib, peatab, muudab ja lõpetab nendega töölepingud ning määrab nende töötasu suuruse;
- juhib ja suunab personali tööd, korraldab töötajate täiendõpet;
- kinnitab Avahoolduskeskuse töösisekorraeeskirja ning töötervishoiu- ja tööohutusealased juhendid;
- annab Avahoolduskeskuse sisemise töö korraldamiseks käskkirju;
- koostab Avahoolduskeskuse eelarvekavandi;
- koostab Avahoolduskeskuse aruanded ja esitab need sotsiaalosakonna juhatajale;
- esindab talle antud volituste ulatuses avahoolduskeskust kõigis õigustoimingutes;
- tagab Avahoolduskeskuse valdusse antud linnavara säilimise, korrashoiu ja sihtotstarbelise kasutamise;
- kannab vastutust Avahoolduskeskuse kogu tegevuse ja arengu ning rahaliste vahendite õiguspärase ja otstarbeka kasutamise eest;
- täidab muid õigusaktidest ja käesolevast põhimäärusest tulenevaid ülesandeid.



### 3.6. Personali hariduse ja kompetentsuse nõuded.

Koos juhatajaga on Avahoolduskeskuses planeeritud 28,5 töökohta, mis jagunevad joonisel 1 esitatud ametipostide vahel. Personali komplekteerimisel on lähtutud töötajate tegelikust nõudlusest teenuse pakkumisel ja organisatsiooni tegevuse jätkusuutlikkuse tagamise vajadusest.

Avahoolduskeskuse personal on komplekteeritud arvestades kvaliteetsete teenuste osutamise vajadusi ning lähtudes Eesti sotsiaalvaldkonna nõudmistest hoolekandeteenuste osutamisel.

Personal teeb oma erialaga seonduvaid tegevusi lähtuvalt meeskonnatöö põhimõtetest ning arvestades organisatsioonis omaksvõetud tõekspidamisi, väärtusi ja eesmärke.

Kõigi töötajate jaoks on välja töötatud oma ametijuhendid, mis kirjeldavad ametikohaga seonduvaid tegevusi ja ametikohtade vahelisi kokkupuutepunkte.

**Juhataja** vastutab Avahoolduskeskuse kui organisatsiooni jätkusuutliku toimimise ja arengu eest, tagades vajalike ressursside olemasolu, personali ja koostöö kõigi partneritega Avahoolduskeskuse teeninduspiirkonnas, Eestis ja rahvusvahelisel tasandil.

**Juhataja asetäitja** huvitegevuse alal vastutab Avahoolduskeskuse päevakeskuses tegutsevate huvi- ja harrastusringide, organisatsioonide ja eraisikute tegevuse turvalisuse ning päevakeskuse jätkusuutlikkuse ja arengu eest.

**Administraator** vastutab Avahoolduskeskuse küllastavajale antava informatsiooni õigsuse ja asjakohasuse eest.

**Transporditeenuse korraldaja** vastutab invatransporditeenuse osutamise kvaliteedi ja autojuhtide töökorralduse eest.

**Klienditeenindajad-autojuhid** vastutavad klientide turvalise teenindamise eest.

**Hooldustöötajad** vastutavad klientide turvalise teenindamise eest nende kodudes, tulenevalt klientide vajadustest ja teenuse osutamise korrast.

**Pesupesemise korraldaja** vastutab teenuse korrektse ja kvaliteetse osutamise eest.

**Koristaja vastutab** Metsa t. 10 ruumide puhtuse eest.

**Nõuded personali haridusele ja põhifunktsioon organisatsioonis on järgmised:**

**Juhataja:** kõrgharidus, magister või sellega võrdsustatud haridus; põhifunktsioon asutuse juhtimine, koordineerimine, organisatsiooni ja teenuste arendamine.

**Juhataja asetäitja:** kesk-eri- või kõrgharidus; põhifunktsioon avahoolduskeskuse päevakeskuses toimuva kultuuri- ja huvitegevuse korraldamine ja arendamine.

**Administraator:** keskharidus; põhifunktsioon: esmase informatsiooni edastamine asutuse küllastajatele; huvi- ja harrastusringide liikmete ning ürituste korraldajate teenindamine tulenevalt nende vajadustest ja organisatsioonidega või ürituste korraldajatega sõlmitud lepingust.

<b>Transporditeenuse korraldaja:</b>	keskharidus; põhifunktsioon: transporditeenuse korraldamine lähtuvalt teenuse osutamise korrast.
<b>Klienditeenindajad-autojuhid:</b>	vähemalt 5-aastane laitmatu autojuhistaaž; põhifunktsioon: asutuse transporditeenuse klientide ohutu ja turvaline teenindamine.
<b>Hooldustöötaja:</b>	keskharidus, millele lisandub erialane ettevalmistus kutsekoolituses või erialastel kursustel; põhifunktsioon: kodu- ja hooldustoimingute sooritamine kliendi kodus.
<b>Koristaja:</b>	töötaja, kelle põhifunktsiooniks on ruumide heakorra ja puhtuse vahetu tagamine (koristamine, korrastamine).
<b>Pesupesemise korraldaja:</b>	töötaja, kelle põhifunktsiooniks on pesupesemise teenuse korralduslik tegevus ja pesu pesemine.

### 3.7. Lepingulised suhted personaliga.

Personali komplekteerimine ja lepinguliste suhete loomine toimub vastavalt teenuste ja klientide vajadustele ning nõutavatele kompetentsidele ja on tulenevalt asutuse põhimäärusest juhataja vastutusalas.

Asutuse juhataja on vastutav personaliga seotud dokumentatsiooni eest, milleks on töölepingud, ametijuhendid jms. Ametijuhendid sisaldavad üldosa, ametikoha nimetust, alluvussuhet, asendamise korda, töötaja õigusi, kohustusi ja vastutust, tööülesannete kirjeldust töötaja tegevusvaldkonnas. Avahoolduskeskuses on kehtestatud töökorraldusreeglid, mida on töötajatele alikirja vastu tutvustatud. Personalitöös tugineb Avahoolduskeskus tööseadusandluse õiguslikule raamistikule

### 3.8. Personali koolitus ja värbamine.

Avahoolduskeskuses peetakse kinni töötajate erialase kompetentsuse säilimise ja töötajate erialase koolituse vajadusele vastavast koolitusplaanist. Koolitusplaani on Avahoolduskeskuse aastaplaani üheks osaks. Täienduskoolituse korraldamisel tuginetakse täiskasvanute koolituse seadusele.

Personali palkamine toimub vastavalt võimalustele, klientide arvu kasvule, arenemisele ja reaalsele vajadusele. Selleks analüüsitakse tööprotsesse ning tulenevalt töömahtudest jagatakse ja reguleeritakse töökoormuseid, et muuta töö paindlikumaks ja efektiivsemaks. Vajadusel muudetakse sihtasutuse struktuuri ning palgatakse uusi töötajaid.

### 3.9. Aastaplaani koostamise protsess.

Avahoolduskeskuse aastaplaani koostavad asutuse töötajad, praktikandid, kliendid, koostööpartnerid ja rahastajad, kes osalevad asutuse arengu- ja töödokumentide koostamisel ja analüüsimisel, rahuloluküsimustike täitmisel, üld- ja töökoosolekutel, arenguevestlustel ja kes teevad ettepanekuid Avahoolduskeskuse töö korraldamiseks.

#### AASTAPLAANI KAVANDAMINE JA SISU.

Aastaplaani kavandamisel analüüsitakse asutuse hoolekogu koosolekul eelmise aastaplaani täitmist, aasta jooksul laekunud tagasisidet, ettepanekuid, kaebusi, ettekirjutusi, küsitluste tulemusi jms.

Aastaplaani sisendinfo kogutakse klientidelt, töötajatelt, praktikantidelt, koostööpartneritelt, rahastajatelt. Samuti saadakse seda erinevatelt ametkondadelt (nt ettekirjutused) ja see võib tuleneda välistest mõjutustest (nt seadusandlus).

Aastaplaani märgitakse:

- 1) eesmärk;
- 2) tegevused eesmärkide saavutamiseks;
- 3) oodatav tulemus;
- 4) vajadused eesmärgi saavutamiseks ja tegevuste elluviimiseks;

Aastaplaan koostatakse igaks eelarveaastaks ja selle kinnitab asutuse juhataja ning esitab kinnitamiseks asutuse hoolekogule hiljemalt 01.märtsiks.

Asutuse juhtkond ja hoolekogu võib aastaplaani täitmise osas teostada analüüsi ja hindamist vajaduse korral ka sagedamini.

## AASTAPLAANI KOOSTAMISE PROTSESSI TUTVUSTAMINE JA MUUTMINE.

- 1) Aastaplaani koostamise protsessi tutvustatakse töötajate ja hoolekogu koosolekul koos kvaliteedi käsiraamatu tutvustamisega.
- 2) Iseseisvalt saab tutvuda asutuse koduleheküljel [www.avahoolduskeskus.ee](http://www.avahoolduskeskus.ee)
- 3) Aastaplaani koostamise protsess kuulub läbivaatamisele asutuse juhtkonna, töötajate ja klientide ja hoolekogu poolt ja vajadusel korrigeerimisele vähemalt 1X aastas.

### 3.10. Organisatsiooni korraldust kirjeldavad dokumendid.

- Eakate Avahoolduskeskuse põhimäärus.\*
- Eakate Avahoolduskeskuse töökorralduse reeglid.\*
- Päevakeskuse sisekorraeeskirjad.\*
- Eakate Avahoolduskeskuse kvaliteedi käsiraamat.\*
- Eakate Avahoolduskeskuse asjaajamise kord.\*
- Töötervishoiu ja tööohutuse juhend.\*
- Riskianalüüs.\*
- Töölepingud personaliga.
- Ametijuhendid, ohutusjuhendid.\*
- Lepingud partneritega.\*
- Tööprotsesse kirjeldavad juhendid ja korrad.\*

\*Dokument (-id) on esitatud terviklikult Avahoolduskeskuse koduleheküljel.

## 4. ORGANISATSIOONI TÖÖ PÕHIMÕTTED.

Kõigi oma tegevuste planeerimisel ja elluviimisel on Avahoolduskeskus suunatud organisatsiooni missiooni ja sellest tulenevate eesmärkide täitmisele. Teenustega seotud eesmärgid on suunatud kvaliteedile, organisatsiooniga seotud eesmärgid jätkusuutlikkuse tagamisele.

