

**Sihtasutus Nõo Hooldekodu**

**TEGEVUSARUANNE 2016**

## **1. Asutuse tutvustus**

Sihtasutus Nõo Hooldekodu on asutatud 30. juunil 2005. aastal, asutajaks Nõo vald. Sihtasutus Nõo Hooldekodu on Nõo Vallavalitsuse haldusalas iseseisvalt tegutsev üldhooldekodu.

SA Nõo Hooldekodu tegevuse eesmärkideks on sotsiaalhoolekandeteenuse osutamine, mis hõlmab eakate ja puuetega inimeste ööpäevaringset hooldamist, nende elukvaliteedi säilitamist või parandamist ning selleks soovi avaldanud toimetulekuraskustega isikutele sotsiaalhoolekandeteenuse pakkumist.

SA Nõo Hooldekodu poolt osutatav hooldusteenus sisaldab:

- ööpäevaringset hooldust;
- majutust 1-, 2- ja 3-kohalistes tubades;
- toitlustamist 3 korda päevas;
- õendusabi;
- päevategevust;
- nõustamist;
- hingeabi;
- isikliku pesu pesemist vastavalt vajadusele;
- abivahenditega (kepid, kargud, käimisraam, ratastool, kuulmisabivahend jms) varustamise korraldamist ja vajadusel nõustamist;
- transporditeenust pere- ja eriarsti vastuvõtule, vajadusel tervishoiuasutusse;
- juuksuriteenust;
- kultuuriüritusi.

Asutuse huvigrupid on kliendid ja nende lähedased, asutuse töötajad, sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna koostööpartnerid, teenuse rahastajad ning avalikkus ehk ühiskonna huvirühmad, kellel on huvi ja mõju klientidele ja selle kaudu ka asutuse tegevusele.

## **2. Sihtasutuse juhtimine**

Sihtasutuse organid on juhatus ja nõukogu.

Sihtasutuse nõukogu on viieliikmeline. Nõukogu liikmed nimetab Nõo Vallavalitsus viieks aastaks.

Põhikirja kohaselt kavandab nõukogu sihtasutuse tegevust, korraldab sihtasutuse juhtimist ning teostab järelevalvet sihtasutuse ja juhatuse tegevuse üle.

Nõukogu koosseisu kuuluvad: Jaanus Järveoja, Rain Sangernebo, Aira Laul, Ene Mølter ja Tiiu Tootsi.

Hooldekodu igapäevast tegevust juhib ja korraldab juhatus. Juhatus on üheliikmeline.

## **3. Osutatud teenuse statistika**

Ööpäevaringset hooldusteenust sai 2016. aastal kokku 63 inimest. 31.12.2016 seisuga oli teenusel 45 inimest.

## Teenuse kasutajad vanuse ja soo järgi 31.12.2016 seisuga

### Vanuserühmad

Sugu	55-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85-89	90-94	95-99	Kokku
Naised	2	1	-	3	3	9	7	4	1	30
Mehed	1	-	3	6	-	-	3	1	1	15
<b>Kokku</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>45</b>

Aruandeaastal oli teenusele saabujaid 19. Hooldekodusse elama asunud inimesed tulid hooldusele: Tartu linnast 12 inimest, Nõo vallast 3 inimest, Puhja vallast 3 inimest ja Tallinnast 1 inimene. Hooldusteenuselt lahkus 19 inimest. Teise hoolekandetasutusse lahkus 2 inimest. Teenuselt koju läks 1 inimene.

Teenusel viibimise kestuse järgi jagunesid teenuse saajad: 20 aastat on teenusel viibinud 1 inimene. 14 aastat on hooldusel viibinud 4 inimest, 12 aastat 1, 10 aastat 1, 9 aastat 1, 8 aastat 3, 6 aastat 3 ja 5 aastat 2 inimest. Ülejäänud inimesed on hooldusel olnud alla 5 aasta. Kõige lühemat aega, 9 päeva viibis hooldusel 1 inimene.

#### 4. Teenuse rahastus ja eelarve maht

Aruandeaastal rahastasid 43 inimese hooldusteenust lähedased. 16 inimese hooldusteenust rahastas 4 kohalikku omavalitsust. 3 inimese hooldusteenuse eest tasusid nii kohalik omavalitsus kui lähedased. 1 inimene tasus oma hoolduskulud ise.

2016. aastal oli SA Nõo Hooldekodu hoolduskulude maksumus 630 eurot kuus.

26. jaanuaril 2016 kinnitas SA Nõo Hooldekodu nõukogu hooldekodu 2016. aasta eelarve põhitegevuse tulud mahus 317 520 eurot ja kulud mahus 362 120 eurot.

15. detsembril 2016 kinnitas sihtasutuse nõukogu hooldekodu lisaelarve mahus 21 777 eurot, milles sisaldus ka Rahandusministeeriumi poolt eraldatud riigieelarveline toetus 5000 eurot. Seega oli SA Nõo Hooldekodu 2016. aasta eelarve maht kokku 383 897 eurot.

Hooldustasu laekumist oli 2016. aasta eelarvesse planeeritud 334 202 eurot. Aruandeaasta lõpuks laekus kohamaksu 334 628 eurot.

Sihtasutus Nõo Hooldekodu 2016. aasta personalikulud koos sotsiaalmaksu ja tööandja töötuskindlustusmaksuga olid 182 207 eurot (2015. aastal 167 145 eurot).

Majanduskuludeks kasutati 127 907 eurot (2015. aastal 150 189 eurot).

2016. aasta kapitalikuludeks oli planeeritud 7000 eurot. 2016. aastal kapitalikulutusi ei tehtud. 2016. aasta eelarves kapitalikuludeks planeeritud raha kasutatakse 2017. aastal hooldekodu I korruse tubade ja puhkeruumi remondiks.

## 5. Personal

Asutuses töötas 01. jaanuari 2016 seisuga 17 inimest – juhatuse liige, raamatupidaja, õde, perenaine, huvijuht, 7 hooldajat, 2 abihooldajat, 2 kokka ja haldustöötaja.

Töölepingu alusel töötas 15 inimest. 1 inimesega oli sõlmitud töövõtuleping.

Töötajate keskmine vanus oli 49,5 aastat. Noorim töötaja oli 29-aastane, vanim 70-aastane.

