

## SA Taheva Sanatooriumile väljastati EQUASS ASSURANCE kvaliteedimärk

SA Taheva Sanatooriumile oli väljastatud EQUASS ASSURANCE kvaliteedimärk ajavahemikul 17.06.2014 – 17.06.2016.

Kvaliteedimärgi pikendamiseks ja nõuetele vastavuseks, ning sihtasutuse järjepidevuse otstarbel toimus 16.03-15.05.2016 sihtasutuses sisehindamine. Sisehindamise meetoditeks olid asutuse dokumentatsiooniga tutvumine ja selle sisuline analüüs, vestlused personali ning klientidega. SA Taheva Sanatooriumi üldkoosolekul otsustati, et sisehindamise meeskonna koosseisus kuuluvad Valdeko Nielson, Tiiu Helemets, Ivi Laidre, Merike Sakkis ning Sirje Paas. Sisehindamise raames toimus nn vaheaudit EQUASSi konsultandi poolt, kes tegi mõningad ettepanekud asutuse töö paremaks korraldamiseks ja ettevalmistuseks EQUASS ASSURANCE auditiks.

Sisehindamisele järgnes EQUASS ASSURANCE audit, mis toimus 13.06.2016–14.06.2016 ning seda viis läbi audiitor Matti Lilleväli.

Audiitori eesmärgiks oli saada selgeks, kuidas asutuses töö käib ja kas tegevus vastab EQUASS põhimõtetele. Audiitor ei otsusta, kas asutus saab sertifikaadi või mitte, vaid ta peegeldab asutuse tegevust või siis vahendab infot asutuse ja Brüsseli vahel. Auditiraport peegeldab asutuse olukorda- nii tugevused kui ka arenguvaldkonnad. Kuna tegemist on Euroopa kvaliteedisüsteemiga, siis peab olema see inglise keeles- muidu ei saa Awarding Committee ehk Auhinna Komitee otsust langetada asutuse vastavuse kohta. EQUASS sertifikaat ei anna asutusele tagasisidet selle kohta, kas ta vastab Eesti nõudmistele vaid annab hinnangu Euroopa nõuetest.

EQUASS ASSURANCE audit hõlmab endas kogu sihtasutuse tööd, läbivateks teemadeks on:

1. Juhtimine - Sotsiaalteenuseid pakkuvad teenuse osutaja peaksid demonstreerima eeskujulikku juhtimist kogu sotsiaalsektoris. Laiemas kogukonnas peaksid need asutused edendama positiivseid kuvandeid, esitama väljakutseid madalatele ootustele, looma parimaid praktiseerimistavasid, kasutama olemasolevaid ressursse veelgi efektiivsemalt, olema innovaatilised ja pürgima veelgi vabama ja kaasavama ühiskonna poole.
2. Personal - Sotsiaalteenuseid osutavad organisatsioonid juhivad ja haldavad oma personali ja tegevust suunas, mis lähtub nende tegevuse eesmärkidest ja inimesekesksest teeninduskultuurist. Töötajad, kellel on nõutud teadmised, oskused ja kompetents, leiavad organisatsioonis arenguvõimalusi ja edutamist. Sellised organisatsioonid on teenuse saajate ja teiste huvigruppide heaolu nimel pühendunud personali kaasamisele, arendamisele ning edasiõppe soodustamisele, pakkudes oma töötajatele tervisekaitset, turvalisust, heaolu ning nõuetele vastavaid töötingimusi.
3. Õigused - Teenust osutavad organisatsioonid on pühendunud klientide õiguste kaitsmisele ja edendamisele võrdsete võimaluste, võrdsekohtlemise, valikuvabaduse, enesemääramisõiguse ning võrdse osalemisõiguse osas. Teenuseid osutavad organisatsioonid tagavad oma teenustes nende saajate teadliku nõusoleku ja mittediskrimineeriva ning positiivse suhtumise. Sellinemõistev suhtumine on nähtav kogu teenuse arendamise ja osutamise protsessis ning teenuse osutaja väärtustes.
4. Eetika - Teenuseid osutavate organisatsioonide tegevuse aluseks on eetikakoodeks, mis kaitseb teenuse saajate ja nende pereliikmete/hooldajate väärikust, ennetab riske ning toetab sotsiaalset õiglust. Samuti on eetikakoodeksis täpsustatud organisatsiooni sisesed kompetentsusnõuded.
5. Koostöösuhted - Teenuseid osutavad organisatsioonid teevad koostööd avaliku ja erasektori esindajate, tööandjate, töötajate esindajate, rahastajate, teenuse hankijate, teenuse saajate

esindusorganisatsioonide, kohalike huvigruppide, perekonnaliikmete ja hooldajatega, et luua avatum ja kaasavam ühiskond, et tagada teenuste osutamise järjepidevus ja saavutada parimaid tulemusi.

