

## **Ridiradiralla OÜ kvaliteedipoliitika**

Ettevõtte kvaliteedipoliitika on koostatud väljendamaks 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 väärtuste ja visiooniga, mis on igale töötajale igapäevaselt järgimiseks.

Kvaliteedipoliitika on kooskõlastatud juhtkonna poolt.

Kvaliteedipoliitika pideva asjakohasuse säilitamiseks vaatab juhtkond selle üle vähemalt üks kord aasta jooksul.

Kvaliteedipoliitika ellurakendamiseks tutvustatakse seda kõikidele töötajatele ja tehakse kõigile kättesaadavaks asutuse kodulehel [www.lastehoid.ee](http://www.lastehoid.ee)

**RIDIRADIRALLA OÜ eesmärk** on pakkuda või vahendada perele usaldusväärset lastehoiu- ja tugiisikuteenust, arvestades pere soove ja **lapse vajadusi**.

**RIDIRADIRALLA OÜ missioon** on tagada **usaldusväärne ja paindliku ajaga** lastehoiu- või tugiisikuteenus ja selle vahendamine.

**RIDIRADIRALLA OÜ visioon** on järjepidevalt tegutsevad lastehoiud Eestimaal, usaldusväärsete lapsehoidjatega. Operatiivse tugiisikute võrgustiku toimimine.

### **Meie väärtustame:**

- 1) **Usaldusväarsust**- anname endast parima, et meie teenust usaldatakse.
- 2) **Isikukesksust**-seame oma eesmärgiks luua individuaalplaani, tegutseda juhtumipõhiselt ja säilitada klientide rahulolu.
- 3) **Arengut**- hoiame end pidevalt kursis igasuguste muutustega ja tegeleme pideva õppimisega.
- 4) **Innovatsiooni** - oleme loovad ja avatud uutele ideedele.

### **Meie pikaajalised kvaliteedialased eesmärgid:**

1. Klienditöö tulemuslikkuse ja –protsesside regulaarne hindamine ja parendamine kaasates meeskonda;
2. Isikukesksus – individuaalplaani koostamine, kliendi vajadustele vastava ning tema arengut toetava keskkonna loomine;
3. Peame väga oluliseks oma klientide (laste) jõustamist;
4. Huvipoolte vajaduste väljaselgitamine ja tagasiside analüüsimine;
5. Töötajate juhendamine, arendamine, jõustamine, kaasamine teenuse arengusse;
6. Meeskonnatöö ja koostöö tõhustamine, koostööpartnerite ja ühiskonna teavitamine meie teenustest ja tegevustest;

7. Tervikliku kvaliteedijuhtimissüsteemi tagamine läbi põhi- ja tugiprotsesside pideva arendamise.

### **Nendest eesmärkidest lähtuvalt on välja töötatud kvaliteedipoliitika põhimõtted:**

**KVALIFITSEERITUD PERSONAL** – Ridiradirall OÜ lapsehoidjatel on kutsetunnistus. Töötajate pädevuse hoidmiseks ja tõstmiseks on loodud koolituskava, personali arenguvajadusi hinnatakse regulaarselt üks kord aastas juunikuus arenguvestlusel. Tähtsal kohal on töötajate jõustamine. Töö käigus kogutud kogemusi ja pädevust analüüsitakse koosolekutel ja protokollitakse võimalusel ning kasutatakse teenuse parendamisel.

**KVALITEETNE TEENUS** – rakendatakse EQUASS kvaliteedisüsteemi, teenuse kvaliteedi tõstmiseks ja hindamiseks on teenuse protsessid läbi mõeldud ja lahti kirjutatud.

Teenuse osutamise eesmärk on säilitada või tõsta teenuse saaja elukvaliteeti ja toetada eneseusku. Elukvaliteet on kirjeldatud individuaalplaanis ja tagasiside küsitluses. Elukvaliteedi all hinnatakse järgmiseid valdkondi: Füüsiline heaolu, emotsionaalne heaolu, isiklik areng, õigused, enesemääratlus, sotsiaalne kaasatus, materiaalne heaolu.

