



**SA Alutaguse Hoolekeskus**



## **KVALITEEDI KÄSIRAAMAT**

Koostanud: Erika Kruup  
Ekspertid: Miia Sultsman  
Helgi Tammiste  
Kaja Põlluste  
Marge Grauberg  
Gala Torresdal  
Aud Tjelta

2010

Mäetaguse

## SISUKORD

MÕISTED.....	5
1. SISSEJUHATUS .....	6
2. JUHTIMINE, STRUKTUUR JA PERSONAL .....	7
2.1 Missioon, visioon ja põhiväärtused.....	7
2.2 Strateegilised eesmärgid .....	8
2.3 Organisatsiooni asutamine ja põhikiri .....	9
2.4 Organisatsiooni struktuur.....	9
2.4.1 SA Alutaguse Hoolekeskuse juhtimine .....	9
2.4.2 SA Alutaguse Hoolekeskuse personal .....	11
2.4.3 Personali hariduse ja kompetentsi nõuded.....	12
o <b>Juhataja</b> - kõrgharidus, põhifunktsioon asutuse juhtimine, koordineerimine, arendamine.....	12
2.5 Tugiteenused ja personali värbamine.....	13
2.6 Organisatsiooni korraldust kirjeldavad dokumendid .....	13
3. ORGANISATSIOONI TÖÖ PÕHIMÕTTED.....	14
3.1 Üldpõhimõtted .....	14
3.1.1 Organisatsiooni administreerimine .....	14
3.1.2 Personaliga seotud põhimõtted .....	14
3.1.3 Teenusega seotud põhimõtted.....	14
3.1.4 Kliendiga/ patsiendiga seotud põhimõtted.....	15
3.2 Tegevuste eesmärgistamine õendus-hooldusprotsessis .....	15
3.3 Õendus-hooldusprotsessi tegevuste hindamine .....	15
3.3.1 Õendusabi kvaliteedi hindamine.....	16
3.3.2 Erialase soorituse hindamine .....	16
3.4 Teadmispõhisuse rakendamine .....	16
3.4.1 TTA koostamine ja rakendamine.....	16
3.4.2 TTA koostamise meetoodika.....	17
3.4.3 TTA kokkuvõte.....	17
4. KVALITEEDI TAGAMINE .....	18
4.1 Kvaliteet.....	18
4.2 Kvaliteedijuhtimise süsteem .....	18
4.2.1 Spetsialistide rakendamine õendushooldusprotsessis .....	19
4.2.2 Tõenduspõhisusest juhendumine.....	19
4.2.3 Kõrvalekallete registreerimine.....	19
4.2.4 Personali täiendkoolitus. Portfolio koostamine .....	20
4.2.5 Õendushooldustegevuste ja juhendmaterjalide kogumik.....	20
4.2.6 Kvaliteedikontrolligrupp.....	20
4.2.7 Hindamise instrument .....	20
4.3 Teenuste standardid .....	21
4.3.1 Klienditeeninduse standard.....	21
4.3.2 Nõusolek teenuse osutamiseks.....	21
4.3.3 Tagasiside ja rahulolu uuringud.....	21

4.3.4	Tervishoiu- ja hoolekandeteenuse riskide vähendamine .....	22
5.	TEENUSE OSUTAMISE PROTSESSID .....	23
5.1	Teenuse integreeritus .....	23
5.1.1	Hoolekeskuses osutatavad teenused .....	23
5.1.2	Teenuste hinna kujunemine .....	23
5.2	Teenuse kirjeldus .....	23
5.2.1	Mitmetasandiline teenus .....	23
5.2.2	Õendusabi teenused .....	24
5.2.3	Hooldusabi teenused .....	24
5.2.4	Päevakeskuse teenus .....	24
5.2.5	Pansionaaditeenus .....	25
5.2.6	Krooniliste mäluprobleemidega (dementsetele) patsientidele osutatav teenus 25	
5.2.7	Füüsilise puudega inimese toimetuleku tagamiseks osutatavad teenused ....	25
5.3	Teenuste põhi- ja toetavad protsessid .....	26
5.3.1	Põhiprotsessid .....	26
5.3.2	Tugi- ja juhtimisprotsessid .....	27
5.3.3	Juhtimisprotsessid .....	27
6.	DOKUMENTATSIOON .....	28
6.1	Dokumendihaldussüsteemi eesmärk .....	28
6.2	Dokumendihaldussüsteemi nõuded .....	28
6.3	Dokumendi roll organisatsioonis .....	29
6.4	Dokumentide standardiseerimine .....	29
6.5	Dokumentidele ligipääsu põhimõte .....	30
7.	PERSONALI VÄRBAMINE JA ARENDUS .....	31
7.1	Personali lepinguline suhe .....	31
7.2	Personali nõuded ja vastutus .....	31
7.2.1	Nõuded tervishoiupersonalile .....	31
7.2.2	Juhtkonna vastutus .....	31
7.2.3	Õendustöötaja töökoormus .....	31
7.2.4	Arstiabi teenuse leping .....	32
7.3	Personali koolitus .....	32
7.3.1	Elukestev õpe .....	32
7.3.2	Töötajate koolitamine projekti raames .....	32
8.	TÖÖKESKKOND .....	33
8.1	Töökeskkonna nõuded .....	33
8.2	Liikumisteed ja võimalused .....	33
8.3	Tuleohutus .....	33
8.4	Kaasaegne töö- ja puhkekeskkond .....	34
8.5	Kaasaegsed töövõtted .....	34
8.6	Tööriided ja kaitsevahendid .....	34
8.7	Supervisioon ja töötajate vaimne tervis organisatsioonis .....	35
9.	TERVISHOIU- JA HOOLDUSTEENUS .....	36
9.1	Teenuse regulatsioon .....	36
9.2	Teenusele saamise alus .....	36
9.3	Teenuste kirjelduses .....	36

9.4	Hindamine.....	36
9.5	Teenusele vastuvõtmine.....	36
9.6	Teenuste lähtealused .....	37
9.7	Uuringute teostamine .....	37
9.8	Tervisedenduslike tegevuste rakendamine .....	37
9.9	Patsiendi/ kliendi seisundi hindamise kord.....	38
9.10	Kaebuste käsitlemine .....	38
9.11	Patsiendi/ kliendi rahuloluküsitlused .....	38
10.	HANKED JA TEHNILISTE VAHENDITE HOOLDUS .....	38
10.1	Hangete teostamise kord .....	38
10.2	Tehniliste vahendite hooldus .....	39
10.3	Ravimite ja hooldusvahendite ostmine ja käsitlemine.....	39
11.	TOITLUSTAMINE .....	41
11.1	Toitlustajad ja toitlustamise tingimused .....	41
11.2	Toitlustamise avalikustamine.....	41
12.	RUUMIDE KORRALDUS, TERRITOOORIUM JA TRANSPORT .....	42
12.1	Protseduuride ruumid ja kõrgendatud hügieeninõuetele vastavad ruumid .....	42
12.2	Transpordikorraldus .....	42
13.	HÜGIEEN JA JÄÄTMEKÄITLUS .....	43
14.	KOMMUNIKATSIOON .....	44
15.	INFOSÜSTEEMID.....	45
16.	RUTINNE KVALITEEDIKONTROLL, PROTSESSI KÕRVALE-KALLETE KORRIGEERIMINE, SISEAUDIT JA HINDAMISED.....	45
17.	LISAD.....	46
17.1	Lisa 1. Strateegiliste eesmärkide valdkonnad, eesmärgid ja eesmärkide saavutamise hindamise mõõdikud. ....	46

## MÕISTED

**Õenduskodu** on asutus, kus osutatakse õendusabi (tervishoiuteenused) ja hooldusabi teenuseid patsiendile/kliendile, kes ei vaja aktiivravi, kuid vajab ööpäevaringset õendusabi ja hooldusteenuseid.

Õenduskodu põhitegevus on õendus ja hooldusprotsessi teostamine, mille eesmärgiks on kliendi/patsiendi esmaste vajaduste rahuldamine (elamistoimingute toetamine ja hooldus) ja enesehoolduse toetamine. Teenusel oljal on võimalik kasutada hoolekande ja koduõendusteenust, arstlikku nõustamist ning saada terminaalsoodustusteenusena inimväärset toetust ja abi. Õenduskodus viibimine ei ole ajaliselt piiratud ning see võib olla teenusel olija jaoks sageli tema viimaseks elupaigaks. Erinevalt hooldekodust osutatakse õenduskodus lisaks hooldusteenusele ka tervishoiuteenuseid.

**Integreeritud õendushooldusteenus** on hästi planeeritud ja hästi organiseeritud teenuste ja hooldusprotsesside komplekt, mille eesmärgiks on multiprobleemsete isikute või sarnaste vajadustega/probleemidega isikute rühma vajaduste ja probleemide lahendamine lähtuvalt konkreetse indiviidi vajadustest. Integreeritud hooldus- ja õendusabi teenus sisaldab nii tervishoiu- kui hoolekandeteenuseid.

Ööpäevaringset hooldusabi ja vajalikud mahus (8 tundi) õendusabi sisaldavat teenust osutatakse püsiva funktsionaalse häirega kroonilist haigust põdevale inimesele, kelle igapäevaeluga toimetuleku tagamine kodustes tingimustes ei ole võimalik või otstarbekas. Teenusele suunamisel hinnatakse isiku õendusabi ja hooldusteenuse vajadused.

**Õendusabi** eesmärgiks on patsiendi tervisliku ja funktsionaalse seisundi stabiliseerimine, säilitamine ja võimalusel parandamine.

**Hooldusabi** eesmärgiks on inimese toetamine ja aitamine tema igapäevatoimingutes ja iseseisva toimetuleku soodustamine. Hooldusabi hulka kuuluvad füsioterapeutiline abi, sotsiaalnõustamine, isikuabi, vajadusel võimaldatakse tegevusteraapiat.

**Õendusnõustamine** koosneb psühhosotsiaalsest hindamisest, isiku toimetuleku soodustamisest ning tervisenõustamisest.

**Liikumisravi** on aktiivsetel ja passiivsetel kehalistel harjutustel ja asendiravil põhinev taastusravi liik, mille eesmärk on täielikult või osaliselt taastada häiritud funktsioon ja õpetada toime tulema tervisehäirest põhjustatud olukorras.

**Ajutine majutus integreeritud õendushooldusteenusena** on teenus, mida vabade kohtade olemasolul asutuses võimaldatakse eakatele, lühikese perioodi vältel majutust vajavatele klientidele. Teenuse vajadus võib tekkida erinevatel perekondlikel põhjustel (nt pere lahkub kodust puhkusele), kus eakale pereliikmele ei saada ajutiselt pakkuda vajalikku toetavat kodust hooldust.

## 1. SISSEJUHATUS

SA Alutaguse Hoolekeskus (edaspidi õenduskodu), on segatüüpi hoolekande ja hooldusravi asutus, kus osutatakse integreeritud hooldus ja õendusabi ning hooldusravi teenuseid.

Õenduskodu ülesandeks on osutada ööpäevast ja päevast hooldus- ja õendusabi teenust. Teenuste korraldamisel ja tagamisel võetakse aluseks kliendi füüsilise, vaimse tervise ja sotsiaalse toimetuleku tase, mida hinnatakse asutusse saabumisel ning edaspidi perioodiliselt teenuse saamise ajal.

Ööpäevase ja päevase hooldusravi ehk õendushooldusteenustega tagatakse inimesele igapäevane toimetulek ja parim võimalik elukvaliteet. Teenuste pakkumisel lähtutakse inimesest kui indiviidist, kus arvestades kliendi vajadusi, hooldus- ja õendustegevused kavandatakse ja teostatakse koostatud hooldus või õendusplaani alusel. Kõik tegevused ja muutused dokumenteeritakse vastavalt asutuses kehtestatud ja kinnitatud dokumendivormidele, mille koostamisel on lähtutud Eesti Vabariigi hoolekande ja tervishoiu valdkonna õigusaktidest.

Hoolekeskuse käivitamisega luuakse võimalus Mäetaguse, Ida-Virumaa Lõuna regiooni ja teistele Ida-Viru maakonna eakatele järjepidevaks päevaseks ja ööpäevaseks kvaliteetse tervishoiu ning hoolekande teenuse kättesaadavus kodule võimalikult lähedal. 104-kohaline SA Alutaguse Hoolekeskus (edaspidi õenduskodu), mille asutajaks on Mäetaguse vald, alustab alates jaanuarist 2011 järgmiste hoolekande- ja tervishoiuteenuste pakkumist:

- ööpäevane hooldus üldhooldekodu teenuseid vajavatele klientidele (40 voodikohta);
- dementsete isikute hooldus (16 kohta);
- pansionaaditeenus (16 kohta);
- päevaõendus/ hooldus (14 kohta);
- hooldusravi (18 kohta).

Käesolevasse käsiraamatusse on koondatud loodava Hoolekeskuse 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 ....

## 2. JUHTIMINE, STRUKTUUR JA PERSONAL

### 2.1 Missioon, visioon ja põhiväärtused

SA Alutaguse Hoolekeskuse tegevuse alustaladeks on hoolekeskuse missioon, visioon ja põhiväärtused.

SA Alutaguse Hoolekeskuse tegevuste põhisisu ja nende ülesehitamist põhjendab hoolekeskuse **missioon**:

- **Alutaguse hoolekeskus on abivajavate inimeste ootustele ja vajadustele vastav ning nende toimetulekut tagav uuenduslik ja hooliv õenduskodu.**

**Visioon** määratleb üldisel tasandil SA Alutaguse Hoolekeskuse soovitud seisundi, kuhu hoolekeskus oma arengu tulemusena tahab jõuda:

- **Alutaguse hoolekeskus on üle-eestiliselt tuntud ning tunnustatud õenduskodu ning eaka inimese elukvaliteeti väärtustav kompetentsikeskus piirkonnas.**

**Põhiväärtusteks** on inimene, tema tervis ja heaolu ning hoiakud ja käsitlused, mis toetavad seda.

- **Kvaliteet** – kvaliteet tähendab seda, et abivajav inimene „*saab seda, mida vajab ning saab seda kõrgel tasemel*”. Kvaliteedi tagamise aluseks on meeskonnatööd väärtustav kvalifitseeritud ja kompetentne personal. Kvaliteedi tagamine on võimalik tänu sihipärasele arendustegevusele, uuenduslikkusele ja paindlikkusele.
- **Inimkesksus** – inimkesksuse aluseks on holistilik ehk inimest terviklikult nägev, arvestav ja toetav lähenemine. Oluline pole ainult abivajaja konkreetne probleem, vaid inimene tervikult.
- **Usaldusväärsus** – usaldusväärse moodustavad konfidentsiaalsus ja hoolivus (empaatia ja tähelepanu), seda suhetes nii kliendi ja patsiendiga kui ka hoolekeskuse töötajate vaheliselt.
- **Turvalisus** – turvalisuse loomise aluseks on kodutunne ja nn omatunne. Selleks peab iga klient ja patsient tunnetama oma ruumi ja autonoomia olemasolu ning samaaegselt seda, et abi on alati kättesaadav ja tulemuslik. Tänu turvatundele on hoolekeskuses mõnus elu- ja töökeskkond.
- **Avatus** – õenduskodu on kõigile avatud: klientidele, nende lähedastele, kohalikele elanikele kui ka koostööpartneritele.

SA Alutaguse Hoolekeskuse tegevuse tulemusena on Eestis pakutavate hoolekande ja õendusabi teenuste kvaliteet paranenud, eakate ja nende lähedaste rahulolu tõusnud ning eakate toimetulek suurenenud, mille tulemusena paraneb nende enesehooldusvõime ja elukvaliteet.