Töötajatest 2 omas kõrgharidust, 8 kesk-eriharidust, 4 kesk- ja 3 põhiharidust.

Töölt lahkujaid oli aruandeperioodil 3 (2 kokka ja 1 hooldaja).

Aasta jooksul liitus meie meeskonnaga 2 uut töötajat.

Personali voolavus oli 17,6%.

31. detsembri 2016 seisuga töötas asutuses 16 põhikohaga töötajat, 1 töötaja töötas osalise koormusega.

Töötajad osalesid aruandeaasta jooksul mitmetel täiendkoolitustel ja koolituspäevadel.

Kokku osales koolituspäevadel 16 töötajat (94% töötajatest) ja läbis vähemalt ühe väliskoolituse. Kõik hooldajad ja toitlustamisega tegelevad töötajad läbisid toiduhügieenikoolituse, mis toimus asutuses kohapeal.

Koolituste tagasiside küsimustike vastuste põhjal võib öelda, et töötajad jäid koolitustega väga rahule. Kõik koolitused vastasid osalenute ootustele ja vajadustele ning olid asjakohased.

Kõige rohkem väärtustati seda, et omandatud teadmisi saab rakendada oma igapäevatöös.

Seega võib 2016. aasta koolitustegevuse hinnata tulemuslikuks ja töötajate vajadustele vastavaks.

2016. aastal lõpetas hooldaja Silja Loktev Tartu Tervishoiu Kõrgkooli hooldustöötajate 2. aastase kutseõppe ja talle omistati hooldustöötaja tase 4 kutsekvalifikatsioon.

Hooldustöötaja tase 4 kutsekvalifikatsiooni omistas SA Kutsekoda 2016. aastal ka hooldaja Tiina Otsingule.

### 5.1. Kokkuvõtte töötajate rahulolu-uuringust ja arenguestlustest

Tagasisides asutusele tõid töötajad motiveerivate teguritena välja:

- töö ise motiveerib
- meeldib töö eakatega ja suhtlemine vanade inimestega
- eakate hea suhtumine hooldajatesse
- head suhted kolleegidega, töögraafik ja võimalus osaleda täiendkoolitustel.

Töötajad tunnevad, et asutuses toetatakse nende õpinguid ja soositakse erialast enesearengut ning väärtustatakse kõrgelt võimalust osaleda koolitustel.

58% töötajatest peab oma tööd füüsiliselt koormavaks, 83% peab tööd emotsionaalselt ja psühholoogiliselt kurnavaks.

Arenguestluste käigus ilmnis, et mitme töötaja hinnangul ei ole nende töö, arvestades töö füüsilist ja emotsionaalset raskust, väärikselt tasustatud ning nad peavad oluliseks palgatõusu.

Töötajate rahulolu-uuringu tulemustest selgus, et 8% hinnangul on nende töötasu vastavuses tööülesannetega, 50% töötajate hinnangul on töötasu pigem vastavuses tööülesannetega. Ühe töötaja hinnangul ei ole tema töötasu vastavuses tööülesannetega. 25% ei osanud vastata kas nad saavad väärikselt tasu või mitte.

Asutuse töökorraldusega on rahul 66% töötajatest, 34% töötajatest on töökorraldusega pigem rahul.

Asutuse edasiste tegevuste fookus personalivaldkonnas ongi suunatud sellele, et leida võimalusi töötajate füüsilise koormuse ja emotsionaalse väsimuse vähendamiseks.

## 6. Huvigruppide tagasiside

2016. aastal kogusime kirjalikku tagasisidet koostööpartneritelt, klientide pereliikmetelt, teenuse rahastajatelt (kohalikud omavalitsused), klientidelt ja asutuses eaka praktika sooritanud praktikantidelt.

### 6.1. Kokkuvõtte koostööpartnerite uuringust

Koostööpartnerite küsitlus viidi läbi ajavahemikul 01. märts kuni 15. märts 2016.

Küsitluse eesmärgiks oli saada tagasidet koostööpartnerite rahulolu kohta ja ettepanekuid koostöö paremaks muutmisel ning teenuste parendamiseks.

Küsimustik saadeti 5 koostööpartnerile. Küsimustikule vastas 5 koostööpartnerit.

Koostööpartnerid väljendasid koostöös Nõo Hooldekoduga rahulolu – kõik 5 vastajat (100%) vastasid, et nad on Nõo Hooldekoduga koostööd tehes rahul.

Hinnang teenuste/tegevuste vastavusest enda kui koostööpartneri ja sihtgrupi vajadustele – kõik vastanud 100% olid seisukohal, et teenused vastavad sihtgrupi vajadustele.

Info liikumisega koostöö tegemisel olid rahul 4 vastajat (80%), 1 vastaja (20%) oli pigem rahul.

Millist kasu on koostööst Nõo Hooldekoduga saadud? Küsimustikule vastanud töid välja järgmist:

- Erialaliste teadmiste täiendamine vanuritega töötamisel.
- Vanurite turvatunne.
- Oleme saanud oma õpilastele praktikakohti.
- Oleme saanud Nõo Hooldekodult häid kogemusi ja parimaid praktikaid.
- Olen saanud osutada vaimulikku ja hingehoidlikku tuge meie koguduse liikmeile, kes viibivad hooldekodus. Samuti olen võinud seda tuge pakkuda ka teistele hooldekodu elanikele.

Millised on koostöö tegemisel esinenud probleemid või kitsaskohad?

Küsimustikule vastanud leidsid:

- Koostöö on olnud konstrukttiivne ja meeldiv. Probleeme pole senini olnud, kõik on laabunud.
- Saan aru, et keeruline on eida med.õde ja nad vahetuvad tihti.
- 3 vastajat ei osanud välja tuua ühtegi probleemi või kitsaskohta.
- 1 vastaja oli seisukohal, et kui ta käib keskmiselt 1 kord kuus hooldekodus, siis sellest ei piisa, et tajuda selgemini hooldekodu sisekliimat ja võimalikke probleeme. Vastaja peab sellist kõrvalseisja rolli oma töös isegi vajalikuks.