6. Osalemine - Teenust osutavad organisatsioonid edendavad teenuse saajate osavõtlikkust ja kaasatust organisatsiooni kõikidel tasanditel ja ka ühiskonnas üldisemalt. Teenuse osutajad kaasavad teenuse saajaid, kui aktiivseid meeskonnaliikmed. Teenuse saajate osavõtlikkuse suurendamiseks peaksid teenuse osutajad jõustama, toetama ja laiendama teenuse saajate volitusi/ vastutust. Selgitustöö tegemiseks, takistuste kõrvaldamiseks, avaliku hariduse aktiivseks propageerimiseks ning võrdsete võimaluste loomiseks peaksid teenuse osutajad tegema koostööd erinevate esindusorganite ja gruppidega.

7. Isikukeskne lähenemine - Teenuseid osutavate organisatsioonide eesmärk on tõsta teenuse saajate elukvaliteeti, lähtudes nii teenuse saajate, kui teiste potentsiaalsete kasusaajate vajadustest. Sellised organisatsioonid hindavad indiviidi panust organisatsiooni tegevusse, võimaldades neil osaleda enesehindamisprotsessis, tagasiside andmisel ja organisatsiooni tegevuse hindamisel. Samuti on sellistele organisatsioonidele olulised teenuse saajaisiklikud ja ka teenusega seotud eesmärgid, arvestades teenuse saajafüüsilist ja sotsiaalset keskkonda.

8. Laiihaardelisus - Teenuseid osutavad organisatsioonid tagavad, et teenuse saajatele on järjepidevalt kättesaadavad kõikehõlmavad (terviklikud) ja kogukonnapõhised teenused. Teenuste osutamisel väärtustatakse kõikide teenuse saajate ning potentsiaalsete partnerite (muuhulgas kohalik kogukond, tööandjad ja teised huvigrupid) panust ning teenuseid pakkudes kasutatakse lähenemisi alates varajasest sekkumisest kuni toetamise ja järelkontrollini. Teenuseid peaks osutama kasutades multidistsiplinaarse meeskondliku lähenemise metoodikat või tehes koostööd teiste teenuseosutajate ja tööandjatega.

9. Tulemustele orienteeritus - Teenuseid osutavad organisatsioonid on tulemustele orienteeritud. Pidades silmas, kuidas neid tajutakse, millised on olnud nende saavutused ja kui palju kasu nad pakuvad nii teenuse saajatele, perekonnaliikmetele, hooldajatele, tööandjatele, teistele huvigruppidele ja ühiskonna ootustele üldiselt. Samuti on eesmärgiks pakkuda parimat väärtust teenuse ostjate ja rahastajate jaoks. Teenuse mõjusid mõõdetakse ja jälgitakse ning nendel on oluline roll kestva arengu, läbipaistvuse ja vastutusega seotud protsessides.

10. Kestev areng - Teenuseid osutavad organisatsioonid käituvad turuvajaduste hindamisel, ressursside efektiivsel kasutamisel, teenuste arendamisel ja parendamisel ning innovaatiliste uurimustööde ja arendustööde kasutusse võtmisel pro-aktiivselt. Nad pürgivad efektiivse kommunikatsiooni ja turundamise suunas, väärtustavad teenuse saajate, rahastajate ning huvigruppide tagasisidet ja tegutsevad pideva kvaliteedi tõstmise nimel.

Kõiki neid protsesse vaadatakse üle ja hinnatakse süsteemselt ja regulaarselt. Sihtasutus Taheva Sanatooriumile omistati kvaliteedimärk ajavahemikuks 12.07.2016–12.07.2018. Täna kõiki kolleege meeldiva koostöö ja kannatlikkus eest.