## 2.2 Strateegilised eesmärgid

Hoolekeskuse prioriteediks on inimese elu ja tervist toetavad tegevused, organisatsioonis hinnatavad väärtused ning elanike teadvustamine, klientide kaasamine tegevustesse, mis toetab, säilitab ja/või arendab nende vaimset, füüsilist ja sotsiaalset tervist. Hoolekeskus tagab sõbraliku töökeskkonna, mis suurendab töömotivatsiooni, avardab koostööd, meeskonnatööd, tugigruppide tekkimist, võimaldab personalil regulaarset täiendõpet, huvi osaleda organisatsiooni arendustegevuses ja pakub vajadusel supervisiooni, arvestades stressi põhjustava tööga.

Tulenevalt oma missioonist, visioonist ja põhiväärtustest on sihtasutuse üldiseks eesmärgiks luua eakatele ja puuetega inimestele võimalus elada inimväärset ja turvalist elu ning toetada, soodustada ja säilitada nende toimetulekut ja elukvaliteeti. Organisatsioonis pakutakse patsientide/klientide vajadustest ja ootustest lähtuvat ööpäevast ja päevast tervishoiu ja hoolekande teenust.

Üldeesmärgist tulenevad strateegilised eesmärgid on jaotatud järgnevasse valdkondadesse:

1. Klientidega seotud eesmärgid
  - Hoolekeskuse teenused on osutatud kvaliteetselt ja vastav standardile.
  - Hoolekeskusel on piisav kliendibaas, keskus on teeninduspiirkonna elanikele esimeseks valikuks õendus- ja hooldustegevuste tarbimisel.
  - Hoolekeskus on piirkondlik kompetentsikeskus.
2. Teenustega seotud eesmärgid
  - Juhendmaterjalid ja standardid töötajatele on välja töötatud ja kaasaegsed.
  - Hooldusplaanid ja õendusplaanid on iga kliendi kohta välja töötatud ja kaasaegsed.
  - Erinevate protsesside (õendus- ja hooldus, juhtimine) hindamiseks on välja töötatud konkreetsete indikaatorid.
  - Info valdkonna uute suundumuste kohta on olemas; uute teenuste plaan on koostatud ja ellu viidud.
  - Hoolekeskuse IT lahendused on välja töötatud ja kaasaegsed.
3. Organisatsiooniga seotud eesmärgid
  - Hoolekeskus omab toimivat kvaliteedi-juhtimissüsteemi.
  - Hoolekeskusel on üle-eestiline tuntus ja positiivne imago.
  - Info (teabe) liikumine organisatsioonis ja organisatsiooni väliselt on tõhus ja toimiv.
  - Hoolekeskusel on toimiv koostöö erinevate sihtgruppidega.
4. Personaliga seotud eesmärgid
  - Hoolekeskuse personalivajadus on hinnatud.
  - Hoolekeskus on komplekteeritud kompetentsete, motiveeritud ja arengule orienteeritud töötajatega.



- Hoolekeskusel on toimiv personali motiveerimissüsteem.
  - Hoolekeskus on koolitus-praktikabaasiks õendus-hooldusabi valdkonnas.
5. Ressurssidega seotud eesmärgid
- Hoolekeskuse finantsiline jätkusuutlikkus on tagatud.
  - Klientide vajadused ja ootused materiaalse baasi suhtes on tagatud.
  - Töökeskkond, sisustus ja töövahendid vastavad töötajate vajadustele.

Strateegiliste eesmärkide valdkonnad koos eesmärkide ja eesmärkide saavutamise hindamise mõõdikutega on esitatud tabelis 1 (vt Lisa 1).

### **2.3 Organisatsiooni asutamine ja põhikiri**

SA Alutaguse Hoolekeskus on eraõiguslik juriidiline isik, mille asutajaks on Mäetaguse vald. Sihtasutusel on oma sümboolika, koostatud on TTA, kvaliteedi juhtimissüsteem, veebipõhine dokumendihaldus. Oma tegevuses juhindub Sihtasutus Eesti Vabariigis kehtivatest õigusaktidest ja põhikirjast (vt. Lisa 2).

Oma tegevuses juhindub SA Alutaguse Hoolekeskus Mittetulundusühenduste ja sihtasutuste seadusest, Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest, Ravikindlustuse seadusest, Hoolekandeseadusest, Võlaõigusseadusest, Töölepinguseadusest ja kõigist määrustest ja muudest Eesti Vabariigis tervishoiu ja hoolekandeteenus reguleerivatest õigusaktidest.

### **2.4 Organisatsiooni struktuur**

Mitmetasandiline integreeritud teenusega (õendushooldus) üksuse teenuste saamise võimalus on Mäetaguse, Ida-Virumaa Lõuna regiooni kui ka mujal Eesti piires elavatel eakatel, kelle füüsilised, vaimsed ja sotsiaalsed oskused ja võimed iseendaga iseseisvaks toimetulekus on muutunud ebapiisavaks. 104-kohaline hoolekeskus koosneb viiest osakonnast: hooldusravi osakond (18 kohta), dementsete klientide hoolduse osakond (16 kohta), ööpäevase hoolekande osakond (40 kohta), pansionaat (16 kohta), õendusabi ja hooldusteenust pakkuv päevakeskus (14 kohta).

Organisatsiooni struktuuri, juhtimise ja personali komplekteerimise põhimõtted on kooskõlas osutatavate teenustega.

#### **2.4.1 SA Alutaguse Hoolekeskuse juhtimine**

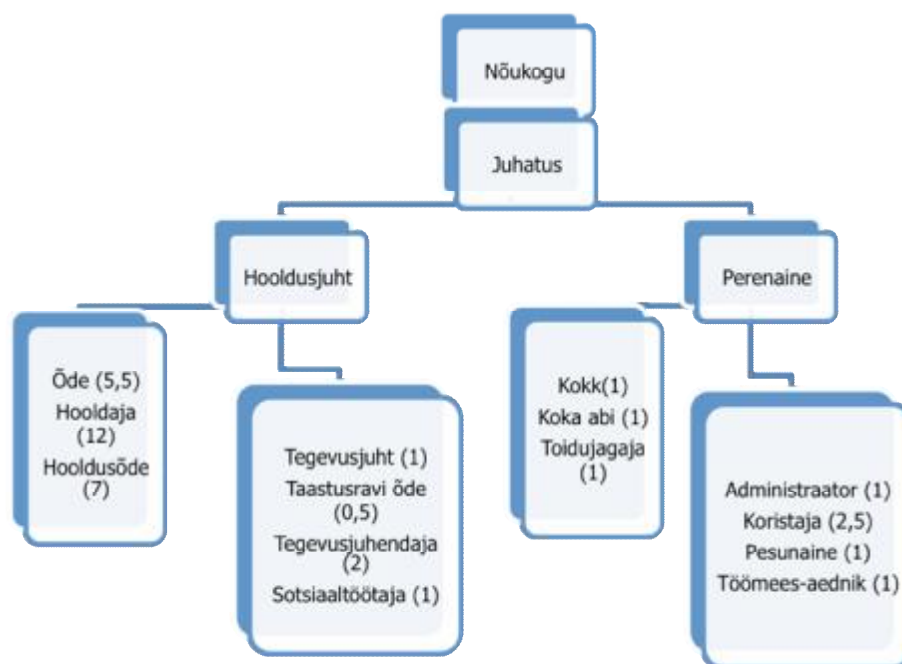
Organisatsiooni juhtivad organid on üheliikmeline juhatus ja kolmeliikmeline nõukogu. Juhatus juhib ja esindab Sihtasutust ning oma ülesandeid täites juhindub organisatsiooni eesmärkides ja juhatusele pandud vastutusest, õigusaktidest, Sihtasutuse põhikirjast ja/või seadusest ning kõigist valdkonda reguleerivatest õigusaktidest Eesti Vabariigis. Nõukogu

kavandab Sihtasutuse tegevust, korraldab juhtimist ja teostab järelevalvet tegevuste üle. Juhatus annab vähemalt kord aastas aru organisatsiooni tegevusest nõukogu koosolekul.

SA Alutaguse Hoolekeskuse juhatuse liikmele on koostatud nõukogu poolt leping ning antud sellega pädevus ja õigus juhtida organisatsiooni tulenevalt selle eesmärgist, komplekteerida personal, luua struktuur, mis tagaks organisatsiooni sihipärase ja efektiivse toimimise, kvaliteetse teenuse ning jätkusuutliku arengu. Tegevuste elluviimiseks on kaasatud kogu personal, kus õendus- ja hooldusprotsesside juhiks on hooldusjuht. Hoolekeskuse personali tegevus on suunatud edukale protsessitegevusele patsiendi/kliendi elukvaliteedi tõstmisele ja rahulolule teenusega. Oluliseks peetakse ka olemasolevate ressursside optimeerimist, et tagada organisatsiooni ühelt poolt eesmärkide saavutamise vastavalt missioonile ning kompetentsi, motiveeritud meeskonna ja organisatsiooni jätkusuutlikkus.

SA Alutaguse Hoolekeskusel on üheliikmeline juhatus ning kolmeliikmeline nõukogu. Asutamisotsusega on juhatuse liikmeks Erika Kruup, nõukogu liikmeteks on Mäetaguse valla volikogu liige Marika Laanemäe, Iisaku vallavanem Avo Kiir ja Ida-Viru Maavalitsuse sotsiaal- ja tervishoiutalituse juhataja Evi Kruzman. Juhatus valitakse kuni kolmeks aastaks ja nõukogu viieks aastaks omaniku ehk Mäetaguse valla volikogu poolt.

Hoolekeskuse juhtimisstruktuur on esitatud joonisel 1.



Joonis 1. SA Alutaguse Hoolekeskuse juhtimisstruktuur.

Juhtkonnal on üldvastutus SA Alutaguse Hoolekeskus tegevuse eest igas selle erinevas lõigus ja kõige eest tervikuna. Juhatus vastutab tegevuseks vajalike litsentside ja

tegevuslubade olemasolu ja nende ajalise kehtivuse eest. Juhtkond vastutab organisatsiooni põhitegevuste eesmärgistamise ja põhi arengusuundade, nende strateegilise planeerimise, ressursside hindamise, finantsjuhtimise (sh finantsjuhtimise vahendid), raamatupidamise, kvaliteedijuhtimise, (sh kvaliteedi kontrolli ja tagamise) personalijuhtimise ja vastutusjaotuse ja täitmise eest SA Alutaguse Hoolekeskuses.

#### 2.4.2 SA Alutaguse Hoolekeskuse personal

Koos juhatajaga on SA Alutaguse Hoolekeskusesse planeeritud 40,5 töökohta, mis jagunevad joonisel 1 esitatud ametipostide vahel. Personali komplekteerimisel on lähtutud töötajate tegelikust vajadusest teenuse pakkumisel ja organisatsiooni tegevuse jätkusuutlikkuse tagamise vajadusest. Hoolekeskuse personal on komplekteeritud arvestades eaka inimese vajadusi ja lähtudes Eesti sotsiaal- ja tervishoiu valdkonna nõudmistest õendushoolduse ja 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 ameti- ja tegevusjuhendid, mis kirjeldavad nii oma eriala ja ametikohaga seonduvaid tegevusi kui ka erialade ja ametikohtade vahelisi kokkupuutepunkte.

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

**Hooldusjuhiks** on kõrgharidusega õde, kes tagab õendus- ja hooldusprotsessi pideva toimimise, järelvalve ja on vastutav ka kvaliteedi süsteemi juurutamise ja elluviimise eest, kaasaarvatud kõrvalekallete registreerimine ja nende menetlemine.

**Õendustöötajad** teostavad kliendi/patsiendi tervisliku seisundi hindamist, püstitavad koos hooldaja ja patsiendi/kliendiga tema tervise ja hooldustegevusega seotud eesmärgid, viivad ellu planeeritud õendustegevused ja teevad kogu teenuse osutamise vältel ühiste eesmärkide saavutamise nimel koostööd ka hoolekeskuse muu personaliga. Õendustöötajate ülesandeks on kõigi õendus- ja hooldusprotsessi dokumentide koostamine, täitmine ning sisestamine dokumendihaldussüsteemis protsesse käsitlevatesse vormidesse. Õendustöötajad analüüsivad oma tegevusi ja registreerivad kõrvalekalded vastavasse registrisse.

**Hooldustöötajate** värbamiseks viidi Mäetaguse vallas projekti „Pilootprojekt eaka inimese vajadustele ja ootustele vastava kaasaegse õendushoolduskodu käivitamine Mäetagusel” raames 2009. aasta sügisel läbi konkurss. Iga kandidaadiga toimus kutsesobivusvestlus. Kõik 20 konkursi ja vestluse edukalt läbinud hooldustöötajad läbisid kaheksa kuu jooksul (2009 - mai 2010) 136-tunnise koolituse Eestis ja kolmepäevase praktika Norras Stavangeris (24 tundi), kus külastati erineva suunitlusega õendushoolduskodusid.

Lisaks võimaldatakse koolituse saanud hooldustöötajatele stažeerimist nõustamisteenusena kogenud Norra hooldustöötaja vahendusel 1000 tunni raames koostöö Kiviõli Tervisekesksuega ja SA Alutaguse Hoolekeskuses. Testperioodil integreeritakse eesti ja norra koolitajate poolt omandatu ja rakendatakse hooldustöötaja igapäevasesse töösse eakatega nende vajaduste rahuldamisel.

Põhjaliku ja läbimõeldud ettevalmistuse põhjal ootab juhtkond projekti käigus ettevalmistavate tegevuste õnnestumist praktikas, kvaliteetset teenust ja rahulolu nii õendushoolduskodu elanike kui nende omaste poolt.

**Muu personal** töötab vastavalt ametile ja vastutusele tehes koostööd koos kogu personaliga, et tagada kvaliteetne teenus õenduskodus ja patsiendi/kliendi kõrge elukvaliteet.

### 2.4.3 Personali hariduse ja kompetentsi nõuded

Ametikirjeldused ning nõuded personali haridusele on järgmised:

- **Juhataja** - kõrgharidus, põhifunktsioon asutuse juhtimine, koordineerimine, arendamine.
- **Perenaine** - vastutab elanike pesu, hooldusvahendite ja personali tööriiete olemasolu ja korrashoiu jt majandusküsimuste eest.
- **Tegevusjuht** - pedagoogiline või eriharidus, vastutab ja juhendab asutuses elanike käelise, vaimse-emotsionaalse ja/või sotsiaalse tegevuse aktiveerimist ja huvitegevust.
- **Hooldusjuht** - erialane kõrgharidus, vastutab õendus- ja hooldusvaldkonna tegevuste koordineerimise ja teostamise ja kontrolli eest.
- **Hooldaja** - vastavaid hooldamise ja abistamise funktsioone täitvad isikud. Eeldatav haridustase kutse omandamiseks on keskharidus, millele lisandub projekti raames läbitud koolitus 160 tundi või muu nõutav erialane ettevalmistus kutsekoolituses või erialastel kursustel.
- **Õde** – erialase kutsekõrgharidusega töötaja. Kuni 2010. aastani võib õde ametikohal töötada ka erialase keskeriharidusega töötaja. Vastutab õendusabi eesmärgipärase planeerimise, teostamise, hindamise ja sellega seotud tegevuste läbiviimise eest. Õde vastutab õendusabi andmise eest hooldusravi osakonnas ja öösel ka kogu majas. Õde ülesanneteks on ravimite jagamine ja õendusabi ja – protseduuride teostamine abivajajatele ning dokumentatsiooni süstemaatilise täitmine ja korrashoid.
- **Hooldusõde** - keskhariduse ja hooldusõde erialase koolituse saanud töötaja, kes vastutab hooldusravi patsientidele vajaliku hooldustegevuse eest ja teeb tihedat koostööd õega.
- **Taastusravi õde** - erialase kõrgharidusega töötaja, kelle ülesandeks on krooniliste haigustega isikutele füsioterapeutilise, rehabiliteeriva ja aktiveeriva tegevuse läbiviimine vastavalt plaanile.
- **Administraator** – töötaja, kes täidab registraatori tööülesandeid.

