

Kinnitatud

Juhatuse liikme otsusega

I versioon 31.05.2017

II versioon 31.12.2018

LAPSEHOIUTEENUSED 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 regulaarselt üle vähemalt üks kord aasta jooksul. Kvaliteedipoliitika ellurakendamiseks tutvustatakse seda kõikidele töötajatele ja tehakse kõigile kättesaadavaks asutuse kodulehel www.kukeraadsik.ee

Lapsehoiuteenused OÜ tegevuse eesmärk on pakkuda perele usaldusväärset lapsehoiuteenust rühmas ja lapse kodus, toetades lapse arengut ja tagades seeläbi tema parem valmisolek kooliminekuks. Vähemtähtis ei ole ka eesmärk pakkuda lapsehoiuteenust ettevõtetes, tagades seeläbi ka lapsevanemate parem valmisolek õpinguteks ja tööturule naasmiseks.

Lapsehoiuteenused OÜ missioon on toetada lapse arengut väikeses rühmas ja seeläbi tagada tema parem valmisolek kooli minekuks.

Lapsehoiuteenused OÜ visioon on kvaliteetse lapsehoiuteenuse arendamine, pakkudes lastele õppekava väärilist kasvatust ja õpet.

Meie väärtustame:

Kvaliteeti – OÜ Lapsehoiuteenused hindab kõrgelt järjepideva tõenduspõhise individuaalse arendamise ning väärtuspõhise kasvatuse rakendamist varajases eas;

Professionaalsust ja innovaativsust – OÜ Lapsehoiuteenused väärtustab elukestvat õpet ja töötajate kõrget kvalifikatsiooni, selleks kaasaegsete ja innovaatiliste koolituste läbimist igal

aastal vähemalt 24 h ulatuses ning õpitu rakendamist ja reflekteerimist. OÜ Lapsehoiuteenused väärtustab aktiivset osalemist lapse arengu igal etapil ja arengukriisides. Saadud kogemuste ja tulemuslike tegevuste vastastikkust jagamist perekondadega peab ettevõtte igapäevatöö meeldivaks lisaväärtuseks.

Koostöövalmidust – OÜ Lapsehoiuteenused peab tähtsaks koostöösuhteid igal tasandil. Olles Eesti Lapsehoidjate Kutseliidu liige teeb koostööd vastava seadusandluse loomisel ministeeriumis. Olles arvamusi liider ja lapsehoiuteenuse teerajaja oma linnas hoiab sõbralikke koostöösuhteid nooremate teenusepakkujatega. Olles loodud väikelaste jaoks, väärtustab lapse perekonna ootusi teenusele ja selleks sõlmitud kokkuleppeid, tehes selleks koostööd kohalike omavalitsuste ja ettevõtetega.

Kliendikesksust – OÜ Lapsehoiuteenused toetab lapse individuaalset arengut ja aitab seeläbi suurendada tema toimetulekut koolis. Selleks pakub ettevõtte vastavalt lapse ja pere vajadustele nii kodu- kui rühmateenust. Toidumenüü koostamisel rühmas arvestab ettevõtte lapse allergiatega.

Ausust ja hoolivust – OÜ Lapsehoiuteenused peab lugu inimlikest väärtustest: austab perede ja töötajate väärikust, tagab konfidentsiaalsuse ja privaatsuse; Tegutseb lapsele vajaduspõhise arengu- ja kasvukeskkonna tagamise nimel; Lahendab probleemsituatsioone juhtumipõhiselt ja personaalselt, kahjustamata sellega kellegi mainet; Jagab teavet ettevõtte igapäevategevuse kohta ning abistab pere päevarutiini tagamises abivajajaid; Perekonda nõustades valdkondades, kus teadmistest jääb väheks, konsulteerib vastava ala spetsialistidega.

Nendest eesmärkidest lähtuvalt on välja töötatud kvaliteedipoliitika põhimõtted:

Kvalifitseeritud personal – Lapsehoiuteenused OÜ lapsehoidjatel on läbitud lapsehoidja koolitus, omandatud vastav kutsetunnistus või koolieelse pedagoogika alane kõrgharidus. Töötajate pädevuse hoidmiseks ja tõstmiseks on loodud koolituskava, personali arenguvajadusi hinnatakse regulaarselt üks kord aastas juunikuus arenguveestlusel. Tähtsal kohal on töötajate jõustamine. Töö käigus saadud kogemusi ja pädevust analüüsitakse koosolekutel ja protokollitakse võimalusel ning kasutatakse teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

Kvaliteetne teenus – rakendatakse EQUASS kvaliteedijuhtimise süsteemi. Teenuse kvaliteedi tõstmiseks ja hindamiseks on teenuse protsessid läbi mõeldud ja lahti kirjutatud.

Teenuse osutamise eesmärk on säilitada või tõsta teenuse saaja elukvaliteeti ning luua teenusel viibivale perele lisaväärtusi.

Isikukesksus – klienditöös lähtutakse konkreetse kliendi vajadustest ja ootustest.

Klienditöö parandamiseks on loodud tagasiside süsteem. Parima kvaliteediga teenuse osutamiseks on oluline info kättesaadavus ja konkreetsete võimaluste väljaselgitamine ja kokkulepped kliendiga tema vajaduste rahuldamiseks.