### 4.1. Organisatsiooni administreerimine.

Teenuste pakkumisega seotud personal juhindub asutuse töökorralduse reeglitest, ametijuhendist, sisekorraeeskirjadest, töötervishoiu ja keskkonnaohutuse nõuetest ning on tööprotsessis vastutav oma erialaga seotud pädevuse piires. Töö ja otsustamisprotsesside lihtsustamiseks ning riskide vähendamiseks on välja töötatud teenuse osutamise korrad, kus arvestatakse kliendi õigusi, meeskonnatöö ja koostööpõhimõtteid ning teisi organisatsiooni korraldust reguleerivaid dokumente.

### 4.2. Personaliga seotud põhimõtted.

Personalitöö eesmärgid on seotud töötajate kompetentsi ja töömotivatsiooni säilitamisega. Avahoolduskeskuse personalipoliitika on suunatud töötajate tunnustamisele ja kaasamisele organisatsiooni arengusse. Töö põhimõte igal tasandil on meeskonnatöö, kvaliteetne teenuste osutamine ja protsessikeskne lähenemine tegevusele. Oluliseks peetakse positiivseid kliendisuhteid ning koostööd kogukonna ja partneritega.

Avahoolduskeskuses viiakse personalitöö paremaks korraldamiseks läbi regulaarseid arenguvestluseid, kehtestatud on töökorraldusreeglid. Üks kord aastas viiakse läbi arenguvestlused ja töörahulolu uuring.

### 4.3. Teenusega seotud põhimõtted

Teenuste osutamisel peab Avahoolduskeskus oluliseks osutatavate teenuste kvaliteeti, inimlike väärtusi ja õigusi, vahendite kasutuse optimeerimist, tervist ja keskkonda säästvate käitumisharjumuste arendamist personali ja elanike hulgas, tervet ja sõbralikku elukeskkonda, koostöösuhte arendamist partnerite ja kogukonnaga.

Olulisteks põhimõteteks on:

- innovaatiline lähenemine;
- tegevuste läbimõeldus ja planeerimine;
- holistlik inimkäsitlus teenuse pakkumisel;
- personali koolitamine.

### 4.4. Kliendiga seotud põhimõtted

Põhitegevuses toetatakse kliendi kaasamisele teenuste vajaduste väljaselgitamisse, tegevuste planeerimisse ja teenuse tulemuslikkuse hindamisse. Oluliseks peetakse motiveerida eakat inimest oskuslikult kasutama olemasolevaid ressursse ja rakendama neid oma toimetuleku suurendamiseks ning tervisliku ja emotsionaalse seisundi parandamiseks, mis tagab parema elukvaliteeti. Nimetatud eesmärgi saavutamiseks kaasatakse vastavalt võimalustele ja koostöövalmidusele klientide pere liikmeid ja lähikondseid.

### 4.5. Tegevuste eesmärgistamine teenuste protsessis.

Juhtimissüsteemi põhimõteteks on tegevuste eesmärgistamine ning eesmärkide ajaline planeerimine ja õigeaegne täitmine. Põhitegevustena pakutavate koduhooldusteenuse, invatransporditeenuse ja päevakeskuse teenuse kvaliteedi saavutamiseks peetakse oluliseks teenuste hindamist, samuti protsessitegevuste eesmärgistamist. Olenevat protsesside pikkusest viiakse läbi tegevuste ajalist planeerimist. Teenuste hindamisel on aluseks teadmiste põhine lähenemine, erialane kompetents ja töökogemused.

## 4.6. Teenuse protsesside tegevuste hindamine.

Tegevuste hindamisel on eesmärgiks nii nõuete täitmine kui tulemuste hindamine. Eesmärgidena loetletud tulemuste saavutamiseks kasutab Avahoolduskeskus regulaarset tegevuste planeerimist ja kontrolli ning tulenevalt tulemustest vajaduselt eesmärkide ja tegevuste muutmist. Juhtimisel kasutab Avahoolduskeskus protsessikeskset lähenemist kõigile tegevustele, millest teenus tervikuna moodustub.

## 4.7. Teenuste kvaliteedi hindamine.

Avahoolduskeskuse kvaliteedi hindamisel kasutatakse enesehindamist (juhtimiskvaliteet ja professionaalne tegevus), erialase tegevuse jälgimist, kliendi, koostööpartnerite ja rahastajate ning personali rahulolu uuringud tegevuste hindamiseks, teenuste hindamiseks, aruannete koostamist ja auditit.

Kvaliteedi tagamise ja parendamise võimalused olenevad kvaliteedi arengust ja sellega kaasnevatest muudatustest, samuti ressursside olemasolust ja nende suurendamise võimalustest. Paralleelselt hinnatakse riske, et tagada jätkusuutlikkus organisatsiooni tegevuses.

# 5. KVALITEEDI TAGAMINE

## 5.1. Kvaliteet

Kvaliteedi tagamise eesmärgiks on huvigruppide vajadustele ja ootustele vastamine ning kõikide huvipoolte rahulolu kasv.

Hoolekande teenuse kvaliteet on teenuse omaduste kogum, mis iseloomustab teenuse vastavust kehtestatud nõuetele, kaasaja teadmistele, olemasolevatele ressurssidele, kutse- ja erialastele nõuetele ning kliendi rahulolule ja vajadustele.

Kvaliteedi töögrupp, kuhu kuulub juhataja, juhataja asetäitja, transporditeenuse korraldaja ja üks hooldustöötaja korraldavad regulaarset kvaliteedikontrolli, tekkinud probleemide analüüsi ning uuendavad ja täiendavad kvaliteedi kontrolli süsteemi.

## 5.2. EQUASS Assurance kvaliteedi põhimõtted.

EQUASS Assurance on loodud sotsiaalsektori tarbeks ja tagab laiaulatusliku lähenemise, mis põhineb **10-l kvaliteedi põhimõttel**, 50-l kriteeriumil ja 100-l tegevuse indikaatoril. Avahoolduskeskus seab endale eesmärgiks EQUASS kvaliteedi põhimõtete järgimise.

**EQUASS Assurance kvaliteedi põhimõtted on:**

- 1) Sotsiaalteenuseid pakkuv organisatsioon peab demonstreerima eeskujulikku juhtimist kogu sotsiaalsektoris. Laiemas kogukonnas peab asutus edendama positiivseid kuvandeid, vaidlustama madalaid ootusi, looma parimaid praktiseerimistavasid, kasutama olemasolevaid ressursse veelgi efektiivsemalt, olema innovaatiline ja pürgima veelgi vabama ja kaasavama ühiskonna poole.
- 2) Sotsiaalteenuseid osutav organisatsioon juhib ja haldab oma personali ja tegevust suunas, mis johtub tegevuse eesmärkidest ja inimesekesksest teenindamiskultuurist. Töötajad, kellel on nõutud teadmised, oskused ja kompetents leiavad organisatsioonis arenguvõimalusi ja edutamist. Organisatsioon 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.
- 3) Teenuseid osutav organisatsioon on pühendunud klientide õiguste kaitsmisele ja toetamisele, mis puudutab võrdseid võimalusi, võrdset kohtlemist, valikuvabadust, enesemääratlemist ning võrdset osalemist. Teenuseid osutavad organisatsioon tagab oma teenustes nende kasutajate teadliku nõusoleku ja mittediskrimineeriva ning positiivse suhtumise. Sellist mõistvat suhtumist on näha kogu teenuse arengu protsessis kui klienditeeninduses, väljendades nii kogu teenuse osutaja väärtusi.

- 4) Teenuseid osutava organisatsiooni tegevuse aluseks on sotsiaallala töötaja eetikakoodeks, mis kaitseb teenuse saajate ja nende pereliikmete/hooldajate väarikust, ennetab riske ning toetab sotsiaalsel õiglust.
- 5) Eesmärgiga luua avatum ja kaasavam ühiskond, teeb teenuseid osutav organisatsioon koostööd avaliku ja erasektori esindajatega, tööandjate ning töötajate esindajatega, rahastajate ja teenuse hankijatega, teenuse saajatest koosnevate organisatsioonidega, kohalike huvigruppidega, perekonnaliikmete ning hooldajatega, tagamaks teenuste osutamise järjepidevus ja saavutamaks paremaid tulemusi.
- 6) Teenuseid osutavad organisatsioon edendab teenuse saajate osavõtlikkust ja kaasatust organisatsiooni kõikidel tasanditel ja ka ühiskonnas üldisemalt. Teenuse osutaja kaasab teenuse saajaid kui aktiivseid meeskonnaliikmed. Teenuse saajate osavõtlikkuse suurendamiseks peab teenuse osutaja toetama ja laiendama teenuse saajate volitusi. Selgitustöö tegemiseks, takistuste kõrvaldamiseks, avaliku hariduse aktiivseks propageerimiseks ning võrdsete võimaluste loomiseks teeb teenuse osutaja koostööd erinevate esindusorganite ja gruppidega.
- 7) Teenuseid osutava organisatsiooni eesmärk on tõsta teenuse saajate elukvaliteeti, lähtudes nii teenuse saajate kui teiste potentsiaalsete kasusaajate vajadustest. Organisatsioon hindab indiviidi panust organisatsiooni tegevusse, võimaldades neil osaleda enesehindamisprotsessis, tagasiside andmisel ja organisatsiooni tegevuse analüüsimisel. Samuti on organisatsioonile olulised teenuse saaja isiklikud ja ka teenusega seotud eesmärgid, arvestades teenuse saaja füüsilist ja sotsiaalset keskkonda. Kõiki neid protsesse analüüsitakse regulaarselt.
- 8) Teenuseid osutav organisatsioon tagab, et teenuse saajatele on järjepidevalt kättesaadavad holistlikud ja kogukonnapõhised teenused. Teenuse tegevuses väärtustatakse kõikide kasutajate ning potentsiaalsete partnerite (muuhulgas kohalik kogukond, tööandjad ja teised huvigrupid) panust ning teenuseid pakkudes kasutatakse tehnikaid alates varajasest sekumise kuni toetamise ja täpsemate uuringuteni. Teenuseid osutatakse kasutades multidistsiplinaarse meeskondliku lähenemise metodikat või toimub see mitme teenuse osutaja ja tööandjaga koostöös.
- 9) Teenuseid osutav organisatsioon on tulemustele orienteeritud. Pidades silmas, kuidas neid tajutakse, millised on olnud nende saavutused ja kui palju kasu nad pakuvad nii teenuse saajatele, perekonnaliikmetele, hooldajatele, tööandjatele, teistele huvigruppidele ja ühiskonna ootustele üldiselt. Samuti on eesmärgiks pakkuda parimat väärtust teenuse ostjate ja rahastajate jaoks. Teenuse mõjusid mõõdetakse ja jälgitakse ning nendel on oluline roll kestva arengu, läbipaistvuse ja vastutusega seotud protsessides.
- 10) Teenuseid osutav organisatsioon käitub turuvajaduste hindamisel, ressursside efektiivsel kasutamisel, teenuste arendamisel ja parendamisel ning innovaatiliste uurimustööde ja arendustööde kasutusse võtmisel prognoosivalt/ennetavalt. Organisatsioon pürgib efektiivse kommunikatsiooni ja turustamise suunas, peab oluliseks teenuse saajate, rahastajate ning teiste tagasisidet ja tegutseb pideva kvaliteedi tõstmise nimel.

EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamise käigus viiakse Avahoolduskeskuses läbi siseaudit, mille tulemustest teavitatakse hoolekogu, rahastajaid ja Avahoolduskeskuse töötajaid.

### 5.3. Eakate Avahoolduskeskuse kvaliteedipoliitika põhimõtted.

- 1) EAK on Pärnu linna hoolekandeaustus, kes lähtub oma tegevuses Eesti Vabariigi seadustest, rahvusvaheliste konventsioonide ja lepingute, millega Eesti on ühinenud, nõuetest, Pärnu linnavalitsuse ja linnavolikogu määrustest ning korraldustest ja EAK põhimäärusest.
- 2) EAK arvestab asutuse ja teenuste arendamisel Euroopa vabatahtliku sotsiaalteenuste kvaliteedi raamistiku põhimõtetega.
- 3) EAK juhtkond tagab, et töötajatele oleksid teada EAK teenustele, protsessidele ja tegevustele rakendatavad seadusandlikud ja muud organisatsioonisisised nõuded.

- 4) EAK väärtustab oma kliente ning töötajaid, parendades nende motivatsioonisüsteemi ja kujundades avalikku arvamust aktiivsena vananemise suunas.
- 5) EAK tagab oma klientidele kvaliteetsed teenused, töötajatele ohutu töökeskkonna ja isikuandmete puutumatus.
- 6) EAK tegeleb järjepidevalt osutatavate teenuste arendamisega.
- 7) EAK pakub klientidele teenuseid, mis vastavad klientide ootustele ja vajadustele ning teenuste osutamise kordadele.
- 8) EAK võtab tööle ainult selliseid töötajaid, kellel on olemas teenuste osutamiseks vajalikud kompetentsid ning isikuomadused.
- 9) EAK kasutab oma töös teenuste osutamisel holistlikku (terviklik heaolu) lähenemist keskendudes mitte ainult üksikute aspektide parendamisele vaid kogu teenuse saaja üldise toimetuleku säilitamisele ja parandamisele.
- 10) EAK arvestab klientide ja koostööpartnerite ettepanekutega oma igapäevases töös ja teenuste arendamises, suhtub tõsiselt kõikidesse asutusele esitatud pretensioonidesse ning teeb kõik endast oleneva tööprotsesside parendamiseks ja pretensioonide vältimiseks tulevikus.
- 11) Kvaliteedipoliitika ellu rakendamiseks on välja töötatud kvaliteedijuhtimissüsteem. Kvaliteedijuhtimissüsteem hõlmab EAK ressursse ja organisatoorset struktuuri tervikuna, määrates vastutuse ulatuse kõikides tegevusvaldkondades ning haarates kaasa kogu personali temale vastavas tööloigus.
- 12) Kvaliteedisüsteem põhineb kvaliteedikäsiraamatus käsitletavate kvaliteedielementide kindlaksmääratud ja eesmärgipärasel toimimisel.
- 13) Kvaliteedisüsteem on juhtkonna pideva kontrolli all.

## 5.4. Tõenduspõhisusest juhendumine.

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

## 5.5. Personali täienduskoolitus.

Aasta kohta koostatakse aastaplaan, kus on välja toodud koolituse vajadus ja konkreetse aasta eesmärgid. Personali arendamine on Avahoolduskeskuse töötajate koolitamine ning nende teadmiste, oskuste ja võimete arendamine.

Personali arendamise eesmärgid:

- töötajate kompetentsuse (teadmiste, oskuste, kogemuste ja võimete) tõstmine;
- töötajate töörahulolu suurendamine ja motiveerimine;
- töötajate arendamise ja eneseteostuse avardamine;
- töötajate töötulemuste parandamine ning kohanemisvõime suurendamine.

Personali arendamise viisid:

- ametialane väljaõpe, mis hõlmab töötajate esmast väljaõpet ja juhendamist;
- tööalane arendamine, mis hõlmab tööülesannete muutumisega seotud täiendõpet.

Personali koolitamine on töötajate plaanipärase arendamise süsteem, mille käigus täiendatakse töötajate teadmisi ja oskusi. Koolitamise eesmärgid on erinevad ja on suunatud organisatsiooni, ameti ja isiku arendamisele. Koolituste kavandamise lähtealuseks on koolitusvajaduse väljaselgitamine. Koolitusvajadus tuleneb personali vajadusest ja töötajate kompetentsusele esitatavatest nõuetest. Töötajate arengu- ja koolitusplaanid töötatakse välja nii ametikohast kui ka organisatsioonist lähtuvalt - aluseks on töötajatega läbiviidud arenguestlused, riskianalüüs, arengu- ja tegevuskava. Koolituse planeerimisega piiritletakse koolituseks tehtavate kulutuste maht ja koostatakse eelarve. Vajadusel korraldatakse koolitusi koostöös teiste hoolekandeesutustega. Vahendid koolituste finantseerimiseks planeeritakse asutuse eelarvesse.

## 5.6. Teenuste standardid.

### KLIENDITEENUSTE STANDARD

Klienditeeninduse standard peab sisaldama:

- 1) kaebuste registreerimise, lahendamise ja kliendile tagasiside andmise korda;
- 2) kliendi õigusi ja kohustusi;
- 3) suhtlemist kliendi ja tema omastega;
- 4) kliendi informeerimise korda teenuse osutamise osas;

### NÕUSOLEK TEENUSE OSUTAMISEKS.

Koduhooldusteenuse kliendid kinnitavad nõusolekut teenuse saamise ja sisu kohta lepingu ja individuaalse hooldusplaani (*Lepingu lisa 1*) allkirjastamisega. Individuaalsed plaanid vaadatakse üle teenuse vajaduse muutumisel, mis fikseeritakse teenuste vajaduse korduvalhindamisaktis või hiljemalt kolme aasta pärast peale esialgse lepingu ja hooldusplaani koostamist. Vajadusel vormistatakse uus leping ja/või lepingu lisa.

Invatransporditeenuse kliendid kinnitavad nõusolekut teenuse saamise ja sisu kohta oma avaldusega teenuse taotlemisel.

Päevakeskuses tegutsevad organisatsioonid, grupid ja eraisikud kinnitavad nõusolekut teenuse saamise ja sisu kohta Avahoolduskeskuse ja organisatsiooni või eraisiku vahel sõlmitud lepingus.

### TAGASISIDE JA RAHULOLU KÜSITLUSED.

#### 1. Kliendid (koduhoolduskliendid, invatranspordi kliendid, päevakeskuse külastajad ning ruumide kasutajad).

1 kord aastas viiakse läbi klientide rahulolu küsitlus ning koostatakse ettepanekute ja kaebuste kokkuvõtte ja analüüs ning arutelu koos tulemuste protokollimisega. Klientide rahulolu analüüsi tulemused avalikustatakse Avahoolduskeskuse kodulehel, esitatakse hoolekogule, Linnavalitsuse sotsiaalosakonnale ning Avahoolduskeskuse personalile personali koosolekul.

#### 2. Koostööpartnerid (sotsiaalhoolekandekontorid, Pärnu haigla, MTÜ Horisont jt) ja rahastajad (Pärnu linnavalitsus).

Tagasiside ja rahulolu uuring koostööpartnerite seas viiakse läbi elektronposti teel 1 kord aastas ja seejärel koostatakse ettepanekute ja kaebuste kokkuvõtte ning analüüs ja arutelu koos tulemuste protokollimisega. Koostööpartnerite tagasiside analüüsi tulemused avalikustatakse Avahoolduskeskuse kodulehel ja üldkoosolekul.

#### 3. Töötajad.

1 kord aastas viiakse läbi töötajate rahulolu uuring ning seejärel koostatakse ettepanekute ja kaebuste kokkuvõtte ning analüüs ja arutelu koos tulemuste protokollimisega. Töötajate rahulolu analüüsi tulemused avalikustatakse Avahoolduskeskuse kodulehel, esitatakse personali koosolekul ja vajadusel hoolekogule.

#### 4. Ühiskonna huvigrupid (perekonnad, klientide esindusorganisatsioonid jms).

1X 5 aasta jooksul viiakse läbi suurem küsitlus ühiskonna ootuste ning vajaduste kaardistamiseks ja asutuse tegevuse kvaliteedi hindamiseks.

Kõik huvigrupid on kaastatud asutuse arengukava koostamise protsessi.

Klientide (ostjate), koostööpartnerite ja rahastajate ning ühiskonna muude huvigruppide tagasiside küsitluste kokkuvõtetele annab hinnangu asutuse hoolekogu, need avalikustatakse asutuse aastaaruandes ja koduleheküljel.



## TEENUSTE RISKIDE VÄHENDAMINE

Avahoolduskeskus juhindub oma tegevuses teenuste riskide vähendamisel:

- „Töötervishoiu ja tööohutuse seadus“;
- „Nakkushaiguste ennetamise ja tõrje seadus“;
- sotsiaalministri määrus „Raskuste käsitsi teisaldamise töötervishoiu ja tööohutuse nõuded“;
- sotsiaalministri määrus „Töötajate tervisekontrolli kord“.

Klientidega seotud toimingute dokumenteerimine toimub kooskõlas:

- „Arhiiviseadusega“;
- „Isikuandmete kaitse seadusega“;
- asutuse „Privaatsuspoliitikaga“.

Klientide füüsilise, vaimse ja materiaalse ärakasutamise ennetamise meetmed on kinnitatud asutuse „Eetikakoodeksis“ ja töötajate ametijuhendites.

Töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi ning riskivaba teenuse pakkumise tagamiseks on Avahoolduskeskuses koostatud töötajate ametijuhendid, milles on määratletud ametikoht organisatsioonis, töötajate kohustused, õigused ja vastutus ning töökirjeldus.

Koostatud on Avahoolduskeskuse riskianalüüs, mis käsitleb töökohtadel ja teenuse osutamise kohtadel tekkivaid riskitegureid ning nende vältimise võimalusi. Koostatud on „Töötingimuste parendamise ja riskide vähendamise tegevuskava“.