- **Tegevusjuhendaja** - erialase kõrgharidusega töötaja, kelle funktsiooniks on klientide tervisliku seisundi hindamine, klientide aktiveerimine, nende füüsilise ja vaimse tervise ning igapäevase toimetuleku säilitamine või arendamine.
- **Koristaja** – töötaja, kelle põhifunktsiooniks on ruumide ja territooriumi heakorra ja puhtuse vahetu tagamine (koristamine, korrastamine).
- **Pesunaine** - elanike pesu ja personali tööriiete pesemine, triikimine.
- **Kokk, koka abi, toidujagaja** – töötajad, kelle põhifunktsiooniks on toitlustusüksuse töö tagamine (toorainete hankimine, kalkuleerimine, toidu valmistamine, toidu jagamine, nõudepesu).
- **Töömees/aednik** - vastutab olemasoleva inventari ja territooriumi korrashoiu eest.
- **Sotsiaaltöötaja** - rakenduskõrgharidusega spetsialist, vastutab sotsiaalvaldkonna tegevuse eest ja täidab ka sekretäri tööülesandeid.

## 2.5 Tugiteenused ja personali värbamine

Tugiteenustest on planeeritud sisse osta arsti teenus üld- ja eriarstiabi osutamiseks, asutuse raamatupidamine ning vastavalt vajadusele/ klientide tellimusele juuksur, maniküür, pediküür, massöör.

Personali palkamine on planeeritud järk-järgult vastavalt hoolekeskuse täituvuse prognoosile ja reaalsele vajadusele. Selleks analüüsitakse tööprotsessi ning tulenevalt töömahtudest jagatakse ja reguleeritakse koormusi, et muuta töö paindlikumaks ja efektiivsemaks ja palgatakse uusi töötajaid. Personali vajaduse prognoos, palgatasemed ja personalikulu on esitatud teostatavus-tasuvusanalüüsi (TTA) peatükis 4 (finantsanalüüs).

## 2.6 Organisatsiooni korraldust kirjeldavad dokumendid

SA Alutaguse Hoolekeskuse Põhikiri  
 SA Alutaguse Sisekorra eeskirjad  
 SA Alutaguse Hoolekeskuse Asjaajamise kord  
 Töötervishoiu ja töökeskkonna tagamise kord  
 Töölepingud personaliga ja ametijuhendid  
 SA Alutaguse Hoolekeskuse Kvaliteedi käsiraamat  
 SA Alutaguse Hoolekeskuse TTA  
 SA Alutaguse Hoolekeskuse hooldusravi tegevusluba (Terviseameti poolt)  
 SA Alutaguse Hoolekeskuse leping Haigekassaga (Hooldusravile ja koduõendusteenusele)  
 SA Alutaguse Hoolekeskuse köögi tunnustamine (Toidu ja Veterinaarameti poolt)  
 Hoolekeskuse toimimiseks koostatud Lepingud teenuste ja partneritega  
 Tööprotsesse toetavad ja kirjeldavad juhendid ja korrad  
 Organisatsiooni korraldust kirjeldavad dokumendid on esitatud terviklikult lisadena (...)

### **3. ORGANISATSIOONI TÖÖ PÕHIMÕTTED**

#### **3.1 Üldpõhimõtted**

Kõigi oma tegevuste planeerimine ja elluviimine on hoolekeskus suunatud organisatsiooni missiooni ja sellest tulenevate eesmärkide täitmisele. Teenustega seotud eesmärgid on suunatud kvaliteedile. Organisatsiooniga seotud eesmärgid, ressursside optimeerimine ja jätkusuutlikkuse tagamine.

##### **3.1.1 Organisatsiooni administreerimine**

Teenuste pakkumisega seotud personal juhendub asutuse sisekorrast, ametijuhendist, sisekorraeskirjadest, töötervishoiu ja keskkonnaohutuse nõuetest ning on tööprotsessis vastutav oma erialaga seotud pädevuse piires. Töö ja otsustamisprotsesside lihtsustamiseks ning riskide vähendamiseks on Hoolekeskuses väljatöötatud teenuse ning tegevuste kirjeldused ja juhendid, kus arvestatakse patsiendi/kliendi õigusi, meeskonnatöö ja koostööpõhimõtteid ning teisi organisatsiooni korraldust reguleerivaid dokumente:

##### **3.1.2 Personaliga seotud põhimõtted**

Personalitöö eesmärgid on seotud töötajate kompetentsi ja töömotivatsiooni säilitamisega. Hoolekeskuse personalipoliitika on suunatud töötajate tunnustamisele ja kaasamisele organisatsiooni arengusse. Personalile on planeeritud preemiafond, organisatsiooni sisene sotsiaalprogramm ning haridusele ja võimalustele vastav töötasufond. Töö põhimõtte igal tasandil on meeskonnatöö, kvaliteetne teenuste osutamine ja protsessikeskne lähenemine tegevusele. Oluliseks peetakse luua positiivsed kliendisuhed, koostöö kogukonna ja partneritega.

##### **3.1.3 Teenusega seotud põhimõtted**

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

Olulisteks põhimõteteks on:

- innovaatiline lähenemine;
- tegevuste läbimõeldus, planeeritud tegevused;
- pilootprojekti elluviimine paralleelseselt õendusliku ehitamisega;
- ettevalmistavad tegevused enne õendusliku avamist: hooldupersonali komplekteerimine, koolitamine;
- hooldustöötajate jätkundustamine projekti raames;

- holistlik inimkäsitlus teenuse pakkumisel;
- rahvusvaheline koostöö Norra õenduskodudega;
- Norra partnerite kaasamine õenduskodu käivitamise protsessi.

#### 3.1.4 Kliendiga/ patsiendiga seotud põhimõtted

Põhitegevuses toetatakse patsiendi/kliendi kaasamisele õendusabi ja hooldustoimingute planeerimisse ehk inimese tervist puudutavate tegevuste ja protseduuride otsustamise protsessi. Inimesi teavitatakse ennetustegevuse olulisusest haiguste ägenemise vältimiseks.

Nii hooldusravi kui ka hoolekandeteenuse osutamisel on oluline tegevuste planeerimisel ja patsiendi/kliendi aktiveerimisel hinnata inimese füüsilise ja psüühilis-emotsionaalse tervise ning sotsiaalseid ressursse. Ressursside suurendamiseks annab oma panuse professionaalne ja elujaatav personal. 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 eesmärkide saavutamiseks motiveeritakse õendus- ja hooldusprotsessis osalema vastavalt võimalusele ja koostöövalmidusele ka patsiendi/kliendi omaksed.

### 3.2 Tegevuste eesmärgistamine õendus-hooldusprotsessis

Juhtimissüsteemi põhimõtteks on tegevuste eesmärgistamine ning eesmärkide ajaline planeerimine ja teostuse täpsus. Põhitegevusena pakutavate õendus ja hooldusteenuse kvaliteedi saavutamiseks peetakse oluliseks hindamist, samuti eeldatakse teostatavate protsessitegevuste ehk õendus- ja hooldustegevuste eesmärgistamist. Hindamine viiakse läbi vastavalt protsessi kulule esma-, vahe- ja lõpphindamisena. Olenevalt protsesside kulu pikkusest viiakse läbi ka tegevuste ajalist planeerimist ja vajadusel otstarbekat ümberhindamist, kus muudatuste sisseviimise aluseks on teadmispõhine lähenemine, erialane kompetents ja töökogemused.

### 3.3 Õendus-hooldusprotsessi tegevuste hindamine

Tegevuste hindamisel on eesmärgiks nii miinimumnõuete täitmine kui tulemuste hindamine. Eesmärgidena loetletud tulemuste saavutamiseks kasutab Hoolekeskus regulaarset tegevuste planeerimist ja kontrolli ning tulenevalt tulemustest vajaduselt eesmärkide ja tegevuste muutmist.

Juhtimisel kasutab Hoolekeskus protsessikeskset lähenemist kõigile tegevustele, millest teenus tervikuna moodustub. Kvaliteedi süsteemi ülesehitamisel kasutab Alutaguse Hoolekeskus ISO standarditel põhinevat kvaliteedijuhtimissüsteemi mudeli ja kvaliteedijuhtimise täiusmudeli elemente, aluseks on „Hooldusravi juhend”.

### 3.3.1 Õendusabi kvaliteedi hindamine

Õendusabi kvaliteedi hindamisel kasutatakse enesehindamist (juhtimiskvaliteet ja professionaalne tegevus), erialase tegevuse jälgimist, patsiendi rahulolu uuringud õendustegevuse hindamiseks, soorituse hindamist, eksimuste reguleerimist, aruannete koostamist ja auditit.

Kvaliteedi tagamise ja parendamise võimalused olenevad kvaliteedi arengust ja sellega kaasnevate muudatuste integreerimisest õenduprotsessi, samuti ressursside olemasolust ja nende suurendamise võimalustest. Paralleelselt hinnatakse riske, et tagada ka jätkusuutlikkus organisatsiooni tegevuses. Olemasolevaid standardeid võrreldakse tulemustega ja vajadusel muudetakse ka standardeid.

### 3.3.2 Erialase soorituse hindamine

Erialase soorituse hindajaks võib olla õendusabi töötaja ise, tema kolleegid, juht, hooldaja. Täidetakse oskuste kaart ja sellesse kantakse soorituse tulemused, neid analüüsitakse ja hinnatakse ning vastavalt vajadusele on see ka aluseks koolitusvajaduse hindamisel ja planeerimisel. Kord aastas viiakse töötajatega läbi arenguvestlusi.

## **3.4 Teadmispõhisuse rakendamine**

Juhtimissüsteemi arendamine ja teadmispõhisuse rakendamine on oluline nii juhtimises kui teenuste protsessi muumisel paindlikuks ja inimkeskseks, et tagada kilendile/patsiendile võimalikult kõrge eluvaliteet.

Kvaliteedijuhtimissüsteemi arendamise eesmärk on viia see vastavaks ISO juhtimisstandardile. Selleks toetutakse oma töös hooldus ja õendusteenuse kvaliteedi tagamise juhenditele ja Hoolekeskuses omaks võetud standarditele ning tööjuhenditele. Koos teenuse arendamisega on projekti käigus ette valmistatud teenust toetav dokumendisüsteem ja kvaliteetset tööd tagavad juhendmaterjalid ja standardid. Samuti on välja töötatud mõõdikud ehk tegevuste hindamismetoodika tegevuste ja eesmärgistatud tegevuste hindamiseks, analüüsimiseks, standarditega võrdlemiseks ja vajadusel tegevuse muutmiseks ning uute eesmärkide püstitamiseks. Oluline osa tegevuste planeerimisel ja hindamisel on teostatavus-tasuvusanalüüs (TTA).

### 3.4.1 TTA koostamine ja rakendamine

TTA analüüsib uue õendus-hoolduskodu rajamist Ida-Virumaal Mäetaguse vallas, mis on plaanis avada 2011. aasta alguses. Õendus-hoolduskodu rajamisega seotud investeeringud moodustavad kokku ca 45 miljonit krooni ja seda finantseerib 2010 aasta jooksul Mäetaguse vald oma vahenditest. Projekti sisuliseks eesmärgiks on lahendada rajatava kaasaegse hoolekeskusega piirkonna vastavate teenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi



probleemid. Sellest tulenevalt koostati 2010. aastal SA Alutaguse Hoolekeskuse teostatavus-tasuvusanalüüs (TTA).

#### 3.4.2 TTA koostamise meetoodika

Käesoleva TTA koostamise meetoodika põhineb vajadusel võimalikult komplekselt ja ülevaatlikult, kuid samas piisavalt detailselt hinnata Mäetaguse õendus-hoolduskodu käivitamisega seotud asjaolusid, tegevusi, mõjusid ja riske ning anda kogu projektile asjakohane finantsiline hinnang. Selleks jaotati TTA koostamine erinevatesse üksteisega seotud etappidesse:

- toimekeskkonna analüüs;
- Alutaguse Hoolekeskuse teenuste rakendamine;
- Alutaguse Hoolekeskuse turundusstrateegia;
- finantsanalüüs;
- sotsiaalmajandusliku mõju analüüs;
- jätkusuutlikkuse analüüs.

#### 3.4.3 TTA kokkuvõte

Hoolekeskuses hakatakse pakkuma teenuseid **eelkõige Mäetaguse valla ja Ida-Virumaa lõunaregiooni eakatele**. Alutaguse hoolekeskuse töö aluseks on **holistlik inimkäsitlus**, mis näeb inimest kui tervikut, tunnustades ja pidades võrdselt oluliseks tema füüsilisi, psüühilisi, sotsiaalseid ja hingelisi vajadusi. Teenuseid planeerides on lähtutud eakate inimeste reaalsest vajadusest - teenus peab olema kvaliteetne, sihtgrupile kättesaadav ja olema osutatud võimalikult kodule lähedal.

Koos juhatajaga on SA Alutaguse Hoolekeskusesse **planeeritud 40,5 töökohta** eelkõige kohaliku piirkonna inimestele. SA Alutaguse Hoolekeskus soovib olla **oluline koostööpartner** erinevatele tervishoiuasutustele, omavalitsustele, aga ka mitmete kolmanda sektori organisatsioonidele ja integreeriv lüli erinevate sihtgruppide vahel.

SA Alutaguse Hoolekeskus siseneb turule uue teenusepakkujana. Sellest lähtuvalt on võrreldes konkurentidega peamiseks kitsaskohaks paratamatult eelkõige **varasema tegevuskogemuse puudumises**. Kokkuvõttes omab SA Alutaguse Hoolekeskus piisavalt eripära ja eeliseid konkurentide ees alustamiseks tervishoiu- ja sotsiaalteenuste pakkumist Ida-Viru lõunaregioonis.

Hoolekeskuse rajamine on väga olulise mõjuga uute töökohtade tekkimise seisukohast - projekti järgselt lisandub piirkonda 41 uut töökohta ja hoolekeskusest saab üks piirkonna suurimatest tööandjatest. Prognoositava käibe poolest saab organisatsioon olema üks lõunaregiooni suurimaid (**ca 10 miljonit krooni aastas**). Samuti ületavad Alutaguse Hoolekeskuse tegevustulud prognoosi kohaselt iga-aastaselt tegevuskulusid juba alates esimesest tegevusaastast. Konservatiivsetel alustel koostatud prognoos näitab, et **Alutaguse Hoolekeskuse tegevus on finantsiliselt jätkusuutlik**. Lisaks kaasneb töökohtadega **kaudne maksutulu piirkonnale**.

Kokkuvõtvalt omab SA Alutaguse Hoolekeskuse käivitamine väga olulist sotsiaalset ja majandusliku mõju. Valmimise järgselt on kõigile piirkonna eakatele loodud võimalused kvaliteetsete ja paindlike teenuste kättesaadavuseks kodu lähedal.

## 4. KVALITEEDI TAGAMINE

### 4.1 Kvaliteet

Tervishoiu- ja hoolekande teenuse kvaliteet on tervishoiuteenuse omaduste kogum, mis iseloomustab teenuse vastavust kehtestatud nõuetele, kaasaja teadmistele, olemasolevatele ressurssidele, kutse- ja erialastele nõuetele ning patsiendi rahulolule ja tervise seisundi vajadustele. Kvaliteedijuht ja kvaliteedi töögrupp, kuhu kuulub juhataja ja igast osakonnast üks töötaja, korraldavad rutiinset kvaliteedikontrolli, tekkinud probleemide analüüsi ja uuendavad ja täiendavad kvaliteedi kontrolli süsteemi.

