

## TALLINNA LASTEKODU KVALITEEDIPOLIITIKA

**Tallinna Lastekodu kvaliteedipoliitika** on koostatud väljendamaks asutuse kvaliteedialaseid kavatsusi ja suunda. Kvaliteedipoliitika sisaldab põhimõtteid, mida peame tähtsaks, et oma missiooni järjest paremini täita. Selles kirja pandud lubadused on tihedalt seotud Tallinna Lastekodu väärtuste ja visiooniga, samuti Tallinna arengustrateegiaga „Tallinn 2035“. Need on igale töötajale igapäevaselt järgimiseks. Iga töötaja on vastutav kvaliteedi tagamise eest oma tegevusvaldkonnas ja kohustatud juhinduma oma tegevuses heakskiidetud tegevusmeetoditest ja kontrollima oma tegevuse kvaliteeti. Igal töötajal on õigus algatada parendustegevusi teenuste või süsteemi parandamiseks. Kvaliteet on pidev täiustumine, mis saavutatakse senise kogemuse analüüsi, tulemuste tõlgendamise ja edasises tegevuses arvestamise abil. Kvaliteetne on selline teenus, mis vastab otstarbele, vajadustele ja nõuetele.

Kvaliteedipoliitika kinnitab juhataja ning selle pideva asjakohasuse säilitamiseks vaadatakse dokument regulaarselt üle (vähemalt üks kord kahe aasta jooksul). Kvaliteedipoliitika ellu rakendamiseks tutvustatakse seda kõikidele töötajatele ja vabatahtlikele ning tehakse kõigile kättesaadavaks asutuse kodulehel.

Tallinna Lastekodu juhindub oma tegevuses sotsiaalhoolekande seaduses välja toodud sotsiaalhoolekande kvaliteedipõhimõtetest (isikukeskus, teenuse võimestav iseloom, tulemustele orienteeritus, vajaduspõhine ja terviklik lähenemine, isiku õiguste kaitse, kaasamine, töötajate pädevus ja eetika ning organisatsiooni hea töökorraldus ja kvaliteetne juhtimine). Teenuste kujundamisel ja osutamisel lähtume seadusandlusest ning sotsiaalkindlustusameti välja antud teenuste kvaliteedijuhistest. Kvaliteedijuhistes on välja toodud ka kvaliteedile hinnangu andmiseks vajalikud kriteeriumid, milles on arvesse võetud nii ühiskonna ootusi teenustele kui ka teenuse kasutajate või muude osapoolte vajadusi.

**Tallinna Lastekodu missioon:** professionaalse ja pühendunud meeskonnaga loome koduse, turvalise ja arendava keskkonna, kus iga inimene on väärtus. Igal lapsel ja noorel on turvalised ning toetavad lähisuhted.

**Tallinna Lastekodu visioon** on olla ühiskonnas positiivselt tajutud suunanäitaja asendushoolduse valdkonnas ja kompetentsikeskus lapsevanematele.

### **Tallinna Lastekodu põhiväärtused:**

**HOOLIVUS** - väärtustame iga inimest, oleme üksteise ja iseenda suhtes austavad, sallivad ning õiglased.

**AVATUS** - oleme avatud uutele ideedele ning püüame loovalt ja paindlikult jõuda parima tulemuseni.

**KOMPETENTSUS** - väärtustame pühendumust, asjatundlikkust, uute oskuste ja teadmiste omandamist ning rakendamist.

**USALDUSVÄÄRSUS** - meie tegevus on vastutustundlik, läbipaistev ja eetiline. Oleme järjepidevad, tegutseme ühtse meeskonnana ning oleme usaldusväärseks koostööpartneriks.

Tallinna Lastekodu eesmärgiks on pakkuda teenusekasutajate ja huvigruppide ootustele ning vajadustele vastavaid tulemuslikke teenuseid, mis aitaksid tõsta teenusekasutaja elukvaliteeti ning iseseisvat toimetulekut. Lähtuvalt Tallinna Lastekodu missioonist, visioonist ja väärtustest järgime oma töös ja tegevustes allolevaid **kvaliteedialaseid juhtpõhimõtteid**:

**INIMKESKSETE TEENUSTE OSUTAMINE** – osutame teenuseid üldtunnustatud kvaliteedipõhimõtetest lähtudes. Meie teenused on inimesekesksed ja võimestava iseloomuga, arvestavad inimese valikuvabadust ning toetavad iseseisvat hakkamasaamist. Pakume teenusekasutajatele turvalisi inimsuhteid, jõustavat keskkonda ja tegevusi. Inimestega töös kasutame juhtumipõhist lähenemist, s.t. lähtume konkreetse inimese vajadustest, kaasates inimest ennast tema vajaduste hindamise protsessi. Tagame info kättesaadavuse ja -liikumise ning iga teenusekasutaja vajaduste hindamise ja fikseerimise. Mõtleme läbi ja kirjeldame teenuste protsessid, hindame neid regulaarselt ja parendame vajadusel. Looime selge raamistiku tööks inimestega, milles on lahti kirjutatud töömeetodid ja sekkumised, sh erakorraliste olukordade lahenduskäigud. Nii töötajale kui teenust kasutavatele inimesele on selge, kust ta probleemide korral abi saab.