## KAEBUSTE KÄSITLEMINE.

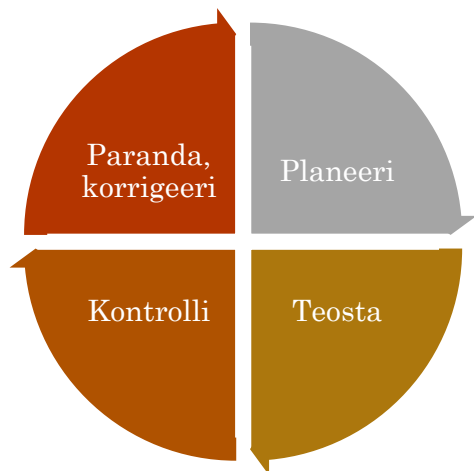
Avahoolduskeskus teeb teenusele asumisel igale kliendile teatavaks tema õiguse pöörduda teenuse osutamise suhtes tekkinud kaebustega asutuse juhtkonna või selle kõrgemalseisva organi poole.

Avahoolduskeskuses on välja töötatud „Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord“, et tõsta töötajate, klientide ja koostööpartnerite turvatunnet, rahulolu ja parendada teenuste kvaliteeti.

Kord sätestab töötajate, klientide ning teiste Avahoolduskeskuse poole pöörduvate isikute ettepanekute ja kaebuste menetlemise. Korra rakendamisel juhendatakse kehtivast seadusandlusest ning sotsiaalala töötaja eetikakoodeksist. Kliendil ja keskuse külastajal on võimalik avaldust esitada kirja teel, elektrooniliselt, suuliselt või vormikohasel blanketil. (*Lisa 2 Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord*).

## 6. TEENUSTE OSUTAMISE PROTSESSID.

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



**Planeeri** - arengukava, tegevuskavad;

**Teosta** - tegevused eesmärkide saavutamiseks;

**Kontrolli** – tagasiside kogumise ja rahulolu hindamise süsteem, aastaaruanded;

**Paranda, korrigeeri** – parendustegevuste kavandamine, tegevuskavad;

### 6.1. Osutatavad teenused ja teenuste finantseerimine.

Avahoolduskeskuse põhitegevuseks on eakatele ja ajutiselt kõrvalist abi vajavatele täiskasvanud inimestele koduhooldustegevuste ning puuetega inimestele invatransporditeenuse osutamine. Metsa t 10 päevakeskuses on loodud tingimused eakate ja puuetega inimeste organisatsioonidele ning huviringidele sisukaks vaba aja veetmiseks ning oma huvidega tegelemiseks.

Ruumide kasutamine Metsa t 10 keskus on eakate ja puuetega inimeste organisatsioonidele huvitegevuse, tasuta sündmuste, koosolekute jms läbiviimiseks tasuta.

Koduteenuste finantseerimine toimub eakale või ajutist kõrvalist abi vajavale inimesele, kellel ei ole perekonnaseadusest tulenevalt ülalpidamiskohustusega isikuid ja piisavalt rahalisi vahendeid, 100% omavalitsuse eelarvest. Piisavaks rahaliseks vahendiks loetakse teenuse saaja sissetulekut, mis on ühes kuus suurem, kui Vabariigi Valitsuse poolt kehtestatud töötasu kahekordne alammäär.

Eakad inimesed ja ajutist kõrvalist abi vajavad täisealised inimesed, kellel on perekonnaseadusest tulenevalt ülalpidamiskohustusega isikud või kes omavad piisavat rahalisi vahendeid, tasuvad teenuse eest vastavalt linnavalitsuse kehtestatud hinnakirjale.

Invatransporditeenuse kasutajad tasuvad Avahoolduskeskusele teenuste hinnakirjas sätestatud teenuse hinna, mille arvestamise aluseks on linnavalitsuse poolt kehtestatud sõidukilomeetri hind ja sõidualustamise tasu.

Kõikide hindade kehtestamisel on lähtutud nende taskukohasusest – teenuse hind ei takista teenuse tarbimist.

## 6.2. Teenuste kirjeldus.

### KODUHOOLDUSTEENUS.

#### *Teenuse saajad.*

- 1) Teenust saavad rahvastikuregistri andmetel Pärnu linnas elavad eakad ja ajutist kõrvalist abi vajavad täisealised inimesed, kes vajavad abi igapäevase eluga toimetulekul. Teenust osutatakse nii üksi kui ka kooselavatele eakatele, kellest üks või mõlemad vajavad kõrvalist abi igapäevaeluga toimetulekul.
- 2) Eakatele ja ajutist kõrvalist abi vajavatele täisealistele isikutele, kes rahvastikuregistri andmetel ei ela Pärnu linnas, kuid asuvad selle territooriumil, osutatakse koduhooldusteenust vabade ressursside olemasolul kooskõlastatult isiku elukoha valla- või linnavalitsusega.

#### *Teenust ei osutata.*

- 1) alkoholiprobleemidega isikutele;
- 2) psüühilist erihoolust vajavatele tööalistele isikutele;
- 3) nakkushaigusi põdevatele isikutele nakkusohklikus perioodis;
- 4) lamajatele haigetele, kes vajavad ööpäevaringselt järelevalvet ja hoolust.

#### *Teenuse tegevused.*

Koduhooldusteenuse käigus osutatavad koduabiteenuse tegevused:

- 1) toiduainete ja esmatarbekaupade toomine lähimast poest;
- 2) abistamine toidu valmistamisel, toidunõude pesemine;
- 3) esmase arstiabi korraldamine ja vajadusel saatmine arsti juures;
- 4) ravimite, esmaabivahendite ja invaabivahendite muretsemine;
- 5) pesupesemise teenuse korraldamine;
- 6) saunateenuse ja koduse pesemise korraldamine;
- 7) kommunaal- ja muude maksete tasumine;
- 8) keskkütte puudumisel puudega varustamise korraldamine, kütte eluruumi toomine ja tuha välja viimine eluruumist;
- 9) veevärgi puudumisel vee tuppade toomine ja heitvete väljaviimine eluruumist;
- 10) asjaajamine erinevates ametiasutustes;
- 11) teenuse saaja toa ja köögi esmane koristamine üks kord nädalas.

Koduhooldusteenuse käigus osutatavad isikuabi tegevused:

- 1) abistamine riietumisel;
- 2) abistamine pesemisel ja vannitamisel;
- 3) abistamine toitmisel;
- 4) mähkmete vahetamine.

Teenuse konkreetne sisu ja maht määratakse Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna poolt läbiviidud teenuse taotleja hooldus- ja sotsiaalteenuste vajaduse esmase hindamise tulemustest lähtuvalt ja võib sisaldada ka tegevusi, mis ei ole loetletud eelpoolsetes loeteludes. Hindamiseks kasutatakse Pärnu Linnavalitsuse kinnitatud hooldusvajaduse ja sotsiaalteenuste määramise hindamisakti.

#### *Teenuse taotlemine.*

Teenuse saamiseks pöörduv teenuse taotleja Avahoolduskeskuse juhataja, oma elukohajärgse sotsiaalkonsultandi, sotsiaalosakonna avahooldusspetsialisti või sotsiaalosakonna vanurite hoolekande peaspetsialisti poole. Teenuse taotleja soov teenuse saamiseks vormistatakse taotluse saaja poolt kirjalikult.

#### *Teenuse osutamise otsustamine.*

- 1) Sotsiaalosakonna avahooldusspetsialist külastab iga teenuse taotlejat tema kodus, et selgitada välja vestluse käigus teenuse vajadus ja konkreetne sisu. Avahooldusspetsialist vormistab olukorra ja abivajaduse kirjeldamiseks ja abivajaja soovide ning ootuste kaardistamiseks vastava hindamisakti, mille teenuse taotleja allkirjastab.

- 2) Teenuse taotlejale vajaliku teenuse liigi otsustab Avahoolduskeskuse juhataja tuginedes hindamisaktile ja kliendiga või tema eestkostja/pereliikmega tema kodus läbi viidud vestlusele. Teenuse saajaga sõlmitakse kirjalik leping, mis sisaldab teenuse saajale osutatavat teenuse liiki, teenuse käigus tehtavaid tegevusi, teenuse osutamise sagedust ja teenuse saaja ning osutaja õiguseid ja kohustusi. Psüühilise erivajadusega eakatele isikutele otsustab teenuse osutamise Avahoolduskeskuse juhataja kaasates otsuse tegemisse sotsiaalosakonna avahooldusspetsialisti ning arvestades teenuse taotleja raviarstiga konsulteerimise tulemust tema koduhooldusteenusele sobivuse kohta.

#### ***Lepingu sõlmimine.***

- 1) Teenuse osutamise aluseks on teenuse saaja ja Avahoolduskeskuse vahel sõlmitud kahepoolne või kolmepoolne leping, mis sisaldab teenuse saajale osutatavate teenuse tegevuste täpsustatud nimekirja. Lepingu pooleks võib olla ka teenuse saaja suhtes ülalpidamiskohustust omav isik.
- 2) Teenuse saaja abivajaduse muutumisel, kuid mitte hiljem kui 3 aasta möödumisel teenusele asumisest, viib Avahoolduskeskus läbi korduvhindamise teenuse sisu ja mahu muutmise vajaduse hindamiseks, Korduvhindamise tulemustele tuginedes koostatakse vajadusel lepingu lisa, kus nimetatakse uuesti teenuse saajale osutatavad teenuse tegevused.

## **INVATRANSPOORDI TEENUS.**

#### ***Teenuse saajad.***

Invatransporditeenust osutatakse rahvastikuregistri andmetel Pärnu linnas elavatele isikutele, kellel on sügav või raske nägemis-, liikumis- või vaimupuue ja/või muud liiki sügav või raske puue, mis on isikule määratud Sotsiaalkindlustusameti otsusega. Teenuse saaja funktsioonihäire üheks kompenseerimise aluseks peab olema liikumisabivahendite kasutamine või kõrvalise abi vajadus liikumisel ja transpordivahendi kasutamisel.

#### ***Teenuse tegevused.***

- 1) Teenuse käigus tagatakse teenuse saajatele nende kõrvalabi vajadusest lähtuvalt, kohandatud sõiduki kasutamise võimalus tööle või kooli jõudmiseks ning teiste avalike teenuste kasutamiseks ja igapäevaeluks vajalike toimingute teostamiseks esmaspäevast pühapäevani reeglina ajavahemikus 8.00-20.00.
- 2) Teenusega kaasneb sõidukijuhi poolt kliendi abistamine tema kodu välisukselt sõidukisse sisenemisel, vajadusel turvavööde kinnitamisel ning lähtekohta jõudmisel sõidukist väljumisel kuni lähtekohta välisukseni saatmine. Vajadusel tagatakse kliendile trepironija teenus korruselamus, ratastooliga trepist alla tulemiseks.

