**SISEHINDAMISE ARUANNE**

**SA HAAPSALU HOOLEKANDEKESKUS**

1. **Üldandmed asutuse kohta**

|  |  |
| --- | --- |
| Juht | Hanna-Brett Lepplaid |
| Asutuse kontaktandmed:  Aadress  Telefon  E-post  Kodulehekülg | Kastani 9, Haapsalu linn,  47 55 249  [info@haapsaluhkk.ee](mailto:info@haapsaluhkk.ee)  www.haapsaluhkk.ee |
| Pidaja, tema aadress | Haapsalu Linnavalitsus, Posti 34 |
| Teenuse kasutajate arv | 30 |
| Personali arv | 35 koosseisulist töötajat + 15 (käsundusleping) |

Sisehindamise periood mai – august 2018

1. **Asutuse lühikirjeldus ja eripära**

SA Haapsalu Hoolekandekeskus asutati 2012. aasta veebruaris Haapsalu Linnavolikogu 17.02.2012 otsuse nr 145 alusel. Äriregistrisse kanti sihtasutus 28.02.2012.

|  |
| --- |
| Sihtasutuse tegevuse eesmärgiks on sotsiaalhoolekandealaste teenuste osutamine ning arendustegevused nimetatud eesmärkide täitmiseks.  Sihtasutuse juhtimisorganid on nõukogu ja juhatus. Nõukogu on nelja liikmeline ja sinna kuuluvad 2018. aastal Kaja Rootare, Ingrid Danilov, Varje Paaliste ja Alo Lõps. Juhatus on ühe liikmeline ja selle liikmeks on 2018. aastal Hanna-Brett Lepplaid.  **Osutatavad teenused**  SA Haapsalu Hoolekandekeskus osutab järgmisi teenuseid:   * asenduskoduteenus; * lapsehoiuteenus raske ja sügava puudega lastele; * toetatud elamine ja ööpäevaringne erihooldusteenus psüühikahäiretega täisealistele noortele; * varjupaigateenus ohtu sattunud või ajutiselt vanemliku hoolitsuseta jäänud lastele. |
|  |

1. **Sisehindamissüsteemi lühikirjeldus**

Terviklik sisehindamine viidi asutuses läbi esimest korda.

Sisehindamise meetodid:

* asutuse dokumentatsiooniga tutvumine ja selle sisuline analüüs vastavalt asendushooldusteenuse kvaliteedijuhisele;
* koostöövestlused töötajatega;
* rahulolu-uuring töötajatele, asendushoolduse ning erihoolekandeteenuse klientidele;
* koosolekud töötajate ja klientidega.

**Sisehindamises osalejad**: juht, juhataja asetäitja, raamatupidaja, kliendid, töötajad.

1. **Tegevusnäitajad**

* **Eestvedamine ja juhtimine** (eestvedamine, töötajate kaasamine juhtimisse, töötajate vastutusvaldkondade selge määratlemine, kommunikatsioon eri tasanditel, tegevuste eesmärgistamine ja eesmärkide saavutamine, keskuse igapäevatöö vastavus asutuse missiooni, visiooni ja põhiväärtustega**)**

Vastavalt põhimäärusele juhib keskust juhataja. Töötajaid kaasatakse juhtimisse läbi koosolekute, arenguvestluste ning rahulolu-uuringute. Koosolekud toimuvad regulaarselt iga kuu esimesel esmaspäeval. Koostöövestlused töötajatega viiakse läbi üks kord aastas juhataja poolt. Koostöövestluste põhjal koostatakse kokkuvõte, mis on aluseks keskuse edasiste tegevuste planeerimisel. Rahulolu-uuringud nii töötajate kui teenuse kasutajatega viiakse läbi üle aasta. Uuringud on anonüümsed ning nende tulemused on aluseks edasisteks parendustegevusteks.