**TÖÖTAJATE KOMPETENTSUSE HOIDMINE JA TÕSTMINE** - Tallinna Lastekodus töötavad oma ala eksperdid. Töötajate kompetentsuse hoidmiseks ja tõstmiseks loome süsteemi töötajate juhendamiseks, nõustamiseks ja koolitamiseks, töötajate arenguvajadusi hindame regulaarselt arenguveestlustel. Töö eripärast tulenevalt pakume töötajatele võimalust töönoustamiseks ja supervisiooniks. Töötajate motiveerituse säilitamiseks panustame konkurentsivõimelise töökeskkonna ja -tingimuste loomisesse. Analüüsime töö käigus kogutud

kogemusi ning kaasame töötajaid teenuste parendamisel. Iga töötaja peab enesearendamist tähtsaks ja panustab sellesse iga päev. Töötajad on usaldusväärsed ja avatud meelega, oskavad kuulata ja peegeldada ning säilitavad rahu ka keerulistes olukordades. Töötajad kohtlevad kõiki inimesi austusega ja võrdselt, olenemata nende positsioonist, elatustasemest, soost või rahvusest ja võimalikest erimeelsustest.

**MEESKONNATÖÖ ja KOOSTÖÖ TÕHUSTAMINE** – tegutseme ühtse meeskonnana ja teeme professionaalset meeskonnatööd, nii kitsamas mõttes iga üksuse siseselt kui ka laiemalt organisatsiooni tasandil. Usalduse aluseks on ühiselt jagatud väärtused ja eesmärgid, iga töötaja on nende väärtuste kandja. Teeme tihedat koostööd ühiste eesmärkide määratlemiseks ja saavutamiseks teenust kasutava inimese, tema eestkostja, lähedaste ning võrgustikuga. Leiame ühiselt võimalusi, otsime lahendusi, rakendame uusi praktikaid, õpime ja areneme, viime eesmärgid ellu, oleme abivalmis ja suhtlemisel avatud. Laiemalt teeme aga koostööd ka kogukonnaga ja kogu ühiskonnaga, et aidata teenust kasutaval inimestel sulanduda ühiskonda ja areneda vääriliseks kogukonna liikmeks. Kõige aluseks on aga koostöö teenusekasutajaga, selleks loome usaldusliku õhkkonna. Koostööpartneritena kaasame teisi valdkonnaga seotud organisatsioone. Teavitame koostööpartnereid ja ühiskonda meie teenustest ja tegevustest.

**TURVALISE KESKKONNA LOOMINE** – loome inimese jaoks turvalise keskkonna, kus tema vajadustele pööratakse tähelepanu ning tema arengut toetatakse igakülgset. Tagame individuaalse suhtlemise ja tähelepanu igale teenusekasutajale, aga ka pideva olukorra (inimese arengu) jälgimise ja hindamise. Keskkonnast tulenevate riskide hindamiseks ja olukorra parandamiseks viime regulaarselt läbi riskihindamisi. Ühtlasi pöörame tähelepanu oma elukeskkonna hoidmisele ja väärtustamisele. Keskkonnateadlikku ja keskkonda väärtustavat hoiakut kujundame läbi igapäevaste tegevuste - nt keskkonnasõbraliku jäätmekäitluse, teraapia- ja õppeaedade loomise jm kaudu. Kord aastas anname välja „Rohelise Kodu“ märgist oma peredele jt üksustele.

**PIDEV ARENEMINE** - tagame tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi läbi regulaarse töö analüüsi, sisehindamise ning vajalike muudatuste elluviimise. Kokkulepitud eesmärkidest ja väärtustest lähtume nii igapäevases töös kui ka suuremate otsuste tegemisel, nt eelarve koostamisel, projektide kirjutamisel. Kvaliteedi hindamiseks ja teenuste parendamiseks teeme koostööd ja küsime regulaarselt tagasisidet erinevatelt huvipooltelt. Vähemalt neli korda aastas hindame arendusgrupi koosolekul oma tegevuste edukust ning kavandame vajalikud muudatused. Me hindame eesmärgipärasust ja teadmishimu, soovime saavutada



*Erinevad elud, samad unistused*

suurepäraseid tulemusi ja pingutame ühiste eesmärkide nimel. Lähtume pideva täiustamise põhimõttest, parendades pidevalt oma kvaliteedisüsteemi eesmärgiga tagada teenuste kõrge kvaliteet ning huvipoolte rahulolu meie tegevusega.