Koostööpartnerid tegid omapoolseid ettepanekuid Nõo Hooldekodu teenuste või tegevuste vajaduspõhisemaks muutmiseks:

- 1 vastaja arvates tal erilisi ettepanekuid polegi, kõik toimib ka praegu väga hästi, kuid samas tõi välja, et vaimulikku tööd tehes oleks abi väikesest kohalikest raamatukogust, kust soovijad saaksid piiblitundideks laenata Piiblit ja lauluraamatut. Võimalusel võiks sinna paigutada ka kristlikku perioodikat ja muud sarnast kirjandust, mida hooldekodu elanikud saaksid kohapeal lugeda.
- 1 vastaja oli seisukohal, et sellele võiksid vastata hooldusel olevad inimesed ja ka nende lähedased.

- 1 vastaja ettepanek oli, et hooldekodu võiks pakkuda päevahoiuteenust eakatele.
- 1 vastaja ettepanek oli, et hooldekodu med.õde võiks olla ka koduõde valla territooriumil.
- 1 vastaja arvates on klientidele parima pakkumiseks vaja teha pidevat parendustööd ja väga oluline osa selles on hoolduspersonali koolitamisel. Selleks pakub koostööpartner võimalusi, mida Nõo Hooldekodu on aktiivselt kasutanud.

Edaspidise koostöö jätkamiseks toodi välja järgmist:

- 1 vastaja teeb ettepaneku jätkata senist koostööd pakkudes omalt poolt võimalust saada osa koostööpartneri poolt pakutavatest koolitusprogrammidest.
- 1 vastaja arvates on oluline jätkata koostööd ja omavaheliste kogemuste jagamist ning parimate praktikate vahetamist.
- 1 vastaja arvates Jumala abiga kiriku ja hooldekodu koostöö jätkub sama hästi nagu see on juba aastaid kestnud.
- 1 vastaja ettepanekuid ei esitanud, 1 küsitletu jätkaks hea meelega koostööd.

## 6.2. Kokkuvõtte klientide pereliikmete ja lähedaste uuringust

SA Nõo Hooldekodu klientide pereliikmete ja lähedaste küsitlus viidi läbi ajavahemikul 15. august kuni 15. september 2016.

Küsitluse eesmärgiks oli saada klientide lähedastelt tagasisidet nende rahulolu kohta teenustega, mida SA Nõo Hooldekodu pakub ja ettepanekuid teenuse parendamiseks ning arendustegevuseks. Saadud tagasiside kaudu soovib SA Nõo Hooldekodu parandada hooldusteenuse kvaliteeti ja pakkuda klientidele vajaduspõhiseid teenuseid.

Küsimustikule vastas 52% pereliikmetest (24 vastajat). Vastanutest olid: 8 tütar, 8 poega, 4 sugulast, 2 õde ja 2 lapselast.

Küsimusele: "Millist kasu on Teie pereliige Teie arvates saanud?" vastas 58% vastajatest, et pereliige on hooldatud. 3 vastajat tõid välja, et lähedane on turvaliselt hoitud ja tagatud on järelevalve. Lisaks tõid vastajad välja:

- Ema on saanud vajalikku abi. Talle tehakse kõik ära. Ta ei pea ise eriti millegi pärast vaeva nägema.
- Ema on hooldatud, ta on söönud, pestud ja hoolitsetud.
- Pereliige saab elada omaette ja ta ei pea tundma, et on oma lähedastele nõ koormaks.
- Tädil on nüüd rohud võetud, ta on söönud ja puhas.

Millist kasu on lähedased ise saanud seoses lähedase viibimisega ööpäevaringsel teenusel - 58% vastanutest tõid välja, et nad saavad tööl käia ja oma elu elada. Ühe vastaja arvates annab teadmine, et ema eest on hästi hoolitsetud, emotsionaalse rahulolu ja kindlustunde. Lähedane on saanud puhkust ja taastuda ise ööpäevaringsest ema eest hoolitsemisest – tervis on endal paranenud.

Lisaks on vastajate poolt välja toodud, et saadakse tegelda oma asjadega ja ei pea koguaeg lähedase pärast muretsema (2 vastajat). 1 vastaja toob kasuna välja teadmise, et vend on hooldatud ja tema eest kantakse hoolt.

1 vastaja arvates ei ole ta otsest kasu saanud, ses tegemist on tasulise teenusega.

Informatsiooni vahetusega, mis puudutab lähedase hooldust on rahul 71% vastanutest, 29% arvates nad on pigem rahul.

Lähedase eest hoolitsemise ja hooldusega olid rahul 50% vastanutest, 50% arvates on nad pigem rahul.

### 6.3. Kokkuvõtte teenuse rahastajate (KOV) rahulolu uuringust

Teenuse rahastajate (kohalike omavalitsuste) küsitlus viidi läbi ajavahemikul 05. september kuni 03. oktoober 2016.

Küsitluse eesmärgiks oli saada teenuse rahastajatelt (KOV) tagasisidet rahulolu kohta Nõo Hooldekodu poolt osutatava hooldusteenusega ja ettepanekuid teenuse parendamiseks.

Küsimustik saadeti 5 kohalikule omavalitsusüksusele. Küsimustikule vastas 5 kohalikku omavalitsusüksust.

Üldine rahulolu koostöös Nõo Hooldekoduga – 100% vastanutest olid koostöö osas Nõo Hooldekoduga rahul.

Hinnang teenuste/tegevuste sihtgrupi vajadustele vastavuse kohta – kõik küsitatud 100% olid seisukohal, et teenus vastab sihtgrupi vajadustele.

Info liikumisega koostöö tegemisel olid rahul 4 vastajat, üks vastaja vastas, et ta on pigem rahul.

Millist kasu on saanud kohalikud omavalitsused koostööst Nõo Hooldekoduga?

Vastajad tõid välja järgmist:

- Hetkel on 5 Tartu linna poolt suunatud elanikku teenusel ja hooldatud.
- Hooldust vajavale inimesele on saadud koht hooldekodusse, kus inimene on hooldatud ja hoolitsetud. Inimesel on olemas elamine ja kõik vajalik, mis tal kodus puudus. Olemas on spetsialistid, kes hooldust vajava inimese eest hoolitsevad.
- Oleme saanud kliendile tema vajadustele vastava hooldusteenuse.
- Oleme saanud paigutada hooldusteenust vajava kliendi ööpäevaringsele hooldusele, mis lahendas pikka aega kestnud tõsise probleemi.
- Tähtis on see, et kohapeal (Nõo vallas) on võimalik hooldekoduteenust saada.