#### ***Teenuse taotlemine.***

- 1) Teenuse saamiseks esitatakse taotlus (suuline või kirjalik) sotsiaalosakonna avahooldusspetsialistile.
- 2) Teenuse taotluse võib esitada isik ise, tema volitatud esindaja või seadusjärgne ülalpidamiskohustusega isik, eestkostja, hooldaja või sotsiaaltöötaja.
- 3) Teenuse taotlemisel edastab taotleja avahooldusspetsialistile teenust vajava isiku nime, isikukoodi, andmed Sotsiaalkindlustusameti poolt määratud puude raskusastme ning info abivahendi kasutamise kohta.

#### ***Teenuse osutamise otsustamine.***

- 1) Teenuse määramise või teenuse määramisest keeldumise otsuse teeb sotsiaalosakonna avahooldusspetsialist. Otsus teenuse määramise või teenuse määramata jätmise kohta tehakse taotlejale teatavaks viie tööpäeva jooksul, arvates otsuse tegemise päevast.
- 2) Isikutel, kellel on liikumisfunktsiooni kahjustus ning kellel on esitatud Sotsiaalkindlustusametile puude raskusastme määramise taotlus, otsustab teenuse kasutamise õiguse kuni Sotsiaalkindlustusameti poolt puude raskusastme määramiseni, sotsiaalosakonna juhataja.
- 3) Teenuse määramise korral edastab teenuse osutamiseks vajalikud andmed teenuse saaja kohta Avahoolduskeskusele sotsiaalosakonna avahooldusspetsialist.

### *Teenuse tellimine ja kasutamine.*

- 1) Teenuse tellimiseks pöörduv teenuse saaja Avahoolduskeskuses asuva invatransporditeenuse dispetšeri poole ning edastab invatranspordi kasutamise kuupäeva ja marsruudi vähemalt üks tööpäev enne sõidu tegemise kuupäeva.
- 2) Teenuse kasutamise õigus on teenuse saajal ja tema ühel saatjal.
- 3) Teenuse kasutamise õigus on teenuse saajal kuni Sotsiaalkindlustusameti poolt määratud puude raskusastme kehtivuse lõpuni. Puude raskusastme pikendamisel teavitab teenuse saaja Avahoolduskeskust uuest Sotsiaalkindlustusameti poolt määratud puude kehtivusajast.

## 6.3. Teenuste põhi- ja tugiprotsessid.

Avahoolduskeskuse tegevused on jagatud põhiprotsessideks (protsessid, mis loovad lisaväärtust väliskliendile) ja põhiprotsessi toetavateks tugiprotsessideks, mille eraldi ja koostoime on suunatud üldise eesmärgi saavutamisele. Protsside kavandamisel on lähtutud Avahoolduskeskuse väärtushinnangutest ning asutuse üldistest eesmärkidest.

### PÕHIPROTSESSID.

Avahoolduskeskuse põhiprotsessideks on hoolekandeteenuste (koduhooldus ja päevakeskuse teenus) osutamine ning invatransporditeenuse osutamine.

Põhiprotsesside kirjeldamisel lähtutakse Avahoolduskeskuse sihtgruppidest:

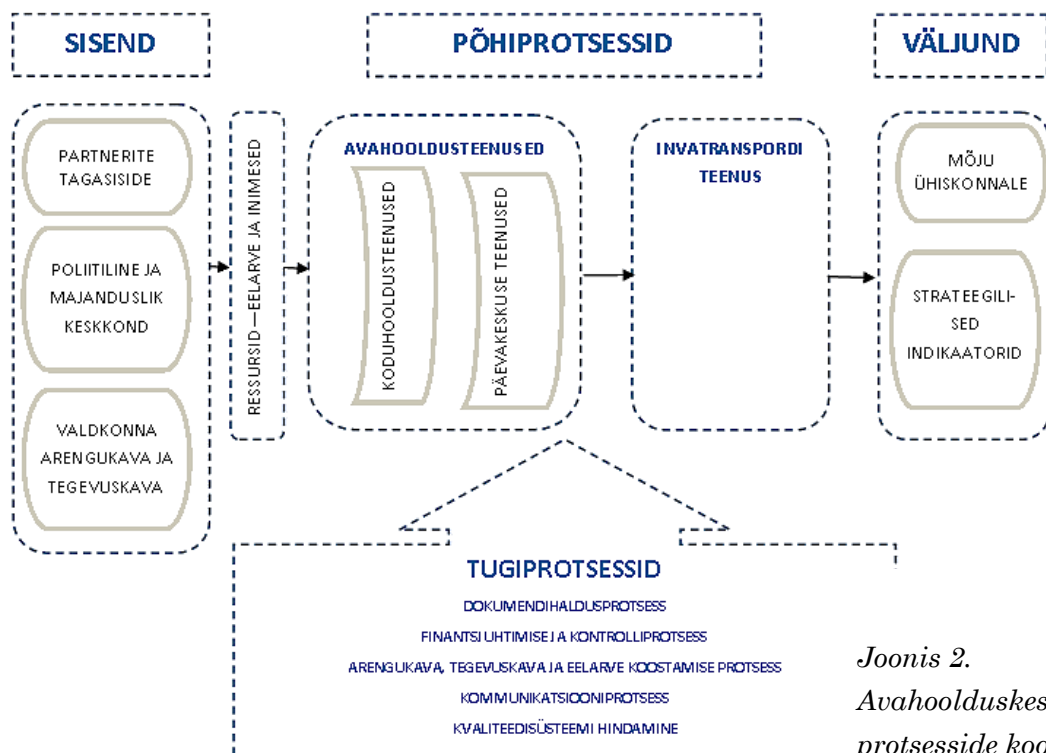
- Eakas, kellel on terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevalt kõrvalabi vajadus kodustes tingimustes igapäevaeluks vajalike toimingute sooritamisel ja väljaspool kodu asjaajamisel.
- Eakas, kes oma terviseseisundist, tegevusvõimest või elukeskkonnast tulenevalt vajab abi, toetust või juhendamist igapäevaeluks vajalike toimingute sooritamisel kodustes tingimustes, mis seostuvad enese eest hoolitsemisega.
- Eakas, kes vajab emotsionaalset ja sotsiaalset abi ning toetust aktiivse, kaasatud eluhoiaku ja iseseisva toimetuleku säilitamiseks, toetamiseks ja parandamiseks.
- Raske ja sügava puudega isik, kes funktsioonihäirest tingituna ei saa kasutada ühistransporditeenust või isiklikku sõiduautot ja kes vajab kohandatud sõiduki kasutamise võimalust tööl või koolis käimiseks, avalike teenuste kasutamiseks või igapäevaeluks vajalike toimingute teostamiseks.

### TUGIPROTSESSID.

Tugiprotsessid on kliendi jaoks nähtamatud, kuid põhiprotsessi toimimiseks vajalikud protsessid.

Avahoolduskeskuse tugiprotsessideks on:

- personali värbamine ja arendamine;
- kommunikatsioonijuhtimine;
- dokumendihaldus;
- arengukava, tegevuskava ja eelarve koostamine;
- kvaliteedihindamine.



Joonis 2.  
Avahoolduskeskuse  
protsesside koondpilt

## JUHTIMISPROTSESSID.

Avahoolduskeskuse juhtimisprotsessideks on strateegiline planeerimine ja eesmärkide seadmine ning sellest tulenevalt tegevuseks vajalike ressursside planeerimine ja taotlemine.

Võtmesõnadeks protsesside juhtimisel on tegevuse eesmärgistamine, strateegiline planeerimine, kvalifitseeritud personal, informatsioon, dokumentatsioon ja eesmärgipärane tulemus, mis on aluseks jätkusuutlikkuse tagamisele.

Tõendusdokumentide (kirjavahetus, käskkirjad jne) menetlemine ja säilitamine toimub vastavalt Avahoolduskeskuse asjaajamiskorrale.

## 7. DOKUMENTATSIOON.

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

### 7.1. Dokumendisüsteemi eesmärk.

Dokumendisüsteemi eesmärk on tagada väärtuslikku teavet tagavate dokumentide säilimine ning kättesaadavus. Dokumendisüsteem peab tagama, et dokumentide ja arhiivi haldamine toimuks süstemaatiliselt ja et kõik dokumentidega tehtavad toimingud oleksid tuvastatud.

Dokumendisüsteem peab:

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

Dokumendisüsteem lähtub Avahoolduskeskuse vajadustest ja toetab asutuse tegevuste eesmäärke. Dokumendid, nende eluiga ja tähtsus on erinev. Kui dokumendid kaotavad oma tähenduse mingi aja jooksul peale koostamist ja kasutamist, säilitatakse neid tõendusmaterjalina arhiivis. Kuna dokumendid sisaldavad Avahoolduskeskuse jaoks väärtuslikku teavet, on säilitatavad dokumendid kergesti leitavad, kus nende ligipääs tagatakse vastavalt seda reguleerivale korrale.

## 7.2. Normatiivaktid.

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

**Asjaajamiskord** on sihtasutuse sisemine alusdokument, mis reglementeerib dokumentitöö korraldamist lähtuvalt kehtivatest õigusaktidest, pidades silmas Avahoolduskeskuse tingimusi. **Dokumentide loetelu** on vahend asutuse tegevuse käigus loodud ja saadud dokumentide liigitamiseks ja neile säilitustähtaja määramiseks. Dokumentide loeteluga on loodud dokumentide liigitamise skeem, kus loetletakse asutuse tegevuse käigus tekkinud dokumentide sarjad, ning on määratud sarjade säilitustähtjad.

Üldised Eestis dokumendihaldust reguleerivad normatiivaktid, millele sihtasutus tugineb:

- arhiiviseadus;
- avaliku teabe seadus;
- isikuandmete kaitse seadus;
- raamatupidamise seadus;
- töölepingu seadus;
- asjaajamiskorra ühtsed alused;
- dokumentide näidisloetelud.