### 4.2 Kvaliteedijuhtimise süsteem

SA Alutaguse Hoolekeskuses on välja töötatud kvaliteedijuhtimissüsteem, milles on määratletud organisatsiooni struktuur, ressursid, vastutus ja plaanipärane tegevus kvaliteedi tagamisel. Kvaliteedi tagamise eesmärk on vähendada seatud kvaliteedinõuetest (standarditest) kõrvalekaldumisi. Kvaliteet hindamisel ja tagamisel võrreldakse tulemust püstitatud eesmärgiga. Kvaliteedi mõõtmiseks lähtutakse hoolekeskuses struktuuri-, protsessi- ja tulemuskriteeriumidest nii juhtimiskvaliteedi, professionaalse kvaliteedi kui ka patsiendi/kliendi kvaliteedi valdkondades.

**Struktuurikriteeriumidele** vastavus on tagatud kaasaegse hoolekeskuse hoone valmimisega, kus on arvestatud personali ning hooldatavate patsientide/klientide vajaduste ning ootustega. Nii teenuse osutamiseks vajalikud ruumid kui ka personali töö- ja puhkeruumid on varustatud nõutava sisseseade, vahendite, seadmete ja inventariga.

**Protsessikriteeriumidele** vastavus on tagatud teenuse arendamise käigus projekti perioodil protsessi efektiivsuse tagava dokumentatsioonisüsteemi ja juhendmaterjalide koostamisega ning õendusabi ja hooldustegevuse juhendmaterjalide valmimisega. Protsesside kavandamisel on lähtutud ennetustegevuse, taastuse ja aktiveerimise võimaluste tagamise vajadusest teenuse osutamise käigus.

**Tulemuskriteeriumiks** on teenuse vastavus patsiendi/kliendi ja tema omaste ootustele ja vajadustele ning rahulolu teenusega.

Nimetatud kriteeriumidele vastavuse tagamiseks rakendatakse nii juhtimise, professionaalse kvaliteedi kui ka kliendiga/ patsiendiga seotud kvaliteedi valdkondades erinevaid tegevusi.

Juhtimiskvaliteet tagatakse kogemuste ja pika ettevalmistava tegevuse rakendamisega juhtimise protsessi, samuti rakendatakse juhtimises Eesti-sisese ja rahvusvahelise koostöö raames omandatud uuenduslikke võtteid. Professionaalse kvaliteedi tagavad pädevad ja motiveeritud töötajad, kes on valmis omandama uusi teadmisi ja oskusi ning kellelt eeldatakse maksimaalset panust soovitava tulemuse saamiseks. Hoolekeskuse personali komplekteerimisel on lähtutud kutse- ja erialaühenduste poolt välja töötatud õe ja hooldusõe pädevuse nõuetest.

Teenuse osutamise protsessi on võimalusel kaasatud ka patsient/klient, kellel on õigus kaasa rääkida tema tervisega seotud otsuste tegemises. Selliselt osutatud teenus vastab eeldatavalt paremini patsiendi/ kliendi ootustele ja seega saavutatakse suurem rahulolu teenusega.

#### 4.2.1 Spetsialistide rakendamine õendushooldusprotsessis

Hoolekeskuses lähtutakse tervisedenduse põhimõtetest. Tegevusterapeut ja taastusravi õde tegelevad hooldatavate igapäevase aktiveerimisega, et tagada eaka inimese võimalikult hea toimetulek oma igapäeatoimingutes ning motiveerida teda tulema kaasa ja osalema tegevustes, mis on suunatud tema enda tervise parandamisele. Hooldusravi osakonnas on kord päevas arsti visiit, kes teeb sissekande õendus- ja hoolduslukku, annab korraldused edasisteks tegevusteks (nt vajalikud muudatused ravimite manustamises, protseduurides ja hooldustegevustes). Igapäevaselt toimub vahetuse üleandmise koosolek, mille toimumine ja sisu fikseeritakse õendus- ja hooldusloos.

#### 4.2.2 Tõenduspõhisusest juhendumine

SA Alutaguse Hoolekeskuse tervishoiu ja hoolekandeteenuse kvaliteedi kontroll toimib järjepidevalt ning süstemaatiliselt. Oma tegevuses juhendatakse tõenduspõhisusest, s.t. antud valdkonnas teostatud uurimuste tulemustest. Loodud dokumendihaldussüsteem annab võimaluse jälgida ülevaatlikult teenuse kulgemise käiku, muutusi ja võimalikke kõrvalekaldeid.

#### 4.2.3 Kõrvalekallete registreerimine

Kõrvalekaldumisjuhtumite puhul need registreeritakse, kõiki kõrvalekaldeid analüüsitakse ja toimub arutelu, mille järgselt viiakse sisse vajalikud muudatused ning ühise arutelu käigus muudetakse vajadusel probleemi põhjustanud juhendmaterjal ja/või tehakse vastav muudatus õendushooldusprotsessis, mis on kõrvalekaldumisjuhtumi põhjustanud. Uus juhendmaterjal tehakse kõigile teatavaks ja võetakse aluseks edasises õendus- ja hooldustoimingute planeerimisel ning sooritamisel. Andmed selle kohta pannakse üles asutuse kodulehel, vajalikud muudatused tehakse ka materjalidekaustas ehk dokumendihaldussüsteemis, mis on koondatud vastava lingi all.

#### 4.2.4 Personali täiendkoolitus. Portfolio koostamine

Kord aastas esitatakse töötajate aastase tegevuse aruanne, mis esitatakse ühisarutelule ja hindamisele. Õendus- ja hoolduspersonal läbib aastas 60 tundi täiendkoolitust nii organisatsioonisiselt kui erialakursustel ja/ või stažeerimise käigus tervishoiu või hooldusasutustes Eestis või välisriigis. Õendus- ja hoolduspersonal täidab pidevalt portfoliot. Koolitusgraafik koostatakse vastavalt teadmiste vajadusele individuaalselt pärast portfolio sissekannete ning õendus- ja hoolduslugude dokumentatsiooni arutelu ning analüüsi.

#### 4.2.5 Õendushooldustegevuste ja juhendmaterjalide kogumik

Hooldusprotsessi efektiivseks ja kvaliteetseks toimimiseks on iga hooldustegevuse kohta olemas kirjeldus ja tegevuskäik. Juhendmaterjalide kogumikku täiendatakse pidevalt pärast tagasisidet koolitustelt ja patsientide rahulolu küsitluste tulemuste analüüsi. Hooldatavate ja hooldusravi patsientide kohta on olemas elektroonne õendushooldus- ja hooldusplaan, mida täidetakse iga päev. Õendushooldusprotsess toimib eesmärgipõhiselt, kus fikseeritakse õendus ja hooldustegevused, hinnatakse need ja perioodiliselt seatakse uus reaalne eesmärk. Kord nädalas arutatakse patsiendi/kliendi tervise käiku, hinnatakse hetkeseisundit ja otsustatakse järgnevad tegevused.

#### 4.2.6 Kvaliteedikontrolligrupp

Kvaliteedi järelvalve toimub aastaringelt ja sellega tegeleb kvaliteedikontrolligrupp. Grupi tööd korraldab ja juhib kvaliteedijuht, kes on vastutav ja reguleerib pidevalt vajalikke muudatuste sisseviimist ja innovaatiliste ettepanekute arutelu ja võimalikku kaasamist õenduskodu tegevusse, eesmärgiga parandada kvaliteeti ning suurendada patsientide/klientide ja nende omaste rahulolu teenusega. Patsientide rahulolu tagamisel ja tervishoiuteenuste osutamisega kaasneva riski juhtimiseks on SA Alutaguse Hoolekeskusel välja töötatud patsiendi rahulolu analüüsi ja hindamise kriteeriumid, mille hindamiseks ja analüüsiks kasutatakse standardieid ja mõõtmiseks indikaatoreid. Need on osa personali igapäevaselt kasutatavatest töövõtetest ja nende dokumenteerimisest.

#### 4.2.7 Hindamise instrument

Kvaliteedi indikaatorina õendushoolduses kasutatakse DySSy meetodit, kus nii lamatiste kui muude probleemsete valdkodade hindamise instrumendina kasutatakse Struktuur-  
Protsess-Tulemus skaalat. Instrumenti ja selle kasutamist hindamisel on kirjeldatud lisa

..

### 4.3 Teenuste standardid

#### 4.3.1 Klienditeeninduse standard

SA Alutaguse Hoolekeskuses on välja töötatud teenuste klienditeeninduse standard, mis on avalikustatud ja kättesaadav kõigile Hoolekeskuse kodulehel.

Klienditeeninduse standard sisaldab:

- 1) kaebuste registreerimise, lahendamise ja patsiendile tagasiside andmise korda;
- 2) patsiendi/kliendi õigusi ja kohustusi;
- 3) suhtlemist patsiendi ja tema omastega;
- 4) patsiendi/kliendi informeerimise korda teenuse osutamise osas;
- 5) patsiendi õigeaegse teavitamise korda ravijärjekorda registreerimisel, tervishoiuteenuse osutajate vahelisel suunamisel ning tervishoiutöötaja asendamisel.

#### 4.3.2 Nõusolek teenuse osutamiseks

SA Alutaguse Hoolekeskus kodulehel ja patsientide/klientide infolehel informeeritakse teda vajadusel õigusest pöörduda tervishoiuteenuse osutamise suhtes tekkinud kaebusega tervishoiutöötajate tegevuse peale tervishoiuteenuse osutaja juhtkonna, haigekassa piirkondliku osakonna, Terviseameti või maavanema poole. Vastavad kontaktandmed on nii infolehel kui ka kasutuse kodulehel. Patsienti/klienti või teda esindavat isikut teavitatakse tervishoiuteenuse osutamisest ja tingimustest ning võetakse temalt nõusolek selles osalemises kooskõlas «Võlaõigusseaduse» (RT I 2001, 81, 487; 2002, 60, 374; 2003, 78, 523; 2004, 13, 86; 37, 255; 75, 522) 41. peatükis kehtestatud korraga. Patsiendi või teda esindava isiku poolt antud nõusolek tervishoiuteenuse osutamiseks dokumenteeritakse juhtkonna poolt kehtestatud korras.

#### 4.3.3 Tagasiside ja rahulolu uuringud

SA Alutaguse Hoolekeskuses viiakse läbi kord aastas patsientide rahulolu uuring ja kaebuste ja ettepanekute kokkuvõtte, nende analüüs ning arutelu koos tulemuste protokollimisega. Patsientide rahuloluküsitluse ankeet on leidnud kasutust tervishoiu ja hoolekande valdkonnas, seda on testitud ja kohandatud usaldusväärsema tulemuse saamiseks. Patsiendi rahulolu analüüsi tulemused avalikustatakse veebilehel ja esitletakse hoolekeskuse personali koosolekutel ja konverentsidel, mis on avatud nii patsientidele/klientidele ja nende omastele kui ka ümberkaudsele kogukonnale.

#### 4.3.4 Tervishoiu- ja hoolekandeteenuse riskide vähendamine

Tervishoiu- ja hoolekandeteenuse osutamisega seotud võimalike riskide vähendamiseks

- Protokollitakse tervishoiuteenuse osutamisel tekkinud tilgaülekande reaktsioonid; kasutatakse kliinilist auditit, enesehindamist, ravi ja õendushoolduse dokumentide kontrolli;
- Registreeritakse ravimite kasutamisel ilmnunud kõrvaltoimed ja teavitatakse neist Raviametit;
- Kvaliteedi objektiivseks hindamiseks tehakse koostööd kutse- või erialaühendustega kooskõlastatakse tervishoiutöötajate pädevus ja hindamisvajadus;
- On välja töötatud kasutatakse igapäeva tegevusprotsessis ravi-, õenduse ja hoolduse tegevusjuhendeid.

Hoolekeskuses on välja töötatud järgmised tegevusjuhised:

- haiglanakkuste kontrollimiseks ja vältimiseks vastavalt «Nakkushaiguste ennetamise ja tõrje seadusega» (RT I 2003, 26, 160; 2004, 27, 177; 30, 208) kehtestatud nõuetele;
- ravimite, sealhulgas antibiootikumide määramiseks koos asutuse ravimiformulariga vastavalt «Ravimiseadusega» (RT I 1996, 3, 56; 49, 954; 1997, 93, 1564; 1998, 36/37, 554; 1999, 58, 608; 2001, 53, 308; 2002, 18, 97; 53, 336; 62, 377; 63, 387; 82, 480; 2003, 26, 156; 88, 591) kehtestatud nõuetele;
- lamatiste vältimiseks ja ravimiseks;
- tilgaravi korraldamise ja teostamise juhend.

SA Alutaguse Hoolekeskuse hooldusravi osakonnas patsiendile osutatud tervishoiuteenuste dokumenteerimine toimub kooskõlas «Arhiiviseaduse» (RT I 1998, 36/37, 552; 1999, 16, 271; 2000, 92, 597; 2001, 88, 531; 93, 565; 2002, 53, 336; 61, 375; 63, 387; 82, 480; 2004, 28, 188) ja «Isikuandmete kaitse seadusega» (RT I 2003, 26, 158; 2004, 30, 208).

Töökorralduse ja juhtimise kvaliteedi tagamiseks on Hoolekeskuses koostatud töötajate ametijuhendid, milles on määratletud ametikoht organisatsioonis, töötajate kohustused, õigused ja vastutus.

## **5. TEENUSE OSUTAMISE PROTSESSID**

### **5.1 Teenuse integreeritus**

#### 5.1.1 Hoolekeskuses osutatavad teenused

Hoolekeskuses on viis erinevat teenuse valdkonda: üldhooldus, dementsete hooldus, pansionaadi teenus, hooldusravi ja päevakeskus. Teenuste puhul lähtutakse teenuse osutamise vajadusest seda teha integreeritult, kus teenuse sisu, selles läbiviidavate tegevuste arv ja maht tuleneb patsiendi/kliendi individuaalsest vajadustest (õendusabi, hooldusabi, aktiveerimisteenused jm.) Teenused jaotatakse põhiteenusteks, mida osutatakse kõigile patsientidele/klientidele ja lisateenuste paketi, mida on võimalik lisaks tellida igal teenusel oleval inimesel.

#### 5.1.2 Teenuste hinna kujunemine

Kõigil Hoolekeskuses pakutavatel teenustel on fikseeritud nende hind ja vastavalt teenuste kasutusele ja mahule kujuneb hind patsiendile/kliendile. Teenuste hinna kujunemisel lähtutakse kliendi toimetulekust, lisaressursist selle tagamiseks, ruumi valikust (pinnast, mugavustest) ja lisateenustest. Teenuste osutamise mahust oleneb ka teenusel oleva elaniku tasu nende eest. See on õiglane hind teenuse eest individuaalsete kulutuse alusel. Teenuse kujunemise kalkulatsioonide aluseks on tegelikult kulutused ja reaalsed tulud, mis peavad olema tasakaalus ja on kirjeldatud SA Alutaguse Hoolekeskuse finantspoliitikas.

### **5.2 Teenuse kirjeldus**

#### 5.2.1 Mitmetasandiline teenus

Õendushoolduskodu on ööpäevaringset statsionaarset õendusabi ja hooldusteenuseid osutav tervishoiu ja hoolekande asutus. Õenduskodus osutatakse tervishoiu teenustest õendusabi patsientidele, kes ei vaja aktiivravi, kuid vajavad ööpäevaringset õendushooldust ning hoolekandeteenuseid. Õendushoolduskodus viibimine ei ole ajaliselt piiratud ning see võib olla patsiendile tema viimaseks elamiskohaks. Võimalik on ka arstiabi vastavalt vajadusele ja konsultatsioonina. Võimalik on kasutada hoolekande- või koduõendusteenust ja lisateenusena on võimalik pakkuda ka terminaali- ehk surija patsiendi hooldust. Põhirõhk on patsiendi esmaste igapäevatoimetulekut toetavate vajaduste rahuldamisel. Õendus- ja hooldusplaanide koostamisel lähtutakse inimese esmasest hindamise tulemusest ja toimetulekudefitsiidist.