Keskuses on koostatud struktuur, mille põhjal on selged alluvussuhted. Sisehindamise käigus selgus, et **töötajate ametijuhendid ei ole ajakohased** ning neid on vaja uuendada.

Kommunikatsioon keskuses on valdavalt mitteformaalne, suheldakse jooksvalt nii telefoni kui e-kirja teel ning silmast-silma. Tähtsama info jagamiseks töötajatele ning ka teenuse kasutajatele toimuvad koosolekud. Rahulolu-uuringu põhjal selgus, et töötajad soovivad saada **rohkem infot juhtkonna poolt nii asutuses toimuvate uuenduste kui probleemide lahendamise kohta.**

Keskusel on põhimääruses sõnastatud keskuse eesmärk, mis vastab igapäevategevustele. Sisehindamise käigus selgus, et eesmärgi täitmiseks **ei ole keskus koostanud arengukava** ning **iga-aastast tegevuskava**.

Samuti **ei ole** sõnastatud keskuse **missiooni, visiooni ning põhiväärtuseid**.

**Edasised tegevused:**

1. Uurida täpsemalt, milliste ressursside kasutamist töötajad silmas peavad, mida mõistlikult ei kasutata. Teha täpsustav küsitlus.
2. Hoida töötajaid rohkem kursis keskuses toimuvaga. Regulaarsed infokoosolekud ja infokiri, mis jõuaks kõikideni.
3. Koostada arengukava ning iga-aastane tegevuskava asutuse eesmärkide ellu viimiseks.
4. Välja töötada asutuse missioon, visioon ja põhiväärtused.
5. Välja töötada uued ametijuhendid.

* **personalijuhtimine ning personaliga seotud tulemused** (personalivajaduse hindamine ning värbamine, personali kaasamine ning toetamine, personali hindamine ning motiveerimine, personaliga seotud tulemused, sh personali rahulolu)

Keskuse koosseisus on hetkel täidetud kõik töökohad. Sisehindamise käigus selgus, et uusi töötajaid otsitakse spontaanselt. Keskusel **ei ole välja töötatud uute töötajate värbamise korda**, kus on kirjeldatud, kuidas uusi töötajaid leitakse.

Juhtkond püüab töötajaid vajadusel toeatada, kekuses on sõbralik ja toetav õhkkond.

Töötajate kompetentse hinnatakse iga-aastastel koostöövestlustel, kus vahetu juht hindab koos töötajaga tema vastavust nõuetele ning koos fikseeritakse arengukohad ning edasised eesmärgid.

Sisehindamise käigus selgus, et keskusel **ei ole kirjeldatud töötajate tunnustamise ning motiveerimise süsteemi**. Töötaja sünnipäeval käib juhtkond teda õnnitlemas, veedetakse koos aega ja räägitakse juttu. Igal aastal toimub jõulupidu ja suvel ühine väljasõit kõigile töötajatele, kes kaasa tulla soovivad. Rahulolu-uuringu põhjal arvavad töötajad, et **ühisüritusi võiks olla rohkem**. Keskuses on planeeritud septembris korraldada nn meeskonna arenduse päev, et meeskonnad saaksid luua ühised väärtused ja tööpõhimõtted ja et nad tunneksid end rohkem ühtse meeskonnana. Töötajate töögraafik on paindlik, vajadusel saavad nad tööpäevi muuta ja vahetada. Koostöövestlustest ja rahulolu-uuringust selgus, et see on üks suurimaid motivaatoreid.

Personali rahulolu koostöövestluste ja rahulolu-uuringu põhjal on väga hea. Keskmine hinnang 7-8 punkti 10-st (koostöövestlused). Nii positiivsed tegurid kui ka kitsaskohad tulid välja koostöövestlustest ja rahulolu-uuringust ning on mõlema puhul sarnased.