## 7.3. Dokumendi roll Avahoolduskeskuses.

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

Dokumendid võimaldavad Avahoolduskeskusel:

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

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

## 7.4. Dokumentidele ligipääsu põhimõtted.

Eraisikutele edastatud või eraisikutelt saadud dokumendid on valdavalt juurdepääsupiiranguga, kuna õigusaktidega sätestatud nõuetest lähtuvalt sisaldab isiku kiri selle saatja või saaja elukohaandmeid, telefoninumbrit, e-postiaadressi. Eelloetletud andmeid loetakse isiku eraelu puudutavaks teabeks ning see ei kuulu kolmandatele isikutele avalikustamisele (v.a kui isiku nime või kontaktandmeid on kasutatud juriidilise isiku või asutuse esindajana). Muu kirjas märgitud teabe osas sõltub juurdepääsu piiramine dokumendi sisust. Võimalikud juurdepääsupiirangute alused sätestab avaliku teabe seadus (§ 35). Hoolimata juurdepääsupiirangust väljastab Avahoolduskeskus dokumendi asutusele või isikule, kellel on otsene seadusest tulenev õigus seda küsida (nt kohtueelne menetleja, kohus, järelevalveasutus jms). Igaühel on õigus küsida Avahoolduskeskuselt enda kohta käivaid isikuandmeid ja teavet ning õigus tutvuda kõikide tema kohta kogutud andmetega. Seda õigust võib piirata üksnes seaduse alusel.

*(Lisa 3 Eakate Avahoolduskeskuse privaatsuspoliitika).*

Lähtuvalt isikuandmete kaitse seadusest on igal isikul õigus saada teada:

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



## 8. TÖÖKESKKOND.

### 8.1. Nõuded töökeskkonnale.

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

### 8.2. Liikumisteed ja võimalused.

Töökohtade ja liikumisteede nõuded on kirjeldatud riskihindamise analüüsis ja üldistes tuleohutusnõuetes. Avahoolduskeskuse hoones Metsa t 10 koridorides ja duširuumides on kasutatud libisemiskindlaid materjale. Ruumides on liikumine ratastooliga võimalik, teisele korrusele pääsemiseks on võimalik kasutada lifti.

Maja on varustatud tulekindlate uste, automaatse tulekahjusignalisatsioonisüsteemi, nõutud arvu tulekustutite ja evakuatsiooni suunavate valgustatud viitadega.

Tuleohutuse eest vastutav isik on läbinud vastava koolituse. Asutuse töötajatele ja majas tegutsevate organisatsioonide esindajatele ning ringijuhitidele on toimunud tuleohutuse alane koolitus.

### 8.3. Tuleohutus.

Tuleohutuse eest vastutavaks isikuks on asutuse juhataja, kes on läbinud vastava koolituse.

Avahoolduskeskuse hoones Metsa t 10 on automaatne tulekahjusignalisatsioon mis on ehitatud vastavalt 13. septembri 2000. aasta siseministri määruse nr. 60 „Nõuded tulekahjusüsteemidele” nõuetele. Tulekustutid on mõeldud tulekahju kustutamiseks ühe inimese poolt tulekahju algfaasis. Pulberkustutit kontrollitakse vastavalt seadusele iga 2 aasta järel.

Maja turvavalgustus võimaldab üldvalgustuse rikke korral inimestel lahkuda ohustatud kohast, enne lahkumist ohtlikud protsessid lõpetada või peatada ning tulekustutus- ja päästetöid teha.

Evakuatsioonivalgustuse ja tulekahjusignalisatsioonide korralist hooldust teostab AS Triger. Ventilatsioonisüsteemi korralist hooldust teostab AS Vesaro.

Oma tegevustes juhindub sihtasutus järgmistest õigusaktidest:

- Tuleohutuse seadus;
- Vabariigi Valitsuse 27.10.2004 määrus nr 315 "Ehitisele ja selle osale esitatavad tuleohutusnõuded";
- Siseministri 1.09.2010 määrus nr 43 "Tulekahju korral tegutsemise plaanile ning evakuatsiooni ja tulekahju korral tegutsemiseõppuse korraldamisele esitatavad nõuded";
- Siseministri 30.08.2010 määrus nr 41 "Küttesüsteemi puhastamise nõuded";
- Siseministri 30.08.2010 määrus nr 39 "Nõuded tulekustutitele ja voolikusüsteemidele, nende valikule, paigaldamisele, tähistamisele ja korrashoiule";
- Siseministri 30.08.2010 määrus nr 42 "Nõuded automaatsele tulekahjusignalisatsioonisüsteemile ja ehitised, millelt tuleb automaatse tulekahjusignalisatsioonisüsteemi tulekahju teade juhtida Häirekeskusele".

## 8.4. Kaasaegne töökeskkond ja töövõtted.

Avahoolduskeskus viib läbi süstemaatilist töökeskkonna sisekontrolli, mille käigus juhtkond kavandab, korraldab ja jälgib töötervishoiu ja tööohutuse olukorda asutuses.

Juhtkond viib iga 2 aasta järel läbi töökeskkonna riskianalüüsi, mille käigus selgitatakse välja töökeskkonna ohutegurid, ning hinnatakse ohutegurite mõju töötajate tervisele. On koostatud töökeskkonna riskianalüüsi alusel kirjalik tegevuskava, milles nähakse ette ennetusabinõud ter- viseriski vältimiseks või vähendamiseks. Avahoolduskeskuse juhtkond koostab uue töökeskkon- na riskianalüüsi, kui töötingimused muutuvad ja töövahendeid või tehnoloogiat on uuendatud. Juhtkond on teavitanud töötajaid ohuteguritest, töökeskkonna riskianalüüsi tulemustest ning tervisekahjustuste vältimiseks rakendatavatest abinõudest. On korraldatud töötajate tervise kontrollimine töötervishoiuarsti juures ning kantud sellega seotud kulud.

Avahoolduskeskuses on määratud esmaabi andmiseks töötajad ja korraldatud neile tööandja kulul väljaõpe. On tagatud kõigile töötajatele esmaabivahendite kättesaadavus, isikukaitseva- hendid vajadusel tööriietus ja puhastus- ning pesemisvahendid. Töötajatele on tutvustatud töö- tervishoiu ja tööohutuse nõudeid.

Avahoolduskeskus on määranud oma töötajate hulgast töökeskkonnaspetsialisti ja sellest on teavitatud Tööinspektsiooni kohalikku asutust. Töökeskkonnavolinik on töötajate valitud esin- daja töötervishoiu ja tööohutuse küsimustes ning tema volitused kehtivad kaks aastat.

Töökeskkonnavoliniku kohustused on:

- jälgida, et töökohas oleksid rakendatud töötervishoiu ja tööohutuse abinõud ning et töötajad oleksid varustatud isikukaitsevahenditega;
- osaleda toimunud tööõnnetuse ja kutsehaigestumise uurimisel;
- teatada ohuolukorrast või töökeskkonnas avastatud puudusest viivitamata töötajatele ja töö- andjale;
- tunda töötajatele kohustuslikke juhendeid ja õigusakte;
- jälgida, et töötajad saaksid töötervishoiu ja tööohutuse valdkonnas vajalikud teadmised, ju- hendamise ja väljaõppe.

Ergonoomiliselt õigete tööasendite ja -võtete selgitamine on osa töötaja esmajuhendamisest. Töö- tajatele selgitatakse võimalusi, kuidas seada töökoht endale võimalikult mugavaks, vältimaks hilisemaid tervisekahjustusi. Samuti on oluline töötajale õpetada, milliste töövõtete kasutamine väsitab kõige vähem ning aitab kaasa töövõime säilitamisele.

Oma töös juhendatakse Avahoolduskeskuses järgmistest töökeskkonnaalastest õigusaktidest ja materjalidest:

- Töötervishoiu ja tööohutuse seadus;
- Töötervishoiu ja tööohutusega seotud kulutuste maksustamine, Juhend (2011);
- Töökeskkonna füüsikaliste ohutegurite parameetrite mõõtmine. Juhend (2010);
- Töötingimuste parendamise ja riskide vähendamise tegevuskava 2014-2015.

## 8.5. Töötajate vaimne tervis.

Vaimne tervis on heaoluseisund, milles inimene realiseerib oma võimeid, tuleb toime igapäevase elu pingetega, suudab töötada tootlikult ja tulemusrikkalt ning on võimeline andma oma panuse ühiskonna heaks.

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

Avahoolduskeskuses kasutatavad meetmed töötajate vaimse tervise tasakaalus hoidmisel:

- korraldatakse halvasti toimivad tööprotsessid ümber;
- usaldatakse töötajat, suurendatakse tema iseseisvust ja valikuvabadust;
- kaasatakse töötajad otsustamisse ja probleemide lahendamisse;
- parandatakse asutusesisest kommunikatsiooni ja antakse töö kohta tagasisidet;
- pakutakse täiendõpet, et tagada töötajate erialane kompetentsus;
- julgustatakse töötajaid üksteist toetama, vajadusel aitama;
- reguleeritakse vajadusel töökoormust;
- korraldatakse ühisüritusi, väljasõite jm.

Kord aastas viiakse läbi töörahulolu uuriga, mille tulemused analüüsitakse ja pannakse üles Avahoolduskeskuse kodulehele ning tutvustatakse kokkuvõtet töötajate üldkoosolekul.

## 9. KÄSIRAAMATU TUTVUSTAMINE, MUUTMINE JA LÕPPSÄTTED.

### 9.1. Kvaliteedi käsiraamatu muutmine.

Kvaliteedi käsiraamat kuulub ülevaatamisele ja vajadusel täiendamisele üks kord aastas.

Vajaduse korral võib dokumenti üle vaadata ka muul ajal.

Dokumendi ülevaatamist ja täiendamist koordineerib asutuse juhataja.

### 9.2. Kvaliteedi käsiraamatuga tutvumine.

Kvaliteedi käsiraamatuga saab tutvuda:

- sihtasutuse juhataja kabinetis (paber kandjal);
- asutuse kodulehel <http://www.avahoolduskeskus.ee>

### 9.3. Kvaliteedi käsiraamatu lõppsätted.

Kvaliteedi käsiraamat jõustub selle kinnitamisest.

Käsiraamatu kinnitab, muudab ja tunnistab kehtetuks asutuse juhataja.

# LISA 1 EAKATE AVAHOOLDUSKESKUSE PÕHIMÄÄRUS.

Väljaandja: Pärnu Linnavalikogu

Akti liik: määrus

Teksti liik: algtekst

Avaldamismärge: KO 2007, 159, 1884

Eakate Avahoolduskeskuse põhimäärus

Vastu võetud 20.09.2007 nr 25

Muudetud: 16. juuni 2011 nr 12

16. oktoober 2014 nr 36

„Määrus kehtestatakse kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse § 6 lõike 1 ja § 35 lõike 2 ning Pärnu Linnavalikogu 17. mai 2012 määruse nr 3 “Pärnu linna põhimäärus” § 68 lõike 2 alusel.“

## 1. peatükk.

### ÜLDSÄTTED.

§ 1. Eakate Avahoolduskeskuse õiguslik seisund.