Teenust osutatakse terminaalses seisundis patsientidele, rasketele hooldust vajavatele voodihaigetele, kroonilistele mäluhäiretega patsientidele, onkoloogilistele haigetele

toetavaks hoolduseks ja igapäevaeluga toimetulematutele eakatele, kellele võib Hoolekeskus olla ka viimaseks koduks.

### 5.2.2 Õendusabi teenused

Hoolekeskuses osutatakse järgmisi õendusabi teenuseid:

- patsiendi/kliendi funktsionaalse seisundi hindamine ja määratlemine;
- õendushoolduse planeerimine ja teostamine;
- patsiendi funktsionaalse seisundi korduv dünaamiline hindamine;
- patsiendi tervisliku seisundi jälgimine;
- hooldusõe ja hooldaja juhendamine;
- patsiendi/kliendi ja tema pereliikmete vastav nõustamine ja õpetamine õe pädevuse piires ning koostöö teiste hooldusprotsessis osalejatega.

Hoolekeskuses sooritatakse järgmisi õendustegevusi:

- Patsiendi/ kliendi seisundi hindamiseks vajalikud tegevused: pulsisageduse mõõtmine, vererõhu mõõtmine, pikkuse ja kaalu mõõtmine, ja kliendi/patsiendi isikliku hügieeni jälgimine nahaterviklikkuse tagamise eesmärgil.
- Abivahendite kasutamise õpetamine ja hooldustöötajate juhendamine selles valdkonnas, ravivõimlemine, massaaž, dieedisooitus ja toitumisalane nõustamine.
- Raviprotseduurid: Haavade sidumine, haavakorrastus, õmbluste eemaldamine, põletushaavade, troofiliste haavandite ja lamatiste ennetamine ja ravi, stoomihooldus, perifeerse veeni kanüüli paigaldamine, ravimite manustamine: suu kaudu, naha alla, lihase- ja/või veenisiseselt, analüüside võtmine (veri, uriin jms), ning uuringuteks ettevalmistamine.

### 5.2.3 Hooldusabi teenused

Patsientidele/ klientidele osutatakse vajalikke hooldusabi teenuseid: pesemine, vannitamine, juuste eest hoolitsemine, habemeajamine, silmade hooldus, kuulmisaparaadi puhastamine, suuhooldus, jalgade hooldus, maniküür, abistamine riietumisel, mähkmete vahetamine, patsiendi liikumisel abistamine, abivahendite kasutamise õpetamine ja juhendamine, toitmine ja abistamine söömisel, meeskonnatöö ja koostöö teiste õendus- ja hooldusprotsessis osalejatega.

### 5.2.4 Päevakeskuse teenus

Päevakeskus pakub päevast õendusabi, hooldus ja hoolekande teenuseid patsientidele, kes ei vaja ööpäevaringset õendusabi ega hoolekande teenust, kes oma funktsionaalse seisundi poolest on võimelised kodus elama, kuid vajavad päeva jooksul õendusabi, hoolekande teenust ja/või kohanemisravi. Selle osakonna teenus on suunatud stabiilses seisundis patsientidele, kelle tervisliku või funktsionaalse seisundi oluline paranemine on ebatõenäoline, kuid eesmärgiks on kroonilise haigusega või väljakujunenud püsiva



puudega kohanemine ning toimetulekuvõime säilitamine, toetamine ning sellega tagada perele normaalne funktsioneerimine (töö, kool).

Päevase õendusabi klientideks on:

- remissiooni perioodis kroonilisi haigusi põdevad isikud, kellel on:
  - neuroloogilised kahjustused: hemiparees, parapleegia, dementsus, muud degeneratiivsed kesknärvisüsteemi haigused;
  - luu ja liigesehaigused: keskmise raskusega degeneratiivne artriit, reumatoidartriit, lihasdüstroofia, osteoporoos jm.;
  - kroonilised organkahjustused kompensatsioonifaasis: neerukahjustused, maksakahjustused, kopsukahjustused, südamekahjustused;
- liikumisvõimet piiravate mööduvate seisunditega paranemisjärgus olevad isikud (traumad, infarktjärgne seisund, tasakaaluhäired);
- nägemispuudega isikud.

### 5.2.5 Pansionaaditeenus

Pansionaadi teenus on ööpäevaringne teenus, mis sisaldab päevast ja öhtust hooldust koos majutusega. Need on kliendid, kes ei suuda kodus elukeskkonna toime tulla, samas ei vaja aga ööpäevaringset hooldust. Pansionaaditeenusel oleva kliendile on tagatud üks hooldustöötaja 30 kliendi kohta päevasel ja öhtusel ajal.

### 5.2.6 Krooniliste mäluprobleemidega (dementsetele) patsientidele osutatav teenus

Dementsuse diagnoosiga klientide/patsientide hooldus ja õendusteenust osutatakse vastavalt vajadusele teistest hooldatavatest eraldi tiivas ja ruumides. Neile on loodud turvaline päeva tegevuskava ja keskkond. Raske dementsuse diagnoosiga patsientidele koolitatakse lisaks hooldustöötajatele välja tegevusjuhendaja. Teenus võimaldab dementse patsiendi järelvalve korraldamist ja seega säilitada patsiendi enda ja tema omaste elukvaliteedi säilitamiseks kogukonnas. Teenust pakutakse nii päeva- kui ööpäevateenusena.

### 5.2.7 Füüsilise puudega inimese toimetuleku tagamiseks osutatavad teenused

Teenuste osutamise eesmärgiks on füüsilise puudega inimese elukvaliteedi säilitamine – so toimetulek igapäeva elus vajalike toimingute sooritamisel. Vajadusel toimub õendusabi protseduuride teostamine, suhtlemisvajaduste rahuldamine omasuguste seas, toetustamine, füsioteraapia ja tegevusteraapia hügieenivajaduste tagamine. Puudub stress, kuna klient ööbib kodus ja säilib aktiivne kontakt omastega.

### 5.3 Teenuste põhi- ja toetavad protsessid

Tulenevalt keskuse toimimise eripärast ja sihtotstarbest on SA Alutaguse Hoolekeskuse tegevused jagatud põhiprotsessideks ja põhiprotsessi toetavateks tegevusteks, mille eraldi ja koostoime on suunatud üksiktegevuse tulemuse ehk üldise eesmärgi saavutamisele. Protsesside kavandamisel on lähtutud Hoolekeskuse hoiakutest ja väärtushinnangutest ning õendushooldusprotsessi üldistest eesmärkidest:

Hoiakud ja väärtushinnaguteks Alutaguse Hoolekeskuse õendushooldusprotsessis on:

- holistlik inimkäsitus: inimese kui terviku nägemine tema hooldamisel ja õendusabi andmisel;
- indiviidi tunnustamine ja austamine;
- inimese tervist ja haigust mõjutavate tegurite tähtsustamine;
- olemasoleva tervise võimalik säilitamine ja/või edendamine;
- hoolimine inimese arvamusest ja võimalusel kaasamine eaka enda õendustegevust ja hooldust mõjutavatesse protsessidesse.

Õendushooldusprotsessi eesmärgid on sõnastatud järgmiselt:

- indiviidi aitamine ja toimetuleku toetamine tulenevalt tema kehalisest, vaimsest ja sotsiaalsest võimest ja vajadusest;
- võimalikult hea elukvaliteedi säilitamine ja edendamine indiviidil;
- indiviidi enesehooldusvõime võimalik säilitamine ja/või suurendamine;
- indiviidi turvalisuse tagamine ja tervise kahjustamise vältimine;
- elamistoimingute ja vajaduste tagamisele kaasaaitamine indiviidi toimetulematuse või surma korral.

Õendus ja hooldusplaanide koostamisele eelneb patsiendi/ kliendi hindamine elamistoimingute alusel ja tehakse vaimse tervise test, mis on aluseks õendushooldusprotsessi teostamisel. Hinnatakse järgmisi elamistoiminguid: hingamine, söömine, eritamine, liikumine, magamine, kehatemperatuuri säilitamine, hügieeni ja turvalisuse tagamine, aktiveerimine (eneseteostamise võimaldamine), huvitegevuses osalemine, arenemine- õppimine ja täiendamine.

#### 5.3.1 Põhiprotsessid

Põhiprotsessid on protsessid, mis loovad kliendi jaoks lisaväärtust. Põhiprotsesside kirjeldamisel lähtutakse Hoolekeskuse sihtgruppidest:

- eakad, kes vajab pidevat hoolekannet;
- eakad, kes põevad kroonilisi haigusi, kuid nende tervislik seisund on stabiilne;
- inimesed, kes on igapäevatoiminguis teistest sõltuvad;
- inimesed, kes vajavad õendusabi, perioodilist arsti kontrolli ja ravi korrigeerimist;
- terminaalses seisundis patsiendid/kliendid;
- eakad, kes vajavad nii tervishoiualast, emotsionaalset ja sotsiaalset abi ja toetust.

Hoolekeskuse põhiprotsessideks on õendusabiteenuse osutamine, hooldusravi osutamine, hooldusteenuse osutamine (sh dementsetele patsientidele), pansionaaditeenuse osutamine, päevakeskuse teenuse osutamine. Põhiprotsesside juures kirjeldatakse ka patsientide/ klientide järjekorda registreerimist ja muid klienditeenindusega seonduvaid tegevusi.

### 5.3.2 Tugiprotsessid

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

- personali värbamine ja arendus;
- infotehnoloogia juhtimine;
- kommunikatsioonijutimine;
- patsientide/ klientide toitlustamine;
- patsientide/ klientide isikliku hügieeni tagamine;
- pesupesemine;
- koristamine ja jäätmekäitlus;
- vahendite hankimine;
- vajalike teenuste sisseostmine lepingute alusel (sideteenus, tarkvara hooldus, prügiveedu, transporditeenus).

### 5.3.3 Juhtimisprotsessid

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

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

## 6. DOKUMENTATSIOON

### 6.1 Dokumendihaldussüsteemi eesmärk

SA Alutaguse Hoolekeskuses on loodud elektrooniline dokumendihaldussüsteem. Selles toimub mitmetasandiline süstematiseerimine, mis on välja töötatud küll eraldiseisvate osadena, kuid samas moodustab terviku tulenevalt organisatsioonist, selle eesmärkidest ning nende saavutamiseks toimivatest protsessidest, nende kirjeldustest ja toimimise mehhanismist kui tervikust.

Dokumendid, nende eluiga ja tähtsus on erinev. Kui nad kaotavad oma tähenduse mingi aja jooksul peale koostamist ja kasutamist, säilitatakse nad tõendusmaterjalina pikaks ajaks nii elektroonilises dokumendiregistris kui paber kandjal arhiivis. Kuna dokumendid sisaldavad asutuse jaoks väärtuslikku teavet, on säilitatavad dokumendid kergesti leitavad, kus nendele ligipääs tagatakse vastavalt seda reguleerivale korrale.

Dokumendihaldus on vahend dokumentide loomiseks, töötlemiseks, jagamiseks ja säilitamiseks, nii et need oleksid kasutajale kergesti leitavad tema õiguste ja volituste piires. Lahenduse võimaluste hulk ning keerukus sõltub dokumendihalduse reeglitest.

### 6.2 Dokumendihaldussüsteemi nõuded

- *Dokumentide süstematiseerimine.* Dokumentide parema leidmise huvides peab saama neid liigitada dokumendikaustadesse ja määrata nendele täiendavate atribuutide väärtust.
- *Dokumendiregistri loomine.* Dokumendiregister annab süsteemse ülevaate kõigist samaliigilistest dokumentidest ning nende olulistest atribuutidest (näiteks liigist, teemast, vastutajast, täitmise kuupäevadest) ning lihtsustab seega vajalike dokumentide leidmist.
- *Dokumentide hõlmamine.* Dokumentide päritolu võib olla erinev – ühed on koostatud asutuse sees erinevate programmidega, teised tulevad partnerilt posti või e-postiga. Kui dokumendihaldus toetab erinevaid hõlmamise viisi - dokumendi loomine dokumendimalli kasutades, üles laadimine või otse dokumendihaldusesse salvestamine, otse skaneerimine – siis aitab see kasutajal aega säästa.
- *Versioonihaldus.* Dokumendiversioonide säilitamine annab ülevaate ja kontrolli dokumendi ajalooliste muudatuste kohta.
- *Sobivate õiguste andmine.* Dokumendihaldus, mis võimaldab anda ja piirata ligipääsu dokumentidele vastavalt kasutaja volitustele organisatsioonis, tagab sellega ka olulise info kaitstuse.
- *Dokumentide seostamine.* Seoste määramine dokumentide vahel (näiteks leping ja selle lisad ning aktid) aitab tagada terviklikkust dokumentide säilitamisel.

- *Otsing.* Päringute koostamise võimalus aitab süsteemi hõlmatud dokumenti kiiresti üles leida.
- *Dokumendiringlus.* Asutuse tööprotsesside efektiivsemaks muutmiseks kasutatakse dokumendihalduses töövoogusid, mis võimaldavad suunata dokumenti täitmiseks, ülevaatamiseks ja kooskõlastamiseks. Võrreldes kooskõlastamisega paberil või e-posti teel on eelisteks vastavalt kiirus ning kooskõlastusinfo säilitamine dokumendi juures.

### 6.3 Dokumendi roll organisatsioonis

Dokumentatsioon toetab organisatsiooni tegevusi, on oluliseks aluseks kvaliteedisüsteemi loomisel, kontrollimisel ja juhtimisel ning moodustab SA Alutaguse Hoolekeskuse struktuuri eesmärgi ja sihtotstarbelise toimimise ja jätkusuutliku arengu alused. Dokumendihalduses eristatakse nelja taseme dokumente:

Tase	Kirjeldus/ vormistus	Lühikirjeldus
1.	Kvaliteedi käsiraamat	Kirjeldab kvaliteedisüsteemi kvaliteedielemente ja nende tagamist ühekaupa Kokku on ..... kvaliteedielementi
2.	Tegevusvaldkondade juhenddokumendid: tegevusjuhendid, protseduuride kirjeldused	Käsitleb üksikajalikult kõiki protsesside tegevusi kõigi teenuse osutamise etappidel, koostatud tõendus põhisust arvestades, toetab sisuliselt kvaliteedi käsiraamatut ja on aluseks ametijuhendite koostamisel ning vastutuse jaotusel ja koolitusvajaduse väljaselgitamisel
3.	Tegevuste sooritamise juhendid, soorituste võtted ja meetodid	Kirjeldab üksikasjalikult tegevusvaldkondade spetsiifilisi tegevusi, sh ka juhtimise ja kvaliteedi valdkonnas
4.	Töölehed ja protokollid	Dokumenteeritud vahendid andmete kogumiseks ja süstematiseerimiseks valdkonna tegevuste kohta. Siia kuuluvad ka tööaruanded, raportid, personali portfoliid.

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

### 6.4 Dokumentide standardiseerimine

SA Alutaguse Hoolekeskuses on lepitud kokku dokumendi koostamise alused, standardvormid ja teavitatud kõiki selle kasutajaid nende täitmise üksikasjadest, esitamise ajast ja määratud vastutajad nende esitamise kontrollis. Personal on koolitatud kasutama

dokumendihaldussüsteemi, sisestama otsinguid ja leidma tööks vajalikke dokumendivorme, juhiseid ja aruandeid.