Tulemused rahulolu-uuringu põhjal, mis viidi läbi 2018. aasta juuni ja juuli kuus:

**Töötajad hindavad kõige rohkem** paindlikku töögraafikut, töötingimusi, füüsilist keskkonda ehk ilusaid maju, peremudelil põhinevat elukorraldust peremajades, töötajad saavad ise palju otsuseid ja reegleid teha, head meeskonnatööd ja suhteid kolleegidega, võimalusi lastele – trennid, vaba aja sisustamine, väljasõidud, üritused, teadmiste ja kogemuste rakendamist igapäevatöös, toredat juhtkonda.

**Töötajate ettepanekud:** ligipääs peamaja võimlasse puhkepäevadel ja õhtuti,majades võiks olla koristaja, suurem töötasu asutuse oma psühholoog, töötajatele rohkem ühisüritusi, terved ja erivajadusega lapsed peaksid olema eraldi majades, juht võiks lahendada töötajate omavahelised suhted.

**Koolitusvajadus:** eripedagoogika, meeskonnatöö, psühholoogia, läbipõlemine, stressi juhtimine, autism, psüühikahäiretega lapsed, enesekehtestamine, hügieeni koolitus (laste haigused).

**Edasised tegevused:**

1. Tõsta töötajate töötasu. Selle jaoks on asutuses läbi viidud reorganiseerimine, mille tulemusel hoitakse kokku kulusid ja plaanitakse töötasu tõsta hiljemalt 01.01.2019.
2. Välja töötada ja kirjeldada töötajate tunnustamis- ja motiveerimissüsteem, et töötajad tunneksid, et nende tööd hinnatakse ja saaksid tehtud töö eest piisavalt tunnustust.
3. Koostada uute töötajate värbamise kord.
4. Koolituste planeerimisel arvestada töötajate ettepanekutega koolituse osas.
5. Küsida rohkem töötajate arvamust ja ettepanekuid muudatuste kohta. Teha seda jooksvalt kui ka koostöövestlustel.

* **koostöö huvigruppidega ning huvigruppide koostöö tulemused** (huvigruppide määratlemine, koostöö kavandamine, huvigruppide kaasamine, koostöö hindamine, huvigruppidega seotud tulemused, sh huvigruppide rahulolu);

Keskusel on määratletud 2018. aasta juuli kuus asutuse huvigrupid ning koostöö valdkonnad. Koostööd tehakse igapäevaselt ning vajadusel.

Kõige tihedam on suhtlus omavalitsustega, kes on asenduskoduteenusel olevate laste eestkostjad. Suhtlemine toimub eestkostjatega vastavalt vajadusele ja seda nii suuliselt kui kirja (e-posti) teel. Samuti toimuvad olulisemate teemade arutamiseks ühised koosolekud. Tugiteenuste osutamise osapooltega toimuvad juhtumipõhised koosolekud. Igapäevaselt suhtlevad kasvatajad koolidega, samuti osaletakse koolide poolt korraldatud koosolekutel. Teenuspartnerite, rehabilitatsiooniasutuste- ja raviasutustega toimub suhtlemine keskuse hoolealuste vajadustest lähtuvalt. Kodumaiste- ja välissponsoritega toimub suhtlus samuti suuliselt ja kirja teel, vajadusel on toimunud ka koosolekute vormis ühisarutelud.

Sisehindamise käigus selgus, et koostööd tehakse huvigruppidega mitteformaalsel viisil ning senini **ei ole läbiviidud rahulolu-uuringuid huvigruppide seas**, seega ei ole selge ka huvigruppide rahulolu koostööga ning sellega seotud tulemustega.

**Edasised tegevused:**

1. Läbi viia rahulolu-uuring huvigruppide seas, analüüsida tulemusi ning teha kokkuvõte.

* **teenuste kvaliteet ning klientidega seonduv** (teenuste vastavus klientide vajadustele, klientide kaasamine, klientide areng, jõustamine ning tulemused, osutatavate teenuste korraldus ning meetodid, sh klientide rahulolu).