Koostöö tegemisel esinenud probleemide või kitsaskohtadena toodi välja:

- Nõudliku ja sageli rahulolematu kliendi ja hooldajate vahel tekib aegajalt sõnavahetust.
- Probleemiks on olnud aeg-ajalt esinev kohtade defitsiit. Hooldekodude süsteemis on raske saada informatsiooni selle kohta, millal koht vabaneda võib. Probleem ei ole hooldekodu töö kvaliteedist tulenev, vaid selles, et kohtade vabanemist ei ole võimalik prognoosida.
- 3 küsitatud vastasid, et kootöö tegemisel pole probleeme olnud.

Ettepanekute teenuste või tegevuste vajaduspõhisemaks muutmiseks ja teenuste arendamiseks tõid vastajad välja:

- Teenust on vaja arendada, kuid kuidas seda teha, ei oska täpselt vastata. Oluline on parandada või säilitada hooldusel olevate inimeste elukvaliteeti ja pöörata tähelepanu hooldusest sõltuvale elukvaliteedile, s.t. et inimesed tunneksid ja tajuksid ennast hooldekodus hästi, mitte kui koormat, kelle eest keegi peab hoolt kandma.
- Inimeste hooldamisel tuleks lähtuda eelkõige nende vajadustest ja mõistlikest soovidest nii palju kui see on olemasoleva eelarve juures võimalik.
- Parema teenuse kvaliteedi pakkumiseks oleks vajalik erinevate tegevusruumide, söögitoa ja suurema puhkeruumi (isegi saali) olemasolu.
- Vajalik oleks erialaspetsialistide töölerakendamine (nt füsioterapeut).
- Hoolduspersonali arvu suurendamine, et vajaduspõhiselt teenindada kliente ja hoolivamalt suhtuda olemasolevasse personali.
- Läbi mõelda, missuguseid abivahendeid oleks vaja hoolduspersonali töö hõlbustamiseks (nt kaasaegsed tõstukid).
- 1 vastaja ettepanekuid ei teinud ega osanud ka öelda mida oleks vaja teenuse arendamiseks teha.

Ettepanekud edaspidiseks koostööks:

- Kohtuda tihedamini teenuse osutaja juures.
- Edaspidise koostöö huvides peaksime külastama nii hooldekodu kui hooldusel olevat klienti.
- Hoolduskohti oleks juurde vaja. Nõo Hooldekodu asub Tartu linna külje all, mille tõttu on ta atraktiivne Tartu linna elanike seas, kes soovivad oma lähedastele ööpäevaringset hooldusteenust.
- Seni on koostöö hästi toiminud, jätkata koostööd samal tasemel.
- Sooviti koostöö jätkumist ja toodi välja, et on suur vajadus hoolduskohtade järele.

Lisaks kohalike omavalitsuste küsitlusele toimus 2016. a septembrikuus 3 uuringus osalenud kohaliku omavalitsuse esindajaga koostöökohtumine. Kohtumise eesmärgiks oli tutvustada Nõo Hooldekodu, pakutavaid teenuseid ja saada teenuse rahastajatelt tagasisidet ning ettepanekuid teenuse parendamiseks.

Kohalike omavalitsuste esindajad pidasid koostöökohtumist väga oluliseks ja olid arvamusel, et selliseid kohtumisi peaks jätkama. Kahe KOV esindajad ütlesid, et nad soovivad tulla Nõo Hooldekoduga tutvuma ja lubasid kohtuda ka nende poolt paigutatud hooldusel olevate inimestega.

#### **6.4. Kokkuvõte SA Nõo Hooldekodu klientide rahulolu-uuringust**

Uuringu eesmärgiks oli välja selgitada klientide rahulolu hooldusteenusega ja millele peaks teenuse osutaja teenuse arendamisel tähelepanu pöörama ning millega tegelema, et täiustada hooldusteenuse kvaliteeti.

Uuringu läbiviimiseks kasutati paber kandjal ankeeti, mis koosnes 9 teemablokist – privaatsus, toitlustamine, turvalisus, heaolu, lugupidamine ja austus, personali ja kliendi sidusus, tegevusvõimalused, isiklikud suhted, kliendi õigused ja kaasamine.

Küsitlus viidi läbi ajavahemikul 20. detsember 2016 kuni 30. detsember 2016.

Ankeedile vastamine oli anonüümne.

Küsimustikule vastas 26 klienti (59% klientidest). Üks klient ei soovinud küsitluses osaleda. Vastanutest 9 (35%) olid mehed, 17 (65%) naised.

##### **6.4.1. Uuringu tulemused**

###### **Privaatsus ja väarikuse austamine**

Enamus vastanutest (76%) tunneb, et nende privaatsust ja väarikust austatakse alati. 8% leiab, et seda tehakse mõnikord, 4% arvates arvestatakse sellega harva, 8% arvates ei austata inimese privaatsuse ja väarikusega mitte kunagi, 4% ei oska öelda kas seda tehakse või mitte.

###### **Toitlustamine**

Pakutava toidu meeldivuse kohta arvas 88% vastanutest, et pakutav toit meeldib neile alati. 12% oli seisukohal, et pakutav toit meeldib neile mõnikord.

Menüüd pidas piisavalt vaheldusrikkaks 84%. 8% oli seisukohal, et menüü on piisavalt vaheldusrikas vahel. 8% ei oska vastata kas menüü on piisavalt vaheldusrikas või mitte.

###### **Turvalisus**

65% vastanutest tunneb, et nende isiklik vara on turvaliselt hoitud. 12% vastajatest leiavad, et nad tunnevad vahel, et nende vara on turvaliselt hoitud. 23% ei oska vastata kas nende isiklik vara on turvaliselt hoitud või mitte.

84% vastanutest tunneb ennast hooldekodus ja selle territooriumil turvaliselt, 8% tunneb seda mõnikord, 4% ei oska vastata kas nad tunnevad ennast hooldekodus ja selle territooriumil turvaliselt või mitte.