Kokku on lepitud dokumentide põhinimekiri, mille koostamisel on võetud aluseks protsesside vajadused, kokkuleppe tingimused ja nõuded nende esitamiseks ning nad järgivad kvaliteedielemente, tagamaks õendus- ja hooldusteenuse sihipärane, eesmärgistatud tulemus ja kliendi/patsiendi rahulolu tulemuslikkuse saavutamisel.

### **6.5 Dokumentidele ligipääsu põhimõte**

Kvaliteedijuht haldab dokumentide põhinimekirja, mille läbivaatamine toimub vastava ajalise kontrollgraafiku alusel või alusdokumentidesse muudatuste sisseviimisel. Ajamahukate muudatuste vajadusel muudetakse dokument kindlaksmääratud ajaks dokumendi tööversiooniks, mis võib ajutiselt olla kooskõlastatult juhendmaterjalina või töölehena protsessides kasutusel.

Kvaliteedielemendid on kirjeldatud erinevate protsesside ja pädevuste kaupa, andes võimaluse nendega pidevalt kursis olla ja neist tuge saada, ligipääs nendele dokumentidele on tagatud 24 tundi ööpäevas.

Juhtimisdokumentatsioon, mis eeldab kindlate seadusandlusaktide tuginemist nagu tööõiguse tagamine, tervisekaitse ning finantsdokumentatsioon, on korraldatud vastavalt vabariigis kehtivale seadusandlusele, asjaajamise- ja aruandluskorrale. Dokumentid on avalikustatud ja saadaval koduleheküljel dokumendihaldussüsteemis.

## **7. PERSONALI VÄRBAMINE JA ARENDUS**

### **7.1 Personali lepinguline suhe**

Personali komplekteerimine ja lepinguliste suhete loomine toimub vastavalt teenuste ja elanike vajadusele ning nõutavale pädevusele ning on juhtkonna vastutusalas. Juhatuse on vastutav ka personaliga seotud dokumentatsiooni eest, milleks on tööleping, tööraamat ja ametijuhend. Ametijuhend sisaldab üldosa, ametikoha nimetust, alluvussuhet, asendamise korda, kuid ka töötaja õigusi kohustusi ja vastutust töötaja tegevuse valdkonnas. Lisaks esitatakse ametijuhendis töökorralduse alused ja aruandluse kord organisatsioonis.

### **7.2 Personali nõuded ja vastutus**

#### **7.2.1 Nõuded tervishoiupersonalile**

Õendushooldusteenuste korraldamisel võetakse aluseks õendueriala loetelu (Sotsiaalministri 11.06.2001.a. sm.määrus nr 58, avaldatud Riigi Teatajas 2001, 75, 1016). Õenduserialal saab töötada õde, kes on läbinud riiklikult tunnustatud õenduslase koolituse ning omab vastavat diplomit või kutsetunnistust ja on registreeritud õdede registrisse. Õdedel on soovitatav tööleasumisel rakenduskõrghariduse olemasolu (või selle omandamine). Hooldaja on saanud erialase koolituse erineva variandiga ja omab vastavat tunnistust. Hooldusjuhilt eeldatakse erialast kõrgharidust ja eelnevat juhtimiskogemust. Personali planeerimisel lähtutakse asutuse miinimumnõudest ja arvestatakse ka töötajate isikuomaduste sobivusega tööks õendus- ja hooldustöö erialadele.

Õendusabi osutamise ruumid vastavad sotsiaalministri määruses esitatud nõuetele (RTL 2003, 40,586-jõust. 31.03.2003.a.).

#### **7.2.2 Juhtkonna vastutus**

Juhtkond vastutab ka personalile pandava töökoormuse vastavuse eest teenindatavate suhtes. Ööpäevaringsel hooldusteenusel arvestatakse ühe hooldustöötaja olemasoluga 30 hooldusabi saava inimese kohta päevasel ja öhtusel ajal ning dementsete ja erivajadusega isikute puhul 20 hooldatavaga ühe hooldaja kohta.

#### **7.2.3 Õendustöötaja töökoormus**

Õendusabi osutamist reguleerivad iseseisvalt osutatavate õendusabi tervishoiuteenuste loetelu (Sotsiaalministri 10. jaanuari 2002. a määrus nr 11) ja Koduõendus juhend 2003. aastast. Õendusabi teenus vastab tervishoiuteenuste korralduse seaduse alusel kehtestatud õendusabi reguleerivatele õigusaktidele ja teenust osutavad õed on registreeritud tervishoiutöötajate registris Hooldusravi osakonnas osutab üks õde ööpäevaringset õendusabi 18-le patsiendile, õe lisakohustuseks on ka vajaliku õendusabi asutamine hoolekandeteenusel olevatele klientidele. Hooldustoimingutes on õele abiks hooldusõde.

#### 7.2.4 Arstiabi teenuse leping

Arstiabi on vastavalt vajadusele väljakutsete alusel kättesaadav ööpäevaringselt, arstiga on Hoolekeskusel lepinguline suhe. Hoolekandeteenusel ööpäevaringselt olevatel klientidel on oma perearst, kes on koostanud nende raviplaanid ja andnud soovitusel õendusabi osutamiseks. Raviplaanid korrigeerimise eest vastutab perearst ja raviplaan on kantud õendusluku, mis on aluseks õendusabi osutamisel. Lepingu arstiga teeb juhataja.

### 7.3 Personali koolitus

#### 7.3.1 Elukestev õpe

SA Alutaguse Hoolekeskuses peetakse kinni töötajate erialase pädevuse säilitamise ja töötajate erialase koolituse vajadusele vastava täiendkoolituste plaanist. Täiendkoolituse aluseks on *Täiskasvanute koolituse seaduse ja hoolekeskuse koolitusvajaduse graafik*. Personal täidab portfoliot, kuhu märgib üles kõik kompetentsid, koolitused ja vajadused täiendkoolituseks. Koolituste läbimisel edastatakse saadud info ka kolleegidele. Lisaks viiakse süstemaatiliselt läbi personali tööalast koolitust hoolekeskuses ja erialast stažeerimist teistes asutustes. Personali tööle asumine toimub vastavalt tööle värbamise korrale ja tervisekontrolli nõuetele.

#### 7.3.2 Töötajate koolitamine projekti raames

Hooldustöötajate komplekteerimiseks viidi Mäetaguse vallas 2009. septembris läbi projekti „*Eaka inimese vajadustele ja ootustele vastava õendushoolduskodu käivitamine Mäetagusel*” (EU 30473) raames konkurss, mille raames toimus igatöötajaga kutsesobivusvestlus. Kõik 20 vestluse läbinud ja projektis osalemiseks edukaks osutunud hooldustöötajad läbisid ajavahemikul oktoober 2009 kuni mai 2010 projekti raames koostatud ainekava raames 13 moodulist koosneva koolituse Eestis (kokku 112 tundi), neli moodulit viisid läbi Norra koolitajad (kokku 24 tundi) Eestis ja kolmepäevase praktika Norras 24 tunni ulatuses. Koolituse raames külastati Norras Stavangeris kolme erineva suunitlusega õendushoolduskodu. Projekt on toetanud koolituste käigus meeskonna tekkimist, mis eeldab ka erialast võimekust ja edukamat koostööd hooldusprotsessis osalemisel SA Alutaguse Hoolekeskus patsientidele/klientidele teenuse osutamisel.

Koolituse läbinud hooldustöötajatele võimaldatakse tööle asumisel 1000 tunni raames stažeerimist nõustamisteenusena kogenud Norra hooldustöötaja vahendusel. Testperioodi käigus integreeritakse eesti ja norra koolitajate poolt omandatu ja rakendatakse hooldustöötaja igapäevasesse töösse eakatega nende vajaduste rahuldamisel. Põhjaliku ja läbimõeldud ettevalmistuse põhjal ootab juhtkond projekti käigus ettevalmistavate tegevuste õnnestumist praktikas, kvaliteetset teenust ja nii Hoolekeskuse elanike kui ka nende omaste rahulolu.



## **8. TÖÖKESKKOND**

### **8.1 Töökeskkonna nõuded**

Töökeskkonna nõuete täitmine on kõikide protsessidega seotud tugiprotsess. Hoolekeskuse töökeskkonna korraldust, riske ja nende vältimist on kirjeldatud nakkustõrje ja töökeskkonna dokumentides. Hoolekeskuse töökeskkond on kaardistatud ja riskianalüüs koos riskide suuruse hindamisega on läbi viidud vastavalt valdkonda reguleerivatele õigusaktidele. Koostatud on riskitaseme vähendamiseks kasutusele võetavate abinõude ja meetmete plaan. Kasutusele võetud abinõude ja meetmete tulemusi hindab tööinspeksioon.

### **8.2 Liikumisteed ja võimalused**

Töökohtade ja liikumisteede nõuded on kirjeldatud riskianalüüsis ja üldistes tuleohutusnõuetes. Hoolekeskusel on olemas ka lifti ja panduste kasutamise kord. Koridorides ja duširuumides on kasutatud libisemisekindlaid materjale ning kõikjale ruumides on ligipääs ratastooliga..

Liikumisteed on tähistatud evakuatsiooniplaanidel mis asuvad hoones nähtavatel kohtadel. Väljapääsud on tähistatud evakuatsioonivalgustitega ja vastavate kleebistega seinal. Igas toas on olemas evakuatsiooniplaan. Lisaks on korrustel üldine evakuatsiooniplaan. Eluruumide ustel on ruumi number ja elanike nimed, tööruumide ustel on ruumi kasutuse nimetus. Kõigis kasutatavates ruumides ja koridorides on olemas õekutsesüsteemi nupud vajadusel väljakutsete tegemiseks.

### **8.3 Tuleohutus**

Tuleohutus on kirjeldatud Hoolekeskuse üldises tuleohutuse juhendis ja hädaolukorra lahendamise plaanis. Hoolekeskuse ruumid on vastavuses tuleohutusnõuetele. Kõik ruumid on varustatud evakuatsiooniplaanidega. Koostatud personali tegevuskava tuleohu korral, kaasarnvatud juhendid kilentide evakuatsiooniks. Määratud on tuleohutuse eest vastutav isik ja viidud läbi personali esmane tuleohutusealane koolitus. Ühendus Elioni lepingu alusel päästeabi telefoniga 211. Hoolekeskuses on välja ehitatud ja paigaldatud ATS süteem ja kaamerate süteem, mis võimaldab jälgida kõigis erinevates maja (I ja II k) piirkondades toimuvat ja avastada võimalikult kiiresti probleemid ja ohud ning vähendada riske. Personali tuleohutuslaseid juhendamisi tehakse regulaarselt vastavalt kehtivale korrale. Igal kliendi on ruumis trükis „Minu päevakava“, kus on toodud ära kõik vajalikud abitelefonide numbrid (personal, päästeamet). Koostatud on seadmete kasutamise ohutusekirjad, elektrikorralduse dokumendid ja ohutusjuhendid erinevate struktuurüksuste ja valdkondade jaoks. Toimub regulaarne tehniliste vahendite ja seadmete ja aparatuuri hooldus. On sõlmitud lepingud ja koostatud hooldustegevuse ajagraafikud hooldust teostavate firmadega. Määratud vastutavad isikud, kes jälgivad ajagraafikuid ja reguleerivad teostatavaid hooldustöid.

#### **8.4 Kaasaegne töö- ja puhkekeskkond**

Personalile on loodud kaasaegne motiveeriv töökeskkond: igas osakonnas on puhkeruumid, duširuumid, individuaalsed garderoobikapid riietumiseks, kööginurk ning tööprotsessi kavandamisel lähtutakse töö ja puhkaja seadusest, töölepingust ja kvalifikatsiooni säilitamisele esitatavatest nõuetest. Organisatsioonis jälgitakse töökeskkonna tervisenõuetele vastamist ja perioodiliselt viiakse läbi riskianalüüs ning tagatakse töökeskkonna ja -protsessi vastavus tööohutusnõuetele. Töötajatele on tagatud kaitse- ja desinfektsioonivahendid ning kaasaegne tööriietus ja jalanõud. Personalile võimaldatakse supervisiooni ning neid kaasatakse Hoolekeskuse arendustegevusse ja organisatsioonis toimuvatesse sotsiaalsetesse tegevustesse ja osalemist. Töö- ja puhkeaja ning töökeskkonna korraldust reguleerivad Töö ja puhkeaja seadus, Töölepinguseadus ja Töötervishoiu seadus ning Hoolekeskuse sisekorra reeglid.

#### **8.5 Kaasaegsed töövõtted**

Personal teeb oma erialaga seonduvaid tegevusi vastavalt meeskonnatöö põhimõtetele, kus lähtutakse organisatsioonis omaks võetud tõekspidamistest, väärtustest ja eesmärkidest, mis on suunatud patsiendi/kliendi rahulolule ja elukvaliteedi tõstmisele. Läbiviidavad õendus- ja hooldustegevused toimuvad tulenevalt erialasest pädevusest, kvalifikatsioonist, kus säilitatakse patsiendi autonoomia ning tema tervisega seotud otsustamisprotsessidesse kaasatakse ka patsient/klient ning tema omaksed. Töös kliendi/patsiendiga lähtutakse holistlikust inimese lähenemisest, hooldus- ja õendustegevuses on kesksel kohal inimene, tema vajadused ja ootused teenusele.

Ergonoomilised töövõtted ja vahendid personali terviseriskide vähendamiseks on tagatud vastavate abivahendite olemasolule ja personali koolitusele kasutama töös patsientide/klientidega vastavalt õiged võtteid ning vahendeid (tõstukid, libistuslinad, transpordikäru, pesu ja hooldustehnika).

#### **8.6 Tööriided ja kaitsevahendid**

Kõik töötajad on varustatud kaasaegsete EU standardile vastavate tööriietegaeraldi suviseks ja talviseks perioodiks.

Kõigile töötajatele on tulenevalt ameti eripärast ja sellest tulenevatest terviseriskidest vastavad kaitsevahendid (kindad, põlled, maskid, peakatted jm).

Samuti on kõik töötajad varustatud CE Iso nõuetele vastavad libisemiskindlad ja ergonoomilised jalanõud.

## **8.7 Supervisioon ja töötajate vaimne tervis organisatsioonis**

Organisatsioonikultuur toetab inimlikku suhtumist olenemata töö spetsiifikast ja juhtmise tasemest. Igast töötajast peetakse lugu ja võimaldatakse osalust organisatsioonis toimuvatest arengutest ja sotsiaalselt laadi tegevustest. Olukord loob terve positiivselt toimiva keskkonna, mis hoiab ära või vähendab seoses raske tööga võimalikust stressist ja vaimsest pingest.

Toimuvad ühisüritused ja personalil on võimalus viia läbi supervisiooni spetsialistidega kord aastas. Pingetest vabanemiseks on igas osakonnas personali puhketuba, aktiveerimisruum tasakaalustamiseks vaimse ja füüsilise tasakaalu võimalust.

Reguleeritakse töökorraldust ja-koormust vastavaks tööohutus ja erialastele nõuetele. Kasutatakse paindlikke töögraafikuid ja liigutakse rotatsiooni põhimõttel raskelt patsiendilt kergemale, et taastada töövõimet ning vaimset ja füüsilist ressursi.

## **9. TERVISHOIU- JA HOOLDUSTEENUS**

### **9.1 Teenuse regulatsioon**

Tervishoiu- ja hooldusteenuse osutamine on Hoolekeskuse põhiprotsessideks, mida reguleerivad Tervishoiuteenuste korraldamise seadus, Haigekassa seadus, ja SM määrus nr 11 (2001.) Protsesside kirjeldamisel ja teostamisel lähtutakse hoolekeskuse normdokumentidest ning arstide ja õdede eriala klassifikatsioonist ja tervishoiutöötaja kutse-eetikast ning hea tava käitumisnormidest.