Teenuse kasutajad on vastavalt 2018. aasta suvel läbiviidud rahulolu-uuringule rahul teenuse osutamisega. Kliente kaasatakse läbi koosolekute ja rahulolu-uuringute, mis toimuvad üle aasta. Töötajate ja laste vahel on usalduslik mitteformaalne suhtlemine. Töötajad ja teenuse kasutajad saavad omavahel hästi läbi.

2018. aastal on välja töötatud uus kodukord, kus kajastuvad ka teenuse kasutajate õigused ning kohustused.

Igale teenuse kasutajale on koostatud individuaalne tegevusplaan, kus on kirjas tema eesmärgid ning tegevused eesmärkide saavutamiseks. Plaane ja selles kirjeldatud eesmärke hinnatakse koos teenuse kasutajatega regulaarselt.

Suvel läbiviidud laste rahulolu-uuringu olulisemad tulemused:

**Laste** rahulolu-uuringu tulemuste järgi tundub, et lastel on keskuses hea elada. Nad tunnevad, et kasvatajad teevad head tööd ja üldiselt on neil ka kasvatajatega head suhted. Ka tunnevad lapsed, et neist hoolitakse. Natuke paremad võiksid olla laste omavahelised suhted, kuna vahel esineb kiusamist. Laste usaldus kasvatajate suhtes on kohati madal. Lapsed tunnevad, et nad ei saa alati avaldada oma arvamust ja et nende arvamust kuulda võetaks. Keskmiseks hindeks panid lapsed 5-palli süsteemis keskusele 4,8.

**Lapsed tegid järgmised ettepanekud:** telefoni ära võtmine ööseks ei meeldi, ainult Marega saan perfektselt läbi, on raske oma arvamust avaldada, haiged (puudega) on ühes majas, mõned kasvatajad võiksid rohkem lapsi mõista, kasvatajad võiksid kuulata laste ettepanekuid, öörahu võiks majasiseselt olla hiljem, Quentin segab, hea kui ta lahkuks asutusest, olen nõus sellega mis on, ma valin näiteks Piretile räägin, mul ei ole vahest tuju kasvatajatele oma asjadest rääkida, pöördun Kaidi poole mure korral, kõik on normaalne.

Suvel läbiviidud erihoolekande klientide rahulolu-uuringu olulisemad tulemused:

**Erihoolekande klientide** rahulolu-uuringu põhjal on erihoolekande klientidel keskuses hea elada. Nad tunnevad, et tegevusjuhendajad teevad head tööd ja üldiselt on neil ka töötajatega head suhted. Ka tunnevad, et neist hoolitakse. Üle peaks kordama ja rääkima klientidele nende õigused ja kohustused. Üle peaks vaatama ka päevakava kuna sellega oldi kõige vähem rahul. Arutada turvalisuse üle ja milliseid üritusi noortele korraldada.

**Erihoolekande kliendid tegid järgmised ettepanekud:** kuidas tagada turvalisus kui öösiti käivad võõrad territooriumil rüüstamas, rohkem üritusi noortele.

**Edasisised tegevused**

1. Teavitada kasvatajaid uuringu tulemustest ja rääkida kitsaskohtadest. Aidata kasvatajatel olla avatumad ja ärgitada lapsi rohkem rääkima. Selle jaoks tellida mõni psühholoogiline koolitus suhtlemisest.
2. Korraldada koosolek klientidega. Seal käsitleda teemasi: õigused ja kohustused, päevakava, üritused.
3. Territooriumit piirava aia peale paigaldame turvafirma sildid.

* **ressursside juhtimine** (eelarveliste ressursside juhtimine, materiaal-tehnilise baasi hetkeseis ja arendamine, töökeskkond, inforessursside juhtimine, säästlik majandamine ja keskkonnahoid, rahulolu ressurssidega).