## **Heaolu**

Teenuste saamise osas oli 62% vastanutest seisukohal, et nad saavad just neid teenuseid, mida nad vajavad. 15% oli arvamusel, et nad saavad mõnikord neile vajalikke teenuseid, 8% arvates ei saa nad teenuseid, mida neil vaja on. 15% ei oska vastata kas nad saavad just neile vajalikke teenuseid või mitte.

Küsimusele „Kas kliendid soovitaksid Nõo Hooldekodu ka teistele inimestele?“, andsid 88% vastanutest jaatava vastuse ja ütlesid, et nad soovitaksid Nõo Hooldekodu ka teistele hooldust vajavatele inimestele.

Põhjuseks miks vastanud soovitaksid Nõo Hooldekodu teistele inimestele, toodi välja:

- mugav, head söögid ja head hooldajad
- väga hea teenindus ja puhas, asub looduskaunis kohas
- kindel olemine
- kõik on korras, puhas, ilus
- hea asukoht ja hea personal
- siin on ilus loodus, puhas ja turvaline
- inimesed on sõbralikud ja arusaavad
- silm on peal hoitud
- hea olla, aga kallis on

12% vastanutest ei soovitaks Nõo Hooldekodu teistele inimestele. Põhjuseks miks seda teha ei soovita, vastanud välja ei toonud.

Nõo Hooldekodus meeldib elada ja teenust saada 65% vastanutest, 15% meeldib mõnikord. 8% ei meeldi Nõo Hooldekodus elada. 12% ei oska vastata kas neile meeldib või ei meeldi siin elada.

Hooldekodu tundub kodusena 54% -le vastanutest. 23%-le tundub hooldekodu mõnikord kodusena. 12% ei oska vastata kas hooldekodu tundub neile kodusena või mitte.

8% vastasid, et hooldekodu ei tundu neile kodusena. Põhjuseks, miks hooldekodu ei tundu kodusena, vastanud välja ei toonud.

## **Lugupidamine ja austus**

88% vastanute hinnangul pöörab personal neile piisavalt tähelepanu. 8 % arvates pöörab personal neile piisavalt tähelepanu mõnikord. 4% on seisukohal, et personal ei pööra kliendile piisavalt tähelepanu.

Klientide kohtlemist austusega tunnetas 88% vastanutest. 8% klientidest tunnetas austusega kohtlemist harva. 4% ei oska öelda kas töötajad, kes nende eest hooldust kannavad, kohtlevad neid austusega või mitte.

## **Tegevusvõimalused**

Võimalusele tegelda meeldivate asjadega vastas 34%, et neil on alati võimalus tegelda meeldivate asjadega. 38% oli arvamusel, et neil on mõnikord võimalus tegelda meeldivate asjadega. 12% arvates on neil see võimalus harva, 12% ei oska öelda kas neil on võimalus tegelda meeldivate asjadega või mitte. 4% arvates ei ole neil mitte kunagi võimalust tegelda enda jaoks meeldivate asjadega.

## **Kliendi õigused ja kaasamine**

Sihtasutus Nõo Hooldekodu kliendi õigustest ja kohustustest on teadlikud 46% vastajatest. 54% hinnangul ei ole nad kliendi õigustest ja kohustustest teadlikud.

38% vastanutest on teadlikud, et neil on igal ajal võimalus tutvuda Nõo Hooldekodu kliendi õiguste ja kohustustega. 61% vastas, et nad ei tea antud võimaluse olemasolust.

58% vastanutest on teadlikud, et neil on alati võimalus esitada ettepanekuid, kaebusi ja tänuavaldusi nii suuliselt kui kirjalikult. 42% hinnangul ei ole nad teadlikud, et neil on võimalus igal ajal esitada

ettepanekuid, kaebusi ja tänuavaldusi.

Kliendi kaasamise kohta hoolduse ja hooldustoimingute kavandamisse, mis on dokumenteeritud hooldusplaanis, vastas 46%, et neid on kaasatud, 58% vastas, et neid ei ole kaasatud hoolduse planeerimisse.

Klientide rahulolu-uuringu tulemuste kokkuvõtteks võib öelda, et 82% vastanute hinnangul on nad saanud teenusega rahul ja hindavad osutatavat teenust heaks. 14% hindavad oma rahulolu teenusega rahuldavaks, 4% hinnangul on teenus halb.

## **7. Kokkuvõtte praktikantide tagasisidest**

2016. aastal sooritas eaka praktika Nõo Hooldekodus 2 Lääne-Viru Rakenduskõrgkooli tudengit.

Praktikantide hinnangul õppisid nad asutuse üldise toimimise kohta. Praktika käigus saadi ülevaade asutuse erinevatest võimalustest ja piirangutest. Saadi ülevaade hooldekodu klientidest. Õpiti eakaid paremini tundma, kuulama ja märkama asju, millele varem tähelepanu ei osanud pöörata.

Hooldajatelt õpiti hooldustoiminguid, samuti korrektseid töövõtteid inimeste liigutamisel. Praktika käigus õpiti ka enda kohta, et saada aru enda sobivusest tööle eakate inimestega.

Praktika sooritamise käigus tekkisid arusaam ja seosed koolis omandatud teoreetilistest teadmistest hoolekandes ja gerontoloogias.

Küsimusele "Millist kasu praktika sooritamise saite?" vastasid praktikandid, et nad said näha ja kogeda kuidas on korraldatud eakate hoolekanne asutuses. Oli võimalus näha süsteemi nii võimalusi kui puudujääke

Praktikandid tõid välja, et nende praktika sooritamiseks oli kõik hästi korraldatud ja rahule jädi ka praktika juhendamisega.

Praktikantide tagasiside kokkuvõtteks võib öelda, et ühe praktikandi hinnangul jäi ta praktika sooritamisele Nõo Hooldekodus rahule, teise praktikandi hinnang oli, et ta pigem jäi rahule.

## **8. Sise- ja välishindamine**

### **8.1. EQUASS audit**

Asutuse EQUASS (Euroopa Kvaliteedimärk Sotsiaalteenustes) audit toimus 14. märtsist - 15. märtsini 2016 ning selle viis läbi audiitor Merle Tomberg. Audiitor tutvus põhjalikult asutuse dokumentidega, toimusid intervjuud koostööpartnerite, sihtasutuse nõukogu liikmete, perekonnaliikmete, kohaliku omavalitsuse esindaja, klientide ja personaliga.