### **9.2 Teenusele saamise alus**

Teenusele tulemisel toimub patsiendi registreerimine järjekorda, millele järgneb kahepoolne lepingu sõlmimine. Teenusele tulemisel eeldatakse suunamiskirja perearstilt või eriarstilt koos väljavõttega patsiendi ambulatoorsest haigusloost, kus on olemas andmed teostatud uuringute, püstitatud diagnooside ja määratud ravi kohta, mille jätkamine toimub sama raviskeemi alusel, kuni pole olnud põhjust selle muutmiseks.

### **9.3 Teenuste kirjelduses**

SA Alutaguse Hoolekeskuses on kirjeldatud hooldusravi, hoolekande ja koduõendusteenused lähtuvalt hooldusravi, hoolekande ja koduõendusteenuse teostamise põhimõtetest ja teenustele esitatud nõuetest tulenevalt sotsiaalministri määrusest ja Tervishoiuteenuste korraldamise seadusest.

### **9.4 Hindamine**

Teenusele saabuva patsiendil/kliendil hinnatakse ja dokumenteeritakse tema tervislik seisund saabumise hetkel. Hindamisest võtavad osa arst, õde ja sotsiaaltöötaja. Hindamise alusel koostatakse vastavalt õendus- või hooldusplaan, kus tegevuste üle otsustamisse kaasatakse ka patsient/klient. Hoolekeskusel on olemas valmisolek üleminekusk INTER- KO-le ja HO-le ja huvi selle rakendamiseks. Loodud on dokumendihaldussüsteem, mis võimaldab erinevaid liitumisi.

### **9.5 Teenusele vastuvõtmine**

Teenusele võtmise kord on erinev hoolekande ja hooldusteenusele, mis on vastavuses nendele esitatud nõuetega Sotsiaalhoolekande seaduses, Tervishoiukorralduse seaduses. Patsiendi /kliendi kohta tehakse taustauuring, milleks saadakse infot omastelt, elukohajärgselt pereõelt, koduõelt või sotsiaaltöötajalt, hinnatakse tema vajadused ja ootused teenusele. Hoolekeskusel on olemas patsiendi/kliendi vastuvõtu juhend. Selles

hinnatakse valdkonniti eaka toimetulekut, pannakse kirja toitlustamisega seotud soovid, abivahendite vajadus jne. Teenusele tulekuks koostatakse leping ja võetakse nõusolek teenuse saamiseks, mille allkirjastab klient/patsient ja/või tema esindaja. Lepingud on olenevalt kliendist/patsiendist kas kahe või kolmepoolsed. Tehakse koostööd pensioniameti, kohalike omavalitsuste ja kliendi/patsiendi omastega. Hoolekeskusel on võetud tööle sotsiaaltöötaja, kes tagab sidususe ja töö efektiivsuse vastavate ametiga ning järjepidevuse isikut tõendavate dokumentide kehtivusele.

Teenuse lõppemisel täidetakse raviarve või hooldusarve ning teenuse eest tasutakse vastavalt arvele. Lisaks raviarvele, mille tasustab haigekassa, maksab iga teenusel viibitud päev 95kr (6.07 eurot).

## **9.6 Teenuste lähtealused**

Õendus- ja hooldusteenused on standardiseeritud ja kaetud protsessi teostamiseks vajaminevate tegevuste juhenditega. Need on abiks riskide maandamisel ja võimalike kõrvalekallete tekkimiseks õendus- või hooldusprotsessi käigus. Tegevusjuhendite ja teenuste kirjelduses on lähtutud:

- patsiendikeskse ja kvaliteetse tervishoiuteenuse osutamisest;
- tervisedenduse integreerimisest ravi- ja õendustegevusse;
- patsientide ja kogukonna tervisekäitumise ja elustiili suunamisest, igapäevase teadlikkuse tõstmisest oma vastutusest tervise hoidmisel;
- psühhosotsiaalse, füüsilise ja looduskeskkonna tervisesõbralikuna hoidmisest.

## **9.7 Uuringute teostamine**

Vajadusel tehakse patsiendile arsti soovitusel uuringuid. Uuringute teostamiseks on koostatud leping Haigla laboriga. Preparaadid ja analüüsid transporditakse laborisse ja tasutakse vastavalt hinnakirjale. Info kõigi patsiendi/kliendile teostatud uuringute kohta lisatakse hooldusravi/õenduslukku.

## **9.8 Tervisedenduslike tegevuste rakendamine**

Tervisedenduse korraldamisega tegelevad hoolekeskuses hooldusjuht ja kvaliteedi grupp, planeeritud tegevusi teostavad kõik töötajad. Tervisedendusega seotud materjalid on olemas paberandjal ja kättesaadavad nii personalile kui ka patsiendile/kliendile. Teemaatilisi ja tervisedenduslikke koolitusi ja tervisepäevi korraldatakse Hoolekeskuses vähemalt kord kuus. Tervisedenduselaseid teemasid käsitletakse ka Mäetaguse valla erinevatele huvigruppide vaatenurgast: kool, lasteaed, eakate päevakeskus.

## **9.9 Patsiendi/ kliendi seisundi hindamise kord**

Esmane hindamine, vahehindamine ja lõpphindamine toimuvad Inter RAI-HO ja Inter RAI-KO instrumentide abil. Toimetulekudefitsiidiga isikute õenduse, hoolduse ja toimetulekumeetmete planeerimiseks viiakse läbi patsiendi/kliendi tema psühhomotsionaal-sotsiaal-füüsilise seisundi hindamine, kavandamaks võtteid tema optimaalse enesehooldusvõime saavutamiseks ja/või olemasoleva seisundi stabiliseerimiseks või parandamiseks. Selleks kogutakse inimese kohta vajalikud andmed. Hindamismeeskonda kuuluvad arst, õde ja sotsiaaltöötaja. Hindamismeeskonna koolitus on planeeritud septembris 2011.

## **9.10 Kaebuste käsitlemine**

Kaebuste kogumiseks on Hoolekeskuse vestibüülis postkast ettepanekute ja kaebuste jaoks, laekunud ettepanekuid ja kaebusi menetlevad valdkonna eest vastutav töötaja ja kvaliteedikomisjon üks kord kuus. Kui kaebuse või ettepaneku esitaja on lisanud oma nime, edastatakse menetlemise tulemus talle isiklikult. Kokkuvõtte laekunud ettepanekutest ja kaebustest avaldatakse Hoolekeskuse kodulehel. Kõik kaebused registreeritakse ka kõrvalekallete registris. Kaebuste menetlemiseks on välja töötatud vastav kord.

## **9.11 Patsiendi/ kliendi rahuloluküsitlused**

Patsientide/klientide rahulolu küsitluste läbiviimiseks on Hoolekeskusel küsimustik, mida on varem kasutatud hoolduse valdkonnas ning kohandatud vastavalt Hoolekeskuse vajadustele. Küsitlus viiakse läbi üks kord aastas. Tulemused analüüsitakse ja esitatakse Hoolekeskuse kodulehel. Tulemuste põhjal tehakse vajadusel muudatused probleemsetes kohtades hooldusprotsessis ja muudes rahulolematust põhjustanud valdkondades.

# **10.HANKED JA TEHNILISTE VAHENDITE HOOLDUS**

## **10.1 Hangete teostamise kord**

Hangete ja soetuste korraldamine on tugiprotsessiks kõigile põhiprotsessidele. Hangete ja soetuste kord reguleerib meditsiinitehnika, taastusravi ja aktiveerimisvahendite, toitlustamise, transpordi ja territooriumi korrashoiuga seotud tehnika ostmist, ehituse tellimist ning hooldusvahendite ja ravimite ostmist. Hangete läbiviimise kord reguleerib kõiki hankega seotud tegevusi.

Hangete teostamisel tuleb:

- esitada hanke põhjendus (amortiseerunud vahendi asendamine, kvaliteedi parandamine, hoolekeskuse nõuete aspektist vajalik jne);
- hinnata olemasolevat finantsolukorda;
- määrata hanke läbiviimise eest vastutaja ja tema volitused;
- määrata nõuded ostetavatele vahenditele või seadmetele;
- luua valikuvõimalus ehk võtta vähemalt kolm pakkumist, kui eeldatav pakkumus mahub ilma käibemaksuta 20000 euro piiresse;
- teha avatud hange, kui hangitava eseme või vahendi hind ületab eeloleva summa piire ja avaldada asjakohane info hoolekeskuse koduleheküljel ja/või riigihanke koduleheküljel.

Hangete teostamisel lähtutakse Hoolekeskuse hangete läbiviimise korrast, mis on koostatud Riigihanke seadusega kooskõlas olevana.

## **10.2 Tehniliste vahendite hooldus**

Tehniliste vahendite hooldus on tugiprotsess, mis on seotud tervishoiuteenuse, toitlustamise, hooldusprotsessi, aktiveerimis-, koristus- pesupesemistegevuse või transpordi korrashoiuga Hoolekeskuses.

Hoolekeskus kasutab töökindlaid, patsiendile/kliendile ja personalile ohutuid seadmeid ja vahendeid. Seadmetega seotud protseduurid on dokumenteeritud, nende riskid on hinnatud. Seadmete kalibreerimine ja hoolduseks on olemas juhenditega ja seadmetele on olemas kehtivad hoolduslepingud.

Seadmetega töötav personal on saanud vastava väljaõppe seadme hooldust teostavalt spetsialistilt, viidud kurssi ohutusnõuetega ning omab ohutu töötamise oskusi ja kogemust. Töötajad on teadlikud omavastutusest seadmete ja vahendite kasutamisel ning oskavad riskivabalt kasutada tehnikat seoses protseduuride ja protsesside teostamisega. Tehnika ja seadmete korrashoiu ja korralise hoolduse ajalise teostamise eest vastutab perenaine.

## **10.3 Ravimite ja hooldusvahendite ostmine ja käsitlemine**

Ravimite ja hooldusvahendite ostmine ja käsitlemine on tervishoiuprotsesside tugiprotsess. Ravimite tellimise ja ostmise eest vastutavad juhataja ja hooldusjuht. Tegevuse ja jaotuse eest on üldvastutus hooldusjuhil. Temal on õigus delegerida kohustusi ja vastutust õdedele, kes on pädevad ravimeid jaotama ja manustama patsientidele/ klientidele kooskõlas arsti vormistatud raviplaaniga.

Ravimite ja hooldusvahendite otsimisel ja käsitlemisel järgib Alutaguse Hoolekeskus vastava valdkonna kvaliteedinõudeid.

Ravimite, vahendite ostmise ja käsitlemise kord ja kontroll on kirjeldatud tööjuhendites. Alutaguse hoolekeskusel on seoses ravimite ja nende käsitlemisega välja töötatud järgmised juhendid:

1. Ravimite jagamise kord (lisa1)
2. Õenduslugu ravimileht ( Lisa 2)
3. Hoolduslugu ravimileht (Lisa 3)
4. Ravimite summaarne sissetulek/väljaminek (Lisa 4)
5. Narkootiliste ja psühhotroopsete ravimite arvestus (Lisa 5)
6. Piirituse arvestus (Lisa 6)
7. Kõlbmatud ja aegunud ravimite arvestus (Lisa 7)



## **11. TOITLUSTAMINE**

### **11.1 Toitlustajad ja toitlustamise tingimused**

Patsientide/klientide toitlustamine on hooldusravi ja hooldusteenuse protsessi tugiprotsess. Patsiendi toitlustamisel lähtutakse toitlustusasutustele kehtestatud nõuetest ja toiduseadusest. Kehtestatud nõuete järgimise ja nõutava dokumentatsiooni olemasolu eest vastutavad perenaine ja kokk. Nõuded ja nende täitmise hindamine on kirjeldatud enesekontrolli ja köögi tunnustamise dokumentides:

- koristusplaanid ruumide kaupa, suurpuhastuste plaan, vastutavad isikud tegevuste teostamisel;
- käte ja pindade pesemise ja desinfitseerimise vahendid, markeeritud koristusvahendid;
- toiduainete vastuvõtmise ja registreerimise kord;
- prügiveo vahendamise kord.

Töötajad kannavad köögis tööriided ja -jalanõusid, Hoolekeskuses on olemas personali pesemis- ja puhkeruumid ning kaasaegne köögisisustus, mis vastab Veterinaar- ja toiduameti poolt esitatud nõuetele. Taotletud Veterinaar ja toiduametilt tunnustamine ja järgitud töö korraldamisel Toiduseadust ja Hoolekande toitlustamise nõudeid.

### **11.2 Toitlustamise avalikustamine**

Patsientide/ klientide menüü koostab kokk ja kinnitab dieetõde kohustes olev õde. Menüü koostamisel lähtutakse patsientide/klientide erivajadustest ja tervisliku toitumise soovitustest. Toitlustamise ajakava on paigutatud iga kliendi/patsiendi elutuppa trükitud ja kujundatud igale elanikule nimetuse all „Minu päevakava“. Nädala menüü planeering on patsiendile kättesaadav nii söögisaalis kui ka Hoolekeskuse kodulehel.

## **12.RUUMIDE KORRALDUS, TERRITOOORIUM JA TRANSPORT**

### **12.1 Protseduuride ruumid ja kõrgendatud hügieeninõuetele vastavad ruumid**

Patsientidele, raviprotseduurideks ja toetavateks tegevusteks ette nähtud ruumid vastavad selleks tegevuseks lubatud ruumidele kehtestatud nõuetele nii tegevuste, majutuse kui hügieeningimuste osas. Juhtkond määrab ruumide vastavuse eest vastutavad töötajad.

Hoolekeskusel on koostatud ruumide korrashoiu juhendid ja vastutavad isikud kontrollivad nende täitmist. Perenaine vastutab ruumide tehnilise korrasoleku, vabade liikumisteede ja nõuetekohase märgistuse eest.

### **12.2 Transpordikorraldus**

Hoolekeskuse transporditeenust korraldab perenaine. Hoolekeskus peab oluliseks transpordi tehnilist korrasolekut, transpordiga tegeleva personali pädevust ning patsientide/klientide ohutu transpordi korraldust.

Transpordivahendite tehnilise korrasoleku tagamisel järgib Hoolekeskus järgmisi õigusakte:

- Liiklusseadus
- Autoveoseadus
- Eritalituse sõidukite loetelu, nende tähistamise ja liiklemise kord
- Liikluseeskiri

#### Patsiendi transpordi nõuded

Patsientide transpordiks kavandatakse liisida ja ümber ehitada , et sellega oleks võimalik transportida ka ratastooliga kliente/patsiente. Inimeste transpordiks kasutatav auto varustatakse esmaabi vahenditega, isikukaitsevahendite (kindad, maskid) ja desinfitseerimiseks mõeldud vahenditega. Patsient transporditakse nõutud asendis, vajadusel on võimalik manustada hapnikku.

Transpordi autot puhastatakse ja desinfitseeritakse vajadusel peale patsiendi transportimist. Täiendaval vajadusel või saastatud ja ohtlike nakkushaigete puhul pöördub auto Hoolekeskusesse ja puhastakse ning desinfitseeritakse vastavalt eeskirjale.

#### Personalinõuded

Transpordivahendi juht) peab omama vastava kategooria sõiduki juhtimistõigust vastaval kehtivale Liikluseeskirjale, järgima asutuses kehtivaid hügieeninõudeid ja olema läbinud esmaabikursuse. Transpordipersonal peab kandma vastavate tunnusmärkidega kaitseriietust

### Garažeerimiskorraldus

Garažeerimine toimub vastavalt Hoolekeskuse juhtkonna poolt koostatud korraldusele ja üldjuhul toimub garažeerimine Hoolekeskuse majandushoovis selleks ette nähtud ja tähistatud parkimiskohtadel.