Asutusel on koostatud juhataja poolt iga-aastane eelarve, mille kinnitab nõukogu. Vastavalt töötajate seas läbi viidud rahulolu-uuringule **ei ole töötajad rahul töötasuga** ning arvavad, et tehtav töö ja selle eest makstav töötasu ei ole omavahel tasakaalus. Samuti arvavad töötajad, et ressursside kasutamine on pigem mõistlik.

Töökeskkond on ilus, suhteliselt uus või renoveeritud. Ühe maja laste toad ja koridor on värskelt remonditud. Mööbel ja tehnika on kõik olemas. Töötajate arvutid vananevad, kuid ka neid on juba välja vahetanud.

Vastavalt sisehindamisele on keskusel olemas oma koduleht ja *facebook*. **Koduleht vajab uuendamist ja ajakohastamist**. *Facebook* on küll olemas, kuid asutus ei kasuta seda aktiivselt.

Keskuses pööratakse tähelepanu keskkonnahoiule, sorteeritakse prügi ning räägitakse nii töötajatele ja klientidele, et nad kasutaksid vett ja elektrit säästlikult. Üldiselt hindab keskus ressursside olemasolu rahuldavaks.

**Edasised tegevused:**

1. Ajakohastada koduleht ning aktiivsemalt kajastada oma tegevusi ka Facebookis.
2. Uurida täpsemalt, milliste ressursside kasutamist töötajad silmas peavad, mida mõistlikult ei kasutata.
3. **Sisehindamise analüüs**

**Tugevused:**

* laste ja erihoolekande klientide rahulolu tase on väga kõrge;
* töötajate suhted kolleegidega on head;
* töö- ja elamistingimused on suurepärased.

**Parendusvaldkonnad:**

* Töötajate töötasu tõstmine alates 01.01.2019.
* Asutuse dokumentatsioon korrastamine vastavalt asendushooldusteenuse kvaliteedijuhisele.

**Tegevuskava:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Tegevus/dokument | Tähtaeg | Vastutaja |
| 1 | Sisse viia regulaarsed infokoosolekud töötatele või iganädalane infokiri | September 2018 | Juhataja |
| 2 | Läbi viia rahulolu-uuring koostööpartneritele | Oktoober 2018 | Juhataja asetäitja |
| 3 | Tutvustada rahulolu-uuringute tulemusi töötajatele | September 2018 | Juhataja |
| 4 | Ajakohastada koduleht | Oktoober 2018 | Kasvataja/juhataja |
| 5 | Oma tegevuste tutvustamiseks kasutada rohkem *Facebooki* | September 2018 | Juhataja |
| 6 | Klientidega läbi viia koosolek: õigused ja kohustused, päevakava | September 2018 | Tegevusjuhendaja |
| 7 | Turvafirma siltide paigutamise piirdeaiale | September 2018 | Majandusjuhataja |
| 8 | Teenuse kirjeldused, sh alustamise ja lõpetamise kirjeldus | Detsember 2018 | Juhataja asetäitja |
| 9 | Kriisis käitumise regulatsioon | Detsember 2018 | Juhataja |
| 10 | Isikuandmete kaitse põhimõtted | Detsember 2018 | Juhataja asetäitja |
| 11 | Ametijuhendid | September 2018 | Juhataja asetäitja |
| 12 | Personali koolituse plaan | Detsember 2018 | Juhataja asetäitja |
| 13 | Värbamisprotsess | Detsember 2018 | Juhataja asetäitja |
| 14 | Töökorraldusreeglid | September 2018 | Juhataja asetäitja |
| 15 | Arengukava | Detsember 2018 | Juhataja |
| 16 | Arengukava tegevuskava | Detsember 2018 | Juhataja |
| 17 | Missioon, visioon, väärtused | September 2018 | Juhataja |
| 18 | Täpsustav küsitlus juhtkonna probleemide ja ressursside juhtimise kohta | September 2018 | Juhataja |
| 19 | Tunnustamis- ja motiveerimissüsteem | Oktoober 2018 | Juhataja/juhataja asetäitja |