(1) Eakate Avahoolduskeskus (edaspidi avahoolduskeskus) on Pärnu Linnavalitsuse (edaspidi linnavalitsus) hallatav hoolekandeesutus.

(2) Avahoolduskeskus juhindub oma tegevuses kehtivatest õigusaktidest, samuti käesolevast põhimäärusest.

(3) Avahoolduskeskuse põhimääruse ja selle muudatused kinnitab Pärnu Linnavalikogu (edaspidi volikogu).

§ 2. Asukoht.

Avahoolduskeskus asub Pärnus, Metsa 10.

§ 3. Sümbolika.

Avahoolduskeskusel on oma nimega pitsat ja oma sümbolika.

## 2. peatükk.

### TEGEVUSE EESMÄRGID, ÜLESANDED JA PÕHIMÕTTED.

§ 4. Tegevuse eesmärgid.

Avahoolduskeskuse tegevuse eesmärgid on:

1) osutada Pärnu linna eakatele ja ajutist kõrvalabi vajavatele tööealistele isikutele nende toimetulekut toetavaid sotsiaalteenuseid;

2) tõsta elanikkonna ja avahoolduskeskuse klientide teadlikkust sotsiaalsete probleemide lahendamisel ning ennetada toimetulekuraskusi;

§ 5. Ülesanded

Oma eesmärkide saavutamiseks avahoolduskeskus:

1) osutab järgmiseid teenuseid:

a) sotsiaalnõustamine,

b) koduhooldusteenus,

c) invatransporditeenus,

d) huvitegevus päevakeskuses,

e) toimetulekuks vajalikud muud sotsiaalteenused;

2) loob võimalusi eakate organisatsioonidele aktiivseks huvi- ja harrastustegevuseks ning aktiivsena vananemiseks;

3) osaleb Pärnu linna arengukavas eakate hoolekannet puudutava osa väljatöötamisel ja elluviimisel;

4) teeb koostööd erinevate asutuste ja organisatsioonidega elanikkonna väärtushinnanguid kujundavate ja aktiivsena vananemist toetavate ürituste ning kampaaniate korraldamisel.

§ 6. Õigused

Avahoolduskeskusel on õigus:

1) osutada tasulisi teenuseid linnavalitsuse kinnitatud hinnakirja alusel;

2) saada linnavalitsuselt, selle struktuuriüksustelt ja linnavalitsuse hallatavatelt asutustelt oma ülesannete täitmiseks vajalikku informatsiooni.

§ 7. Tegevuse põhimõtted.

(1) Avahoolduskeskus osutab teenuseid eelkõige Pärnu linna elanikele. Teiste omavalitsusüksuste elanikele osutatakse teenuseid vastava omavalitsusüksusega sõlmitud lepingu alusel.

(2) Avahoolduskeskus teeb oma põhimäärusejärgsete ülesannete täitmisel koostööd füüsiliste ja juriidiliste isikute ning vabatahtlike organisatsioonidega.

(3) Teenuste taotlemine ja nende osutamine peavad püüdma säilitada kliendi eneseväarikust ning toetama tema võimalikult iseseisvat toimetulekut.

### **3. peatükk.**

#### **KOOSSEIS JA JUHTIMINE.**

§ 8. Struktuur (muudetud kehtetuks)

§ 9. Töötajate koosseis ja töölepingud

(1) Avahoolduskeskuse töötajate koosseisu kinnitab linnavalitsus.

(2) Töötamine avahoolduskeskuses toimub töölepingu alusel ja seda reguleeritakse tööseadustega.

§ 10. Avahoolduskeskuse juhataja

(1) Avahoolduskeskust juhib juhataja, kelle kinnitab ametisse ja vabastab ametist linnavalitsus.

(2) Juhatajaga sõlmib, peatab, muudab ja lõpetab töölepingu linnapea või tema volitatud ametiisik.

(3) Avahoolduskeskuse juhataja:

1) korraldab avahoolduskeskuse tegevust;

2) võtab tööle ja vabastab töölt avahoolduskeskuse töötajad ning sõlmib, peatab, muudab ja lõpetab nendega töölepingud ning määrab nende töötasu suuruse;

3) juhib ja suunab personali tööd, korraldab töötajate täiendõpet;

4) kinnitab avahoolduskeskuse töösisekorraeeskirja ning töötervishoiu- ja tööohutusealased juhendid;

5) annab avahoolduskeskuse sisemise töö korraldamiseks käskkirju;

6) koostab avahoolduskeskuse eelarvekavandi;

7) koostab avahoolduskeskuse aruanded ja esitab need linnavalitsuse sotsiaalosakonna (edaspidi sotsiaalosakond) juhatajale;

8) esindab talle antud volituste ulatuses avahoolduskeskust kõigis õigustoimingutes;

9) tagab avahoolduskeskuse valdusse antud linnavara säilimise, korrashoiu ja sihtotstarbelise kasutamise;

10) kannab vastutust avahoolduskeskuse kogu tegevuse ja arengu ning rahaliste vahendite õiguspärase ja otstarbeka kasutamise eest;

11) täidab muid õigusaktidest ja käesolevast põhimäärusest tulenevaid ülesandeid.

§ 11. Hoolekogu

(1) Avahoolduskeskuse kõrgeimaks organiks on linnavalitsuse moodustatud hoolekogu.

(2) Hoolekogu koosseisu kinnitab kolmeks aastaks linnavalitsus, määrates hoolekogu esimehe ja aseesimehe.

(3) Hoolekogu:

1) osaleb avahoolduskeskuse finantsmajanduslike ja töökorraldust puudutavate vaidlusküsimuste otsustamisel;

2) teeb sotsiaalosakonnale ettepanekuid avahoolduskeskuse tegevusega seotud küsimuste paremaks lahendamiseks.

(4) Hoolekogul on õigus saada avahoolduskeskuse juhatajalt ja linnavalitsuselt oma tööks vajalikku informatsiooni.

(5) Hoolekogu töövorm on koosolek, mis toimub vähemalt 2 korda aastas hoolekogu esimehe ettepanekul.

(6) Hoolekogu on otsustusvõimeline, kui selle koosolekust võtab peale esimehe või aseesimehe osa vähemalt pool hoolekogu koosseisust. Otsused võetakse vastu poolthälteenamusega. Kui hääled jagunevad võrdselt, otsustab koosoleku juhataja (esimees või aseesimees) hääl.

#### **4. peatükk.**

##### **FINANTSEERIMINE, ARUANDLUS JA JÄRELEVALVE.**

###### § 12. Rahalised vahendid

(1) Avahoolduskeskuse kulud kaetakse linnaeelarvest.

(2) Avahoolduskeskus võib saada vahendeid ka füüsilistelt ja juriidilistelt isikutelt sihtotstarbeliste eraldiste, toetuste ja annetustena.

###### § 13. Raamatupidamine

Avahoolduskeskuse raamatupidamisarvestust ja sellekohast aruandlust korraldab linnavalitsuse raamatupidamise teenistus.

###### § 14. Vara

Avahoolduskeskus valitseb, kasutab ja käsutab oma valduses olevat linnavara volikogu kehtetatud korras.

###### § 15. Järelevalve

(1) Avahoolduskeskuse põhimäärusejärgsete ülesannete täitmise üle teostab järelevalvet sotsiaalosakonna juhataja.

(2) Avahoolduskeskuse rahaliste vahendite ja muu vara kasutamist kontrollib linnavalitsus.

#### **5. peatükk.**

##### **ÜMBERKORRALDAMINE JA TEGEVUSE LÕPETAMINE.**

###### § 16. Ümberkorraldamine ja tegevuse lõpetamine.

Avahoolduskeskuse ümberkorraldamise ja tegevuse lõpetamise otsustab volikogu.

#### **6. peatükk.**

##### **LÕPPSÄTTED.**

###### § 17. Jõustumine

Määrus jõustub 01. märtsil 2008.

# LISA 2 ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE LAHENDAMISE KORD.

Lahendamise aluseks on „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, vastu võetud 10.11.2004

## 1. SISSEJUHATUS.

1.1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemise eesmärgiks on Eakate Avahoolduskeskusele esitatavate ettepanekute ja kaebuste võimalikult kiire läbivaatamise ja lahendamise tagamine.

1.2. Menetlemise kord on kavandatud ja rakendatud nii, et tõsta klientide rahulolu ja kaasatust ning parendada teenuse osutamise kvaliteeti.

1.3. Kõik asutuse töötajad, kes osalevad ettepanekute ja kaebuste menetlemise protsessis peavad jälgima konfidentsiaalsuse tagamise nõudeid.

1.4. Ettepanekute ja kaebuste arv ning temaatika kajastatakse asutuse aastaaruandes ja kodulehel.

1.5. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise kord kuulub üle vaatamisele koos töötajatega üks kord aastas.

## 2. ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE ESITAMISE KORD.

2.1. Ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui suuliselt.

2.2. Kirjaliku kaebuse võib saata postiga Eakate Avahoolduskeskusesse, panna vastavasse postkasti, mis asub Eakate Avahoolduskeskuse fuajees või täita asutuse kodulehel vastav vorm.

2.3. Suuliselt võib ettepaneku ja kaebuse esitada asutuse juhatajale eeldusel, et ei soovita kirjalikku vastust ning probleem saab kohese lahenduse ega vaja edasist käsitlemist.

2.4. Suulisi kaebusi ja ettepanekuid ei registreerita juhul, kui neile ei soovita kirjalikku vastust.

2.5. Suuliselt kaebust või ettepanekut esitava isiku vastuvõtmisest võib keelduda, kui:

2.5.1. isik on piiratud teovõimega ja kohus on talle määranud eestkostja ning vastuvõtul ei osale piiratud teovõimega isiku esindaja;

2.5.2. isik ei väljenda oma soove ning neid ei õnnestu küsimuste esitamise abil välja selgitada;

2.5.3. isik oma agressiivse käitumisega võib ohustada iseennast või teisi isikuid.

2.6. Isiku vastuvõtmisest keeldumisel käesoleva peatüki punkt 2.5.2. loetletud alustel teavitatakse isikut võimalusest pöörduda asutuse poole kirjalikult.

2.7. Kui asutuse juhataja isiku vastuvõtul leiab, et esitatud seisukoha, kaebuse või ettepaneku arvestamine, sellele vastamine või soovitud teabe ja selgituse andmine ei ole asutuse pädevuses, teatab ta sellest isikule ning nimetab asutuse või organi, kelle pädevusse küsimus kuulub.