**ISIKUKESKSUS** – Klienditöös lähtutakse konkreetse kliendi vajadustest- isikukesksusest. Klienditöö parandamiseks on loodud tagasiside süsteem. Parima kvaliteediga teenuse osutamiseks on oluline info kättesaadavus ja infoliikumine ning kliendi vajaduste hindamine läbi individuaalplaani.

**JÕUSTAMINE** – iseseisvus ja selle toetamine.

Peame oluliseks klientide **iseseisvumise kasvu** selleks arendame töötajaid klientide **iseseisvumise toetamiseks**. Pakume klientidele jõustavat keskkonda ja tegevusi.

**LAIHAARDELISUS** – On koostatud teenuse protsessid.

**ENESEMÄÄRATLUS** - Peame tähtsaks, et inimene saab olla see, kes ta on, sõltumata soost, poliitikast, rassist kuuluvusest. Kliendi enesemääratluseks küsime tagasisidet lapse individuaalsuse plaanis ja vajadusel teeme muudatusi teenuses, et klient saaks oma soove rakendada. Anname lapsele teenusel olles võimaluse kaasa rääkida.

**MEESKONNATÖÖ ja KOOSTÖÖ** – kvaliteetse klienditöö eelduseks on professionaalne meeskond. Hinnatakse personali professionaalseid oskusi kliendi elukvaliteedi tõstmisel. Arenguvestlused, koolituskava, tagasiside.

Kliendiga tehakse koostööd ühiste eesmärkide määratlemiseks ja saavutamiseks, vajadusel toimib koosöö laiema võrgustikuga. Koostööd tehakse kogukonnaga ja kogu ühiskonnaga. Kõige aluseks on koostöö kliendiga, selleks on vajalik usaldusväärne õhkkond. On loodud tagasiside süsteem, toimuvad koosolekud ja iga kuu saadetakse klientidele infokirja. Koostööpartneritena kaasame kohalikke omavalitsusi ja teisi valdkonnaga seotud organisatsioone.

**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 panna paika eesmärgid. Füüsilise keskkonna riskide hindamiseks ja olukorra parandamiseks viiakse regulaarselt läbi osakondades riskihindamisi. Koostatud on töötervishoiu kava.

Pööratakse tähelepanu oma elukeskkonna hoidmisele. Keskkonnateadlikkuse ja keskkonda väärtustava hoiaku kujundamine toimub läbi igapäevaste tegevuste – nt loodussõbraliku jäätmekäitluse 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 kord aastas) tagasisidet erinevatelt huvirühmadelt: klientidelt (laps) ning nende esindajatelt (lapsevanem, eestkostja), personalilt (töötajad), teenuse rahastajatelt (ministeerium, kohalik omavalitsus, SKA, sponsorid), koostööpartneritelt. Eesmärgiks on välja selgitada klientide ajas muutuvad vajadused.

## **TAGASISIDE SÜSTEEM**

Ridiradiralla OÜ-l on välja töötatud ja kodulehel üleval ettepanekute, kiituste ja kaebuste esitamise ja lahendamise kord. Kaart probleemide hindamiseks on ettevõttes kasutusel igapäevase töövahenditena.

Rahulolu teenusega selgitatakse välja kliendi tagasiside küsitluses üks kord aastas. Info kliendi vajaduste kohta kaardistatakse teenusele tulles lapse individuaalsuse plaanis.

Olulisematelt koostööpartneritelt, rahastajatelt (KOV, SKA) küsitakse tagasisidet kord aastas, augustis.

Kui küsitluslehtedele ei ole vastused tulnud küsitakse info telefonivestlusel või kokkusaamisel.

Kogutud info analüüsitakse ja oktoobriks koostatakse protokoll.

Kord aastas vaadatakse dokument üle töötajate üldkoosolekul.

1. septembril, hooaja alguse üldkoosolekul tutvustatakse dokumenti lapsevanemate.