Tutvunud asutuse dokumentidega ja vestlustest töötajatejaga, leidis audiitor, et Nõo Hooldekodu on on teinud palju arendustööd, kuid osad kriteerimud vajasid veel rakendamist kuna osade kriteeriumite osas ei olnud asutusel sobivat tõendusmaterjali või oli seda ebapiisavalt.

Puuduste kõrvaldamiseks anti asutusele võimalus tegelda 6 kuu jooksul kriteeriumitega, mis vajasid edasist rakendamist.

Järelaudit toimus 12. oktoobril 2016.

18. oktoobril 2016 saime teate EQUASS Assurance sertifikaadi omistamisest sihtasutusele Nõo Hooldekodu.

EQUASS Assurance sertifikaat kehtib 18. oktoobrist 2016 – 18. oktoobrini 2018.

### **8.2. Kokkuvõtte töö- ja elukeskkonna sisekontrollist**

Töö- ja elukeskkonna siseaudit toimus ajavahemikul 20. september 2016 kuni 22. september 2016. Sisekontrolli käigus kontrolliti SA Nõo Hooldekodu töö- ja elukeskkonna olemasolevat riskianalüüsi ja töötervishoiuga seonduvate dokumentide olemasolu ning vastavust kehtestatud nõuetele.

Eelmine riskianalüüs oli koostatud 02. juunil 2014. Riskianalüüs oli teostatud hooldaja, koka, perenaise, raamatupidaja ja haldustöötaja ametikohal. Riskianalüüsis puudus juhatuse liikme ja huvijuhni ametikoha riskide analüüs.

SA Nõo Hooldekodu töö – ja elukeskkonna uus riskianalüüs viidi läbi ajavahemikul 12. september 2016 kuni 16. september 2016 kõikidele asutuse ametikohtadele: hooldaja, abihooldaja, kokk, õde, perenaine, raamatupidaja, haldustöötaja, huvijuht ja juhatuse liige.

Koostatud riskianalüüsi on täiendatud ja välja on toodud kõikidel ametikohtadel ning hooldekodu elukeskkonnas, s.t. ka hooldekodu elanike jaoks võimalikud esinevad ohud ja riskid ning kasutusele on võetud meetmed riskide vähendamiseks ja vältimiseks.

Koostatud riskianalüüs vastab tegelikule töö- ja elukeskkonnale.

Koostatud on tegevuskava, milles toodud meetmed on planeeritud ja teostamisel.

Kõikidele asutuse ametikohtadele on koostatud ametikirjeldused, mis kirjeldavad konkreetset ametikohta. Ametikirjelduses on fikseeritud töötaja tööülesanded, kohustused, vastutus ja õigused.

Asutuses toimub töötajate sissejuhatav juhendamine, mille kohta on olemas sissejuhatava juhendamise register, kuhu on tehtud kanded uue töötaja tööle asumisel. Kirja on pandud dokumendid, mida töötajale on tutvustatud ja kus on olemas juhendaja ja juhendatava allkiri.

Ohutusjuhendid on olemas hooldajatele. Ülejäänud ametikohtade ohutusjuhendid puuduvad.

Töötajate terviskontroll on läbi viidud juunis 2014. Tervisekontrolli teostas Maramaa Kliinik OÜ. Tervisekontrolli otsused on väljastatud 30. juuni 2014.

Järgmise tervisekontrolli aeg on tervisekontrolli otsustel märgitud juuni 2016, mida ei ole toimunud.

Töötajate vaksineerimisi ei ole asutus korraldanud.

Hinnang töökeskkonna hetkeolukorrale ja riskide maandamisele on fikseeritud SA Nõo Hooldekodu töö- ja elukeskkonna riskianalüüsis, mis teostati ajavahemikul 12. september 2016 kuni 16. september 2016.

Töötajate kasutada olevad olmeruumid (pesemis- ja riietusruum, tualetid) on olemas, remonditud ja kasutuses. Hoone keldrikorrusel asub töötajate dušširuum ja saun. Kõrval asub puhkeruum ja samasse jääb ka hoolduspersonali ja kokkade riietusruum, kus igale töötajale on isiklik lukustatav riidekapp. Lisaks on keldrikorrusel puhkeruum, kus nt kaugemalt tööl käival inimesel on võimalik ööbida.

Töötajad saavad töökohal endale kohvi ja teed teha. Hoolduspersonali puhkeruumis on olemas kohviaparaat ja veekeetja.

Isikukaitsevahendid on töötajatele olemas. Igale hooldajale on kasutada ühekordsed kindad, käte desinfitseerimisvahend, vajadusel ka maskid ja ühekordsed kitlid.

Hoolduspersonalile ja kokkadele on asutuse poolt tööriietus – jakk, püksid või seelik, põll ja peakate.

Tööõnnetusi ja tööga seotud haigestumisi ei ole registreeritud.

Töövõimetuslehel viibisid töötajad 2015. aastal kokku 312 kalendripäeva.

Asutuse töökeskkonna parendamisel väärib äramärkimist, et asutus tegeleb töökeskkonna ja töötingimuste parendamisega. 2015. aasta lõpus osteti tõstuk, mis vähendab tunduvalt töötajate raskuste käsitsi teisaldamist.

Kahel viimasel aastal on asutus investeerinud raha elektriliste funktsionaalvoodite, libilinate ja libilaudade ostmiseks, et muuta hooldajate hooldustöö kergemaks.

Töö- ja elukeskkonna sisekontrolli käigus tuvastatud puudused:

- puudusid ametikohtade (v.a. hooldaja) ohutusjuhendid
- puudusid töötajate kehtivad terviskontrolli otsused
- esmaabi väljaõppe on läbinud 3 hooldustöötajat

Puuduste kõrvaldamiseks määrati tähtsajad.

### **8.2.1. Kokkuvõtte töötajate küsitlusest töökeskkonna riskihindamisel**

SA Nõo Hooldekodu töötajate küsitlus töökeskkonna riskide tuvastamiseks viidi läbi ajavahemikul 12. september – 16. september 2016. Küsitlusele vastas 14 töötajat.

Töötajad said hinnata millistest riskidest nad oma töökohal ohustatud on.