## 3. ETTEPANEKUTE JA KAEBUSTE MENETLEMINE.

3.1. Kirjalikult saabunud ettepanekuid ja kaebusi menetleb Eakate Avahoolduskeskuse juhataja või tema poolt volitatud isik.

3.2. Kui ettepanekule vastata või soovitud teavet või selgitust anda ei ole asutuse juhataja pädevuses, edastab ta kaebuse või ettepaneku pädevale asutusele või organile vastamiseks viivitamata, kuid mitte hiljem kui 5 tööpäeva jooksul ettepaneku või kaebuse registreerimisest ning teavitab sellest ettepaneku või kaebuse esitajat.

3.3.Kirjalike ettepanekute ja kaebuste postkasti tühjendatakse iga nädala viimasel tööpäeval. Kodulehe kaudu esitatud ettepanekud vaadatakse läbi samuti iga nädala viimasel tööpäeval. Vastavaid päevi loetakse ka ettepaneku või kaebuse saamise päevaks.

3.4.Kõik kirjalikud ettepanekud ja kaebused ning nende vastused registreeritakse kaebuse või ettepaneku saamisele või vastuse esitamisele järgneval tööpäeval dokumendiregistris ning säilitatakse ettepanekute ja kaebuste lahendamise korra kaustas, mis asub asutuse juhataja kabinetis.

#### **4. ETTEPANEKUTELE JA KAEBUSTELE VASTAMINE.**

4.1. Ettepanekute ja kaebuste lahendamise ja vastamise aluseks on EV seadus „Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise seadus“, mis sätestab, et ettepanekule/ kaebusele vastatakse viivitamata, kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul selle registreerimisest. Erilise vajaduse korral lähtuvalt vastamise keerukusest võib vastamise tähtaega pikendada kuni kahe kuuni, millest teavitatakse ettepaneku/kaebuse esitajat.

4.2.Ettepanekutele ja kaebustele ei vastata juhul kui:

4.2.1. esitanud isikut ei ole võimalik kindlaks teha;

4.2.2. puuduvad esitanud isiku sideandmed;

4.2.3. esitanud isik on piiratud teovõimega ja talle on kohtu poolt määratud eestkostja ning ettepanek või kaebus on esitatud esindaja eelneva nõusolekuta;

4.2.4. esitanud isik on selgelt väljendanud seisukohta, et ta ei soovi kirjale vastust;

4.2.5. ettepaneku või kaebuse sisu ei ole loetav või arusaadav;

4.2.6. vastamine nõuab teabe suure mahu tõttu asutuse töökorralduse muutmist, takistab talle pandud avalike ülesannete täitmist või nõuab põhjendamatult suuri kulutusi.

#### **5. DOKUMENTIDE SÄILITAMINE.**

5.1. Ettepanekute ja kaebuste menetlemisel kogutud dokumente säilitatakse lähtuvalt kehtivatest seadustest ning nende säilitamise korraldab Eakate Avahoolduskeskuse juhataja.



# LISA 3 EAKATE AVAHOOLDUSKESKUSE PRIVAATSUSPOLIITIKA.

Eakate Avahoolduskeskuse (edaspidi EAK) jaoks on Teie privaatsus äärmiselt oluline.

EAK säilitab ja kasutab inimeste isikuandmeid ja nende kohta kogutud teavet hoolikalt ning kooskõlas seaduste ja privaatsuspoliitikaga.

EAK töötajad käituvad nii, et nende käitumise tõttu ei ole kolmandatel isikutel võimalik teatavaks saada informatsiooni, mis puudutab klientide delikaatseid isikuandmeid ja eraisikute isikuandmeid, mis võivad kahjustada isiku eraelu puutumatust (informatsioon tervise ja elukorralduse kohta, nimi, kodune aadress, e-posti aadress, kontakttelefon jm);

## **KUIDAS JA KUS ME TEIE ANDMEID SISALDAVAID DOKUMENTE JA KIRJU HOIAME?**

### **DOKUMENDIREGISTER.**

1. EAK dokumentatsioon ja kirjavahetuse andmestik on seaduse kohaselt nähtav meie koduleheküljel [www.avahoolduskeskus.ee](http://www.avahoolduskeskus.ee) asuvas dokumendiregistris.
2. Meie dokumendiregistris ei näidata kirjavahetuse puhul eraisikute nimesid, märgitud on saatja initsiaalid. Saatja täisnimi on nähtav asutusesiseses infosüsteemis.
3. Dokumendiregistris on eraelu kaitseks pealkirjad üldistavad mitte detailsed näiteks teabenõue, vastus pöördumisele, avaldus, käskkiri, leping jm.
4. Dokumendiregistris kehtestame juurdepääsupiirangud vastavalt avaliku teabe seaduse (edaspidi AvTS) §35 lg 1 p 11-15 sätetele järgmistele dokumentidele:
  - a. dokumendid ja kirjavahetus, mis sisaldab delikaatseid isikuandmeid, perekonnaelu üksikasju, isiku vaimsete või füüsiliste kannatuste kirjeldusi;
  - b. dokumendid ja kirjavahetus, mis sisaldavad eraisikute isikuandmeid, millele juurdepääs võib oluliselt kahjustada isiku eraelu puutumatust (kodune aadress, e-posti aadress, kontakttelefon jm);
  - c. tööõnnetuste, kutsehaiguste, tööst põhjustatud haigestumiste dokumendid;
  - d. töövaidluse dokumendid.

### **PABERKANDJAL DOKUMENDID JA KIRJAD.**

1. Paberkandjal asuvaid dokumente ja kirjavahetust, mis sisaldavad delikaatseid isikuandmeid või eraisikute isikuandmeid hoiame EAK-s lukustatud kapis või ruumis.
2. Paberkandjal asuvate dokumentide ja kirjavahetuse kohta kehtivad samad juurdepääsupiirangud, mis koduleheküljel asuvas dokumendiregistris asuvatele dokumentidele ja kirjadele.

### **DOKUMENDID ARVUTIS**

Arvutis asuvad, delikaatseid isikuandmeid või eraisikute isikuandmeid, millele juurdepääs võib oluliselt kahjustada isiku eraelu puutumatust, dokumendid on kaitstud juurdepääsu tõkestava parooliga.

## **KUI KAUA ME TEIEGA SEOTUD DOKUMENTE JA KIRJAVAHETUST SÄILITAME?**

1. Kirjavahetus eraisikutega - 5 aastat (kirjavahetus klientide küsimustes, selgitustaotlused, teabenõuded jm);
2. Kirjavahetus töötajatega seotud küsimustes – 7 aastat;
3. Klientidega seotud dokumendid (lepingud, hindamisaktid, korduvhindamised jms) – 10 aastat peale lepingu lõppemist;
4. Personaalsed töötajatega seotud dokumendid (käskkirjad, avaldused, isikukaardid jms) – 50 aastat töölepingu lõppemisest;
5. Puhkuste ja lähetuste käskkirjad – 7 aastat;
6. Töö-, töövõtu-, käsundus ja praktikalepingud - 10 aastat;
7. Tööõnnetuste ja kutsehaiguste uurimistoimikud ja dokumendid - 55 aastat;
8. Tööst põhjustatud haigestumistega seotud dokumendid - 10 aastat;
9. Töövaidluse dokumendid - 5 aastat (otsust säilitame alatiselt).

## **KUIDAS JA KELLELE EDASTAME TEIE KOHTA KÄIWAID ANDMEID?**

1. Erasisikutega peetav kirjavahetus on juurdepääsupiiranguga. Kui keegi soovib kirjavahetusega tutvuda ja esitab teabenõude, siis tähendab see seda, et teabenõude saamisel vaatame üle, kas küsitud dokumenti saab osaliselt või täielikult välja anda. Kindlasti katame kinni isiklikud kontaktandmed nagu (e-) postiaadress või telefoninumber (v.a. kui kirjavahetus on juriidilise isikuga või asutusega). Muus osas sõltub juurdepääsu piiramine dokumendi sisust. Võimalikud juurdepääsupiirangute alused on toodud avaliku teabe seaduse §-s 35.
2. Hoolimata juurdepääsupiirangust väljastame dokumendi asutusele või isikule, kellel on otsene seadusest tulenev õigus seda küsida (nt kohtueelne menetleja või kohus).
3. Dokumente, mis sisaldavad delikaatseid isikuandmeid ja eraelulist teavet ning millele oleme seadnud juurdepääsupiirangu, väljastame ainult isikutele, kellel selleks on seaduslik alus.
4. Dokumendid toimetame adressaadini tähtitud posti teel. E-posti teel edastame dokumente ainult eraisiku soovil ja nõusolekul.
5. Erasisikutega seotud menetlusdokumente edastame kohalikule omavalitsusele turvalise dokumendivahetuskeskuse kaudu (Amfora), riigiasutustele tähtitud posti teel või e-posti teel eraisiku soovil ja nõusolekul.
6. Isikuandmeid edastame töötajate kohta töötamise registrisse, tööõnnetuste ja kutsehaigustega seotult Haigekassale, samuti anname infot tööõnnetuste ja kutsehaiguste kohta.

## **EAKATE AVAHOOLDUSKESKUSESSE TÖÖLE KANDIDEERIMINE**

1. Meile tööle kandideerimisel lähtume kandidaadi enda avaldatud teabest ning avalikest allikatest, eeldame, et kandidaadi poolt soovitajatena nimetatud isikutega võime suhelda.
2. Kandidaadil on õigus teada, milliseid andmeid me tema kohta oleme kogunud. Tal on õigus meie kogutud andmetega tutvuda ja anda selgitusi-vastuväiteid.
3. Teiste kandidaatide andmeid ei avaldata.
4. Mittevalituks osutunud kandidaatide andmeid säilitame vaidlustamistähtaja jooksul (1 aasta).
5. Kandidaatide andmed on juurdepääsupiiranguga info, millele kolmandad isikud (sh pädevad asutused) saavad juurdepääsu ainult seaduses sätestatud juhtudel.
6. Kirjavahetust töösuhete, personali jmt küsimustes, säilitame 5 aastat.

## **ÕIGUS TUTVUDA ENDA ANDMETEGA**

Teil on õigus tutvuda andmetega, mida me Teie kohta oleme kogunud. Me väljastame andmeid ja dokumente teabenõude esitamisel. Me keeldume Teie tutvumissoovi täitmast üksnes siis, kui see võib:

1. kahjustada teise isiku õigusi ja vabadusi;
2. takistada kuriteo tõkestamist või kurjategija tabamist;
3. raskendada tõe väljaselgitamist kriminaalmenetluses;
4. ohustada lapse põlvnemise saladuse kaitsmist.

