

TALLINNA LASTEKODU KVALITEEDIPOLIITIKA

Tallinna Lastekodu kvaliteedipoliitika on koostatud väljendamaks asutuse kvaliteedialaseid kavatsusi ja suunda. Nii pikaajaliste kui ka lühema ajaperioodi eesmärkide püstitamine tugineb kvaliteedipoliitikale. Kvaliteedipoliitika sisaldab põhimõtteid, mida peame tähtsaks, et oma missiooni järjest paremini täita. Selles kirja pandud lubadused on tihedalt seotud Tallinna Lastekodu väärtuste ja visiooniga. Need on igale töötajale igapäevaselt järgimiseks.

Kvaliteedipoliitika on kooskõlastatud juhtkonna poolt ja kinnitatud juhataja poolt. Kvaliteedipoliitika pideva asjakohasuse säilitamiseks vaatab juhtkond selle regulaarselt üle (vähemalt üks kord kahe aasta jooksul).

Kvaliteedipoliitika ellurakendamiseks tutvustatakse seda kõikidele töötajatele ja vabatahtlikele ning tehakse kõigile kättesaadavaks asutuse kodulehel.

Tallinna Lastekodu missioon:

Luaa eluterve keskkond ja pakkuda asjatundlikku abi vanemliku hoolitsuseta lastele ja noortele, toimetulekuraskustes ning puuetega lastega peredele.

Tallinna Lastekodu visioon:

Tallinna Lastekodu on ühiskonnas positiivselt tajutav ja arenev hoolekandeesutus. Motiveeritud töötajate abiga loome tingimused laste, noorte ning lastega perede arenemiseks pereväärtusi hindavateks ja keskkonda väärtustavateks kogukonna liikmeteks. Iga inimene on tähtis.

Tallinna Lastekodu põhiväärtused:

HOOLIVUS – väärtustame iga inimest, oleme üksteise ja iseenda suhtes austavad, sallivad ning õiglased. Märka, tunnusta, innusta!

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

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

USALDUSVÄÄRSUS – meie tegevus on vastutustundlik, läbipaistev ja eetiline. Oleme järjepidevad ja tegutseme ühtse meeskonnana.

Lähtuvalt Tallinna Lastekodu missioonist, visioonist ja väärtustest on püstitatud järgmised **pikaajalised kvaliteedialased eesmärgid**:

1. töötajate juhendamine, arendamine, kaasamine;
2. klienditöö tulemuslikkuse ja –protsesside regulaarne hindamine ja parendamine;
3. meeskonnatöö ja koostöö tõhustamine, koostööpartnerite ja ühiskonna teavitamine meie teenustest ja tegevustest;
4. kliendi vajadustele vastava ning tema võimetekohast arengut toetava keskkonna loomine, laiemalt keskkonna väärtustamine ja keskkonnasõbraliku eluviisi kujundamine;
5. tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi tagamine läbi põhi- ja tugiprotsesside pideva arendamise.

Nendest eesmärkidest lähtuvalt on välja töötatud **Tallinna Lastekodu kvaliteedipoliitika põhimõtted**:

KVALIFITSEERITUD PERSONAL – Tallinna Lastekodus töötavad erialase haridusega spetsialistid. Töötajate pädevuse hoidmiseks ja tõstmiseks on loodud koolitussüsteem, personali arenguvajadusi hinnatakse regulaarselt (arenguvestlused). Töötajaskonna motiveerituse säilitamiseks panustab tööandja konkurentsivõimelise töökeskkonna ja -tingimuste loomisesse. Töö eripärast tulenevalt pakutakse töötajatele võimalust tööõnustamiseks ja supervisiooniks. Töötajaskond tunnetab juhtkonna ja kolleegide tuge, tegutsetakse ühtse meeskonnana. Töö käigus kogutud kogemusi ja pädevust analüüsitakse ja kasutatakse teenuse parendamisel.