Riskianalüüs on teostatud kõikidel töökohtadel selgitamaks välja töökeskkonna ohutegurid ja nende mõju töötaja tervisele. Riski suurus hinnati skaalal 0 – 4 (0 - olematu risk, 1 – aktsepteeritav risk, 2 - teatud risk, tuleb kõrvaldada, 3 – tõsine risk, peab kõrvaldama, 4 - väga tõsine risk, peab kõrvaldama viivitamatult).

Küsitlusest selgub, et 9 vastaja hinnangul on nende töökohal olematud ja mõned aktsepteeritavad riskid.

5 hooldustöötaja hinnangul on nad oma töökohal ohustatud raskuste tõstmisest ja see on nende hinnangul tõsine risk.

Märkusena oli ära märgitud klient, kelle hooldamine on komplitseeritud kuna klient istub voodis lamatiste ärahooldamiseks õhukummil (mis ei ole spetsiaalne hooldusvahend), mille peal tuleb hooldajatel klienti, selleks, et ta end mugavalt tunneks, päeva jooksul mitmeid kordi liigutada ette- ja tahapoole, nihutada jne, mis on hooldajatele füüsiliselt raske, põhjustades käte, randme, õla- ja seljavalusid ning on pikaajalisel töötamisel tervist kahjustav.

Asutus on pakkunud kliendile erinevaid kaasaegseid hooldusvahendeid, kuid kahjuks pole üksi pakutud abivahend kliendile sobinud ja klient on jäänud seisukohale, et tema õhukummist ei loobu.

2 hooldaja hinnangul on tõsiseks riskiks sundasend töötamisel.

3 hooldajat märkisid aktsepteeritava riskina müra, mida tekitab mõnede klientide katkematu kõvahäälne jutt (seda nii päeval kui öösel). Lisaks mainiti, et müra tekitab ka klientide tubades, samuti puhkeruumides liiga kõvasti mängivad telerid ja raadiod.

Töötajate poolt toodi välja järgmised tähelepanekud:

- funktsionaalvoodite rattad piduritega, mida on raske avada
- osade tualettide põrandatel libedad plaadid
- seinakontaktid, mis jäävad voodite taha
- suure kehakaaluga kliendid
- dementsete eakate häälitsused ja nende katkematu kõvahäälne kõne
- öösiti tööl 1 töötaja
- kiusamine kliendi poolt

Asutus tegeleb töötajate poolt töökeskkonna riskihindamise küsitluses äramärgitud tõsise riski vähendamise ja väljatoodud tähelepanekutele lahenduste leidmisega.

## 9. Arendus- ja innovatsioonitegevused

2016. aasta innovatsiooniprojekt "Käsitsi tehtud heaolu – ühesõpe käsitöö ja hoolekande ühendamiseks" toimus koostöös Viljandi Kultuuriakadeemia rahvusliku käsitöö osakonna tudengite ja õppejõududega.

Projekti eesmärgiks oli kaarditada tegevused ja meetodikad, mis sobivad vanemaealistele kõige enam ja mida peaksid arvestama juhendajad eakatega käsitöö ja kunstitegevusi läbi viies.

Projekti raames viidi 2016. aasta sügisel läbi 3 õpituba. Esimeses õpitoas õpiti paelte punumist, mis osutus meie klientide jaoks kõige keerulisemaks ja valmis ainult neli tööd. Teises õpitoas õpetasid tudengid tekstiiltrükki, mis oli eakate jaoks lihtsam ja kergemini teostatav tehnika. Kolmandas õpitoas valmistati märke, mis oli eakatele täiesti jõukohane ja pakkus palju rõõmu.

Projektis ja õpitubades osalenutele meeldis õpitubades osaleda ja nad olid väga rahul oma valminud töödega.

Tudengid said omalt poolt kogemusi eakate juhendamisest ja õpetamisest käsitöö ja kunstitegevuste läbiviimisel.

Valminud tööd esitati näitusele, mida oli võimalik näha Viljandis Sakala keskusel.

## 10. Ülevaade 2016. aasta olulisematest tegevustest ja eesmärkidest

- **Klientidega seonduvad eesmärgid**

Tegelesime teenuse parendamisega, et tagada klientide vajadustele vastav teenus. Kaasasime kliendid nende vajaduste väljaselgitamise, hindamise ja teenuste planeerimise protsessi, mille eesmärgiks on teenuse saajate elukvaliteedi säilitamine, võimalusel ka parandamine. Tegelesime teenuse kasutajate õiguste temaatikaga ja klientide teavitamistööga nende õigustest (klientide koosolekud, töötasime välja dokumendi "Kliendi õigused ja kohustused", mis on hoolduslepingu lisa).

- **Teenuse osutamise seonduvad eesmärgid**

Viisime läbi klientide hooldusvajaduse hindamisi. Tegelesime teenuse saajate vajaduste väljaselgitamisega ja hooldusplaanide koostamisega.

- **Personaliga seonduvad eesmärgid** – töötajate kaasamine, nende ettepanekute ja arvamustega arvestamine, regulaarsed töökoosolekud, uute töötajate värbamine, töötajate arendamine ja vajadustest lähtuv koolituste planeerimine ning koolitustel osalemise soodustamine, töökeskkonna parandamine. Töötajate tunnustamine ja väärtustamine.

- **Juhtimisega seonduvad eesmärgid**

EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamine. Planeerisime asutuse tööd ja tegevusi, panustasime asutuse kestvasse arengusse, tegelesime jätkuva parendustööga.

2016. aastal valmis asutuse kvaliteedikäsiraamat kuhu on koondatud kõik olulised asutuse tegevusega seonduvad dokumendid.

Aruandeaasta jooksul töötasime välja arenguestluste läbiviimise korra. Teine oluline dokument, mille välja töötasime, oli asutuse eetikapoliitika. Dokumendis kehtestatud põhimõtted aitavad tagada teenuse saajate väärikuse, edendada sotsiaalset õiglust ning kaitseb neid lubamatute riskide eest, milleks võivad olla majanduslik, vaimne ja füüsiline ärakasutamine.