### Transpordi tellimise, registreerimise ja arvestuse korraldus

Transpordi tellimine toimub hoolekeskuse perenaise kaudu. Transporditeenuse tellijaga lepatakse kokku transpordi toimumise aeg, marsruut ja vajadusel lisapersonali kasutamine. Arvestus transporditeenuse eest toimub teekonnalehtede alusel. Teekonnalehele fikseeritakse sõidu alustamisel transpordisõiduki spidomeetri algnäit ja sõidu lõppedes spidomeetri lõppnäit. Arveldamine toimub läbitud kilomeetrite alusel. Transportteenuse hinnad on kehtestatud hoolekeskuse juhataja käskkirjaga. Isiklike sõiduautode töötstarbel kasutamise korralduse aluseks on juhatase ja nõukogu otsused.

## **13.HÜGIEEN JA JÄÄTMEKÄITLUS**

Hügieeni ja nakkustõrje korraldus on Hoolekeskuses põhiprotsesse toetav protsess. Hügieeni ja nakkustõrje korralduse aluseks on "Haigla nakkustõrje standardid" 2000. Hügieeni ja nakkustõrje korralduse eest vastutab hooldusjuht. Hooldusjuhil on õigus vastutusi delegeerida. Perenaine tagab hügieenile tundlikes ruumides seepide, šampoonide, desinfitseerimisvahendite, kätekreemide ja ühekordsete kuivatusvahendite olemasolu. Koostatud on leping puhastus- ja deinfitseerimise vahendite firmaga Chemi-Pharm, kes tarnib vajalikud vahendid ja on koostanud kiletatud puhastus- ja desinfektsiooni plaanid ning kätehoolduse juhendid, mis paigaldatakse iga kraanikausi juurde. Koristusvahenditega täies mahus komplekteeritud kärud on olemas iga osakonna koristusruumides ja iga ruumi koristuseks on olemas oma mopp. Mopipesu toimub mopipesumasinas.

Hügieeni ja nakkustõrje korraldus ja kontroll on dokumenteeritud vastavates juhendites. Väliskontrolli teostab Tervisekaitsetalitus.

Jäätmekäitluse korralduse eest vastutab perenaine. Jäätmekäitluse korraldus on kirjeldatud vastavas dokumentatsioonis ja äraveoteenust osutab lepingu alusel OÜ „Ekovir“.

## 14.KOMMUNIKATSIOON

Hoolekeskus peab oluliseks hästi korraldatud sise- ja väliskommunikatsiooni korraldust, kus lähtutakse suhtlemisprotsessiks oluliste oskuste rakendamisest organisatsioonis: kuulamisoskus, enesekehtestamise oskus, konfliktiga toimetuleku oskus, koostööle orienteeritud probleemide lahendamise oskus. Organisatsioonis püütakse vältida olulisi sisemisi ja väliseid konfliktide põhjusi, nagu nt territoriaalsed, materiaalsed või personali ebavõrdsest kohtlemisest tulenevaid probleeme, kasutades selleks sobivaid juhtimisstiile.

Väliskommunikatsiooni korraldus toimub personali, valla ja vallaasutuste vahel, Dokumendihaldussüsteem katab kogu vajaduse tööprotsesside sisestamisel ja info jagamisel. Igal personaliliikmel on oma e-post, mille vahendusel on võimalik edukalt suhelda. Kodulehekülje rubriiki „Teated ja informatsioon“ sisestatakse kogu vajalik info. Koduleheküljel on tagasiside andmise võimalus. Tööd reguleerivad juhendid täiendavad ja võimaldavad tööprotsesside efektiivset toimimist.

Personali sisekommunikatsioonis on kasutusel:

- vahtuse üleandmise koosolekud;
- üldkoosolekud ja struktuuriüksuste koosolekud, teadetetahvlid;
- tähtpäevade tähistamine;
- arenguveestlused;
- mitmed personaliga seotud analüüsid, tagasiside;
- kasutusel on sisetelefon, mis laieneb kõigil valla asutustele;
- patsientide probleemjuhud.

Patsientide/klientide sisekommunikatsioonis (tervis, sise- ja kodukord, terviseedendus) kasutatakse:

- infolehti ja buklette;
- seisundi hindamist (esmane, vahe ja lõpphindamist)

Väliskommunikatsioonis on olulisel kohal Hoolekeskuse koostöö ja suhted:

- teiste raviasutustega;
- omavalitsustega;
- erialaseltsidega;
- haigekassaga;
- kogukonnaga;
- lepingupartneritega.

### Kriisikommunikatsioon

Kriisikommunikatsiooni all mõistab Hoolekeskus käitumisreegleid hädaolukorras. Hädaolukorras teavitamine ja töötajate teavitamise kord on kirjeldatud Hoolekeskuse hädaolukorra lahendamise plaanis: võimalikud hädaolukorrad, nende tagajärjed, lahendamist juhtivate isikute nimed ja nende kontaktandmed, vajalike ressursside arvestus ja hädaolukorras tegutsemise kirjeldused.

## **15. INFOSÜSTEEMID**

Hoolekeskus mõistab infosüsteemide all andmete töötlemist paber kandjal ja elektroonselt. Põhiprotsessides ja tugiprotsessides kasutatavad andmed on üldjuhul delikaatsed isikuandmed. Delikaatsete isikuandmete töötlemise nõuded ja turvameetmed on kirjeldatud ja vastavad valdkonda reguleerivatele õigusaktidele.

Dokumentide halduseks kasutab Hoolekeskus Medisoft'i programmi ja raamatupidamisprogrammi Verp. Programmide hooldus toimub lepingute alusel. Kõigil töötajatel on oma e-posti aadress, mis on abiks info jagamisel. Õendus- ja hoolduslugude täitmine toimub elektroonselt ja töötajate juurdepääs on tagatud oma parooliga.

## **16. RUTINNE KVALITEEDIKONTROLL, PROTSESSI KÕRVALEKALLETE KORRIGEERIMINE, SISEAUDIT JA HINDAMISED**

Hoolekeskuses prioriteediks kuni aastani 2011. on tulemusmõõtmiste süsteemi ja siseauditite süsteemi väljatöötamine.

- Tervishoiuprotsesside rutiinseks kvaliteedi kontrolliks loeb hoolekeskus patsientide/klientide hindamist hooldusravi/hoolduse ja koduõenduse osutamisel, hinnangutest lähtuvat ravi ja õendusplaanide muutmist (korrigeerivad toimingud).
- Kvaliteedi kontrolli elemendid on õendusprotsesside meditsiinilise hindamise indikaatorid.
- Korrigeerivad tegevused peavad järgnema patsientide/klientide põhjendatud kaebustele.
- Kvaliteedi kontrolli meetmeks on personali riskide hindamine ja personali küsitlused, samuti hoolekeskuse aparatuuri ja seadmete regulaarset hooldus ja kvaliteedimõõtmised.
- Läbi viidud välisauditid on Hoolekeskuse hindamise vahendiks.

Õendushoolduse kvaliteedi hindamismudeli väljatöötamise järel on võimalik tõenduspõhiselt hinnata teenuse kõiki olulisi aspekte: meditsiinilised aspektid, igapäevategevustega seonduvad aspektid, psühhosotsiaalsed aspektid, keskkonnaga seotud tegurid ja juhtimine.

Protsesside muudatuste sisseviimisel tuleb eelnevalt teha analüüs muudatuse efektiivsusest ja majanduslikust otstarbekusest, selle mõjust protsessi tulemustele ehk patsiendi teenindamisele ja elukvaliteedi muutusele. Arvestada tuleb teiste teenuseosutajate kogemusi ja rahvusvahelisi soovitusi. Muudatused viib sisse ja efektiivsust analüüsib struktuurüksuse kollektiiv.

## 17.LISAD

### 17.1 Lisa 1. Strateegiliste eesmärkide valdkonnad, eesmärgid ja eesmärkide saavutamise hindamise mõõdikud.

Tabel 1. Strateegiliste eesmärkide valdkonnad, eesmärgid ja eesmärkide saavutamise hindamise mõõdikud.

<b>Valdkond</b>	<b>Eesmärk</b>	<b>Eesmärgi saavutamise hindamise mõõdik</b>
Klientidega seotud eesmärgid	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Hoolekeskuse teenused on osutatud kvaliteetselt ja vastav standardile.</li><li>2. Hoolekeskusel on piisav kliendibaas, keskus on teeninduspiirkonna elanikele esimeseks valikuks õendus- hooldus-teenuste tarbimisel.</li><li>3. Hoolekeskus on piir-kondlik kompetentsi-keskus.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• iga-aastane rahuluoluring patsientide ja nende omaste seas;</li><li>• kõrvalekallete suhe patsientide arvuga vastab normidele (aluseks on väljatöötavad õendus- ja hooldus-tegevuse kvaliteedi indikaatorid ja tegevusjuhendid vastavalt standarditele).</li><li>• hoolekeskuse täituvus toimub vastavalt eesmärkidele (vt finantsplaan). Teostus läbi turundusplaani täitmise ja koostöö oma-valitsuse, perearstide, haigekassa ja eakate ühendustega.</li></ul>
Teenustega seotud eesmärgid	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Juhendmaterjalid ja standardid töötajatele on välja töötatud ja kaasaegsed.</li><li>2. Hooldusplaanid ja õendusplaanid on iga kliendi kohta välja töötatud ja kaasaegsed.</li><li>3. Erinevate protsesside (õendus- ja hooldus, juhtimine) hindamiseks on välja töötatud konkreetsed indikaatorid.</li></ol>	<ul style="list-style-type: none"><li>• avatud nõustamiste arv (koduõendus, koduhooldus, koolitused ja teabepäevad seoses eakate tervise ja toimetuleku probleemidega, terviseedendus);</li><li>• väljaspool hoolekeskust korraldatud ürituste arv (vastavalt nõustamisvajadusele)</li><li>• keskuse käivitamise hetkeks on juhendmaterjalid ja standardid olemas; koostöös personali, arstide jt osapooltega toimub juhendmaterjalide ja standardite ülevaatamine kord aastas (kvaliteedi pidev parendamine).</li><li>• keskuse käivitamise hetkeks on plaanide alused olemas;</li><li>• kord aastas toimub plaanide ülevaatamine (kvaliteedi pidev parendamine).</li><li>• võrreldakse ja järgitakse indikaatorite täitmist. Õendus- ja hooldusprotsessides toimuvad hindamised pidevalt ja on probleemikesksed (esmane, vahe- ja lõpphindamine)</li><li>• protsessid kulgevad eesmärgistatult ja hindamiste sagedus on otseselt seotud hindamisvajadusega (klient/patsient). Kõik hindamised dokumenteeritakse õendus- ja hoolduslugudes.</li></ul>

	<p>4. Info valdkonna uute suundumuste kohta on olemas; uute teenuste plaan on koostatud ja ellu viidud.</p> <p>5. Hoolekeskuse IT lahendused on välja töötatud ja kaasaegsed.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• toimub standardite ja juhendmaterjalide ülevaatamine, analüüs ja vajadusel muutmine kord aastas. Juhtimisprotsessi hinnatakse aasta majandusnäitajate, ressursikasutuse ning keskuse arendamise ja kvaliteedi tagamise efektiivsuse alusel.</li> <li>• kord aastas (nt koos aastaaruandega) analüüsitakse turul toimuvat ning lähtuvalt sellest koostatakse uute teenuste plaan.</li> </ul>
<p>Organisatsiooni ga seotud eesmärgid</p>	<p>1. Hoolekeskus omab toimivat kvaliteedi-juhtimissüsteemi.</p> <p>2. Hoolekeskusel on üle-eestiline tuntus ja positiivne imago.</p> <p>3. Info (teabe) liikumine organisatsioonis ja selle väliselt on tõhus ja toimiv.</p> <p>4. Hoolekeskusel on toimiv</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• hoolekeskusel on valmisolek e-tervisega liitumiseks;</li> <li>• hoolekeskuse kodulehel on foorum, kus on kättesaadav pidevalt täiendatav tööalane info;</li> <li>• IT uuenduste vajadus ja plaan vaadatakse üle iga-aastaselt;</li> <li>• kodulehekülg on turundust toetav.</li> <li>• kvaliteedijuhtimise käsiraamat on valmis keskuse avamise hetkeks; kord aastas toimub ülevaatamine kvaliteedigrupi poolt.</li> <li>• erialaste konverentside jt ürituste korraldamine (vähemalt kord aastas);</li> <li>• koolituste pakkumine (kompetentsi-keskus, põlvkondade vaheline koostöö, arendustegevus koostöö Norra partneritega);</li> <li>• hoolekeskuse initsiatiivil on loodud koostöögrupp eriala spetsialistidest (nii maakonast kui ka näit. Sotsiaalministeeriumist), mis koguneb vähemalt kord aastas (näit. töötoad konverentsi raames).</li> <li>• toimuvad regulaarsed töökoosolekud (vahetuse üleandmisele iga päev, osakondades kord nädalas suurem koosolek, kus osaleb kõigi osakondade juhtiv hooldus- ja õenduspersonal. Kord kvartalis toimub üldkoosolek kõigi osakondade töötajatega),</li> <li>• koostatakse igapäevased tööraportid;</li> <li>• hoolekeskusel on kaasaegne dokumendihaldussüsteem (kord aastas vaadatakse üle),</li> <li>• hoolekeskusel on kaasaegne kodulehekülg.</li> <li>• toimivate koostöötegevuste arv, näit. personalivahetus Norraga.</li> </ul>

Personaliga seotud eesmärgid	koostöö erinevate sihtgruppidega.	
	1. Hoolekeskuse personalivajadus on hinnatud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kord aastas vaadatakse personalivajadus üle ning tehakse vajalikud muudatused arvestades ressursse ja nõudlust.</li> </ul>
	2. Hoolekeskus on komplekteeritud kompetentsete, motiveeritud ja arengule orienteeritud töötajatega.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iga-aastane ressurss, mis koolitustele planeeritud (planeeritakse vastavalt koolitusvajadusele, hinnatakse igapäevase tööpraktika soorituse ja erialase teadmiste kontrolli alusel);</li> <li>• sisekoolituste arv (kord kvartalis);</li> <li>• koolitustel ja infopäevadel osalenud töötajate arv (mõeldud kõigile töötajatele, puudutakse tervislikel põhjustel);</li> <li>• regulaarne kompetentsitest töötajatele (viiakse läbi kord aastas arenguvestluse raames).</li> </ul>
	3. Hoolekeskusel on toimiv personali motiveerimissüsteem.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• motiveerimissüsteem on fikseeritud ja uuendatud (vaadatakse üle iga-aastaselt);</li> <li>• tunnustamisürituste/ ühiste meeskonnaürituste arv</li> <li>• koolitustel/õppereisidel osalenud töötajate arv (kord kvartalis);</li> <li>• regulaarsete mõttevahetuste arv (kord nädalas).</li> </ul>
Ressurssidega seotud eesmärgid	4. Hoolekeskus on koolitus-praktikabaasiks õendus-hooldusabi valdkonnas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• praktikal käijate arv (Tartu ja Tallinna tervishoiukõrgkoolid, lepingute alusel vastavalt sooviavaldustele).</li> </ul>
	1. Hoolekeskuse finantsiline jätkusuutlikkus on tagatud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• keskuse iga-aastane finantsiline tulem on positiivne (alus: majandusaasta aruanded).</li> </ul>
	2. Klientide vajadused ja ootused materiaalse baasi suhtes on tagatud.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rahuoluküsitlus klientide ja lähedast hulgas kord kvartalis.</li> </ul>
	3. Töökeskkond, sisustus ja töövahendid vastavad töötajate vajadustele.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• regulaarsed arenguvestlused töötajatega (esialgu 6 kuu pärast, edasi kord aastas).</li> </ul>