KVALITEETNE TEENUS – teenuse kvaliteedi tõstmiseks ja hindamiseks on teenuse protsessid läbi mõeldud ja lahti kirjutatud. Loodud on terviklik lähenemine ja selge raamistik klienditöö tegemiseks, milles on lahti kirjutatud töömeetodid ja sekkumised, sh erakorraliste situatsioonide lahenduskäigud. Nii töötajale kui kliendile on selge, kust ta probleemide korral abi saab. Klienditöös kasutatakse juhtumipõhist lähenemist, s.t. lähtutakse konkreetse kliendi vajadustest, seejuures on oluline kaasata klienti tema vajaduste hindamisprotsessi. Parima kvaliteediga teenuse osutamiseks on oluline info kättesaadavus ja –liikumine ning kliendi vajaduste hindamine ja fikseerimine.

MEESKONNATÖÖ ja KOOSTÖÖ – kvaliteetse klienditöö eelduseks on professionaalne meeskonnatöö, nii kitsamas mõttes üksuse siseselt kui ka laiemalt, s.t. klienditöö üksust toetavad kõrvalt teised üksused (psühholoog, personaliüksus, haldusüksus, finantsüksus). Tihedat koostööd ühiste eesmärkide määratlemiseks ja saavutamiseks tehakse kliendi eestkostjaga ning võrgustikuga. Laiemalt tehakse aga koostööd ka kogukonnaga ja kogu ühiskonnaga, et aidata oma klientidel sulanduda ühiskonda ja areneda vääriliseks kogukonna liikmeks. Kõige aluseks on aga koostöö kliendiga, selleks on vajalik usalduslik õhkkond.

TURVALINE KESKKOND – kliendi jaoks on turvaline keskkond selline, kus tema vajadustele pööratakse tähelepanu ning tema arengut toetatakse igakülgset. Turvalise keskkonna tagab professionaalne ja piisav töötajaskond. Oluline on individuaalne suhtlemine ja tähelepanu igale kliendile, aga ka pidev olukorra (kliendi arengu) jälgimine ja hindamine. Esmane põhjalik hindamine toimub üldjuhul enne kliendi teenusele tulemist selleks, et valida kliendile sobivaim teenus või teenuse osutamise koht - see tagab eelduse turvalise keskkonna loomiseks. Ka füüsilise keskkonna riskide hindamiseks ja olukorra parandamiseks viiakse regulaarselt läbi riskihindamisi. Ühtlasi pööratakse tähelepanu oma elukeskkonna hoidmisele. Keskkonnateadlikkuse ja keskkonda väärtustava hoiaku kujundamine toimub läbi igapäevaste tegevuste – nt loodussõbraliku jäätmekäitluse või ümbruskonna korrastustalgutel osalemise kaudu.

PIDEV ARENEMINE – kvaliteedipoliitika elluviimiseks püstitab juhtkond eesmärgid ja tagab nende täitmise ning regulaarse hindamise kaudu kestva arengu. Kokkulepitud eesmärkidest ja väärtustest lähtutakse nii igapäevases töös kui ka suuremate otsuste tegemisel, nt eelarve koostamisel, projektide kirjutamisel. Kvaliteedi hindamiseks ja teenuste parendamiseks tehakse koostööd ja küsitakse regulaarselt (vähemalt üks kord aastas) tagasisidet erinevatelt huvirühmadelt ja neid koondavatelt organisatsioonidelt: klientidelt ning nende esindajatelt (lapsevanem, eestkostjasutus), personalilt (töötajad, vabatahtlikud, praktikandid), teenuse rahastajatelt (ministeerium, maavalitsus, kohalik omavalitsus, sponsorid), koostööpartneritelt (haridusasutused, tervishoiu- ja rehabilitatsiooniasutused, vaba aja teenuseid pakkuvad asutused, hoolekandetasutused, korraldusasutused).