Lisaks vaatasime üle, täiendasime ja muutsime ettepanekute, kaebuste või tänuavalduste esitamise ja menetlemise korda, isikuandmete töötlemise korda, töökorralduse reegleid ning dokumenti, mis käsitleb SA Nõo Hooldekodu kliendi õigusi ja kohustusi.

**Teenuse tulemuslikkuse hindamiseks kogusime tagasisidet huvigruppidele** (koostööpartnerid, teenuse rahastajad, pereliikmed, kliendid, praktikandid).

Tehtud ettepanekutega arvestab sihtasutuse juhatus 2017. aasta tegevuskava planeerimisel.

### **Klientide ja pereliikmete kaasamiseks teenuste osutamisse ja arendamiseks:**

- viisime läbi 3 kliendikoosolekut.

Koosolekutel rääkisime hooldekodu 2016. aasta olulisematest tegevustest ja tegevuse eesmärkidest. Käsitlesime klientide õiguste temaatikat, tutvustasime ettepanekute, kaebuste ja tänuavalduste esitamise korda. Lisaks rääkisime tubade korrashoiust, suhtumisest kaasklientidesse, üritusestega seonduvast ning arutlesime vaba aja tegevuste üle.

2016. aastal kaasasime kliendid, mõnel juhul ka kliendi pereliikmed hooldusplaani koostamisse eesmärgiga selgitada välja klientide vajadused ja ootused, et planeerida hooldusprotsessi, võttes arvesse klientide individuaalseid vajadusi.

Kogu aruandeaasta jooksul tegelesime hooldusele tulnud klientide hooldusvajaduse hindamise, hooldusplaanide koostamise ja korduvhindamise läbiviimisega.

2016. aastal koostati hooldusplaani 19 hooldusele asunud isikule.

Korduvaid hindamisi tehti 15 kliendile.

Eestkoste seadmise küsimustes nõustasime aruandeaasta jooksul 3 kliendi pereliiget. Kahel juhul osalesime arvamuse andmisel eestkosteasutusele.

2016. aasta tegevuskava analüüsimisel tuleb tõdeda, et tegevuskavas planeeritud siseaudit koostatud hooldusplaanide analüüsimiseks jäi teostama, mis oli tingitud auditi läbiviimisega seotud 2 töötaja haigestumisega detsembris.

Hooldusplaanide analüüsimise siseaudit toimub 2017. aasta II poolel.

Üheks takistuseks, mis teenuse pakkumist on mõjutanud, on seotud personali värbamisega ja asjaoluga, et vajalike töötajate leidmiseks kulub järjest rohkem aega ja sobiva töötaja leidmine on muutunud aasta-aastalt keerulisemaks.

Positiivsena võib 2016. aasta tegevuste kohta välja tuua seda, et teostasime hooldekodu I korruse ühe osa 5 toa ja koridori remondi ning ostisime 2 remonditud tuppa uut mööblit. Nimetatud tegevused on aidanud kaasa hooldusel olevate inimeste elukvaliteedi parandamisele, mis on omakorda aidanud täiustada teenuse kvaliteeti.

Asutus on arendanud koostöösuhteid Nõo kogudusega, Nõo ja Elva Perearstikeskustega, samuti Tartu Tervishoiu Kõrgkooliga.

Oleme olnud praktikakohaks Tartu Tervishoiu Kõrgkooli tudengitele, 2016. aastal ka Lääne-Viru Rakenduskõrgkooli tudengitele.

Personali kutse- ja erialaste teadmiste arendamine toimus vastavalt koostatud koolituskavale, arvestades töötajate individuaalseid arenguvajadusi.

Aruandeaasta jooksul tegelesime asutuse sise- ja väliskommunikatsiooni parandamisega, kodulehe arendusega, mille tulemusel valmis uus informatiivsem koduleht. Korraldasime regulaarseid personali töökoosolekuid, kliendikoosolekuid ja toimusid esimesed koostöökohtumised teenuse rahastajate (KOV) esindajatega. Tegelesime olemasoleva dokumentatsiooni ülevaatamise, vajadusel täiendamise ja muutmisega.

Kõige olulisemaks 2016. aasta tegevuseks peame EQUASS (Euroopa Kvaliteedimärk Sotsiaalteenustes) auditi läbimist ja EQUASS Assurance sertikaadi pälvimist.

## **9. Arengusuunad 2017. aastal**

2017. aasta tegevuste planeerimisel oleme arvesse võtnud 2017. aasta tegevuskavas seatud eesmärgid ja tegevused, samuti huvigruppide tagasisidest tulenevad ootused.

### **Teenuse saajate ja huvigruppide vajadustele vastava hooldusteenuse arendamiseks**

- viime läbi teenuse saajate, rahastajate, koostööpartnerite ja perekonnaliikmete rahulolu küsitlused
- korraldame koostöökohtumisi
- korraldame hooldekodu avatud uste päeva.

### **Teenuse tulemuslikkuse tagamiseks**

- hindame teenusele tulevatele klientide hooldusvajadust, koostame hooldusplaani, analüüsime neis püstitatud eesmärgid ja tegevusi ning viime läbi korduvhindamisi.

### **Teenuse saajate elukeskkonna parandamiseks ja elukvaliteedi tagamiseks**

- remondime hooldekodu I korruse 5 tuba ja puhkeruumi
- renoveerime ratastooli kaldtee

### **Klientide ja pereliikmete kaasamiseks teenuse osutamise ja arendamise protsessi**

- korraldame kliendikoosolekuid
- planeerime moodustada kliendiesinduse.

### **Töötajate kaasamiseks, nende pädevuse ja kompetentsuse parandamiseks**

- toetame ja pakume koolitustel osalemise võimalust
- toetame vähemalt ühele hooldajale hooldustöötaja 4 kutsekvalifikatsiooni omandamist
- korraldame töökoosolekuid
- tegeleme töökeskkonna jätkuva parendamisega ja hoolduseks vajalike abivahendite soetamisega
- viime läbi tööga rahulolu küsitluse.

### **Asutuse jätkusuutlikkuse tagamiseks**

- jätkame EQUASS kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamist
- säilitame hooldusteenuse mahu ja tagame hoolduskohtade 100% täituvuse kogu aasta vältel
- säilitame sihtasutuse jätkusuutliku tegevuse ja ressursside optimaalse kasutamise.

Ene Arus

Juhatus liige