Jõustamine – lapse arendamine ja arengu toetamine tema ettevalmistamisel iseseisvaks eluks. Saavutatud iseseisvates oskustes vilumuse saavutamine ning lähima arengutsooni järgimine uute oskuste õpetamisel ja arengueesmärkide seadmisel.

Laiahaardelisus – on kirjeldatud teenuse liigid ja protsessid.

Enesemääratlus - peame tähtsaks, et inimesel on õigus valikutele sõltumata soost, poliitilisest ja rassilisest kuuluvusest. Küsime kliendi tagasisidet lapse individuaalsete vajaduste rahuldamise kohta ja vajadusel teeme muudatusi teenuses. Anname lapsele teenusel olles võimaluse otsustada mängu valiku üle, valida omale vajadusel privaatne mängukoht ja mängukaaslane, avaldada oma soove ning nõuda oma esmavajaduste rahuldamist.

Kvaliteedikultuur - igapäevaselt töötab lastega rühmas 2 hoidjat, kellest üks saab alati olla õppeprotsessi juhendaja ja teine laste individuaalne toetaja. Täiskasvanute ja laste suhe rühmas on üks täiskasvanu nelja-viie lapse kohta, arvestades asjaolu, et rühmas on abiks ka majaperenaine-kokk. Tema tööülesanneteks on muuhulgas väiksemate laste abistamine õue- ja ärkamisjärgsel riietumisel. Toetatakse lapse individuaalset ja sotsiaalset arengut, et valmistada teda ette suuremasse lasterühma või kooli minekuks. Selles lähtutakse individuaalsetest kokkulepetest lapsevanematega (Koolieelse lasteasutuse seaduses IAK) ja oskuste õppe metoodikast. Oskuste õpe põhineb laste premeerimisel ja tunnustamisel, mis kaasneb iga oskuse omandamisega. Vastavalt lapse individuaalsusele ja vajadusele eriaibi järele suurendame töötajate pädevusi koolituste, ümarlaudade ja vastava teaduskirjanduse abil. Koolitusi planeeritakse vastavalt klientide vajadustele ja ettevõtte majanduslikele võimalustele. Kvaliteedikultuuri rakendumist möödetakse lapsevanemate tagasiside ja lapse meeleolu põhjal (kõht täis, uni magatud, pepu kuiv).

Lapsevanemate tagasisidet saadakse anonüümse küsitluse abil teenusperioodil kaks korda aastas regulaarselt pärast perevestlusi: oktoober-november (kohanemisperioodi tagasiside) ja aprill-mai (lapse arendamise tagasiside). Samuti hinnatakse teenuselt lahkunud kliendi rahulolu.

Meeskonnatöö ja koostöö. Teenuse osutamisel järgivad töötajad jagatud vastutuse printsiipi, kui tegu on kriitilise olukorraga (nt lapsega juhtunud õnnetus või rahulolematu-ähvardav klient).

Teenuse osutamisel järgitakse individuaalset vastutust, kui tegu on lapsevanemale ülevaate andmise või jooksvate olmeprobleemidega.

Hoidja hoiab lapse ruumid puhtana ja koristab alati lapse järelt, samuti järgib ta isiklikku ja lapse hügieeni.

Hoidja arendab lapsi vastavalt nende vanusele ja aastaplaanile. Lapse arengu eeldatavate tulemustega tutvub hoidja koolieelse lasteasutuse riiklikust õppekavast. Aastaplaani koostamisel osaleb hoidja isiklikult.

Ettevõtte pakub lastele kohapeal valmistatud toitu ja vajadusel eritoitu.

Ettevõtte on avatud teenuse kombineerimisele. Lisaks teenuse osutamisele lasterühmas või lapse kodus ollakse valmis pakkuma lapsehoiuteenust ettevõtete pinnal koolituste või firmaürituste ajal, pulmades ja juubelitel, osalises või täismahus ning kombineerituna.

Hinnatakse personali professionaalsust kliendi elukvaliteedi tõstmisel. Arenguvestlused, koolituskava, tagasiside.

Kliendiga tehakse koostööd ühiste eesmärkide määratlemiseks ja saavutamiseks.

Kokkulepped lapsevanematega on lapse neljale arenguvaldkonnale taandatud ja käsitlevad sotsiaalseid, enesekohaseid ja mänguuskusi ning füüsilist aktiivsust. On loodud tagasiside andmise süsteem, toimuvad ümarlauad ja regulaarselt saadetakse klientidele infokirju teenuse päevakajalistel teemadel.

Koostööd tehakse ka ühiskondlikul tasandil. Ollakse koolitusfirmade praktikabaasiks lapsehoidjate kutse omandamisel, praktikutena osaletakse lapsehoidjate kutseeksami komisjonides ning loengute läbiviimisel. Lapsevanemate ümarlaudadel käsitletakse lapse arengu seaduspärasusi ning tutvustatakse erinevaid meetodikaid-praktikaid, pakkudes seeläbi lapsevanematele uusi teadmisi lapse kasvatamiseks.

Turvaline keskkond – kliendi jaoks on turvaline keskkond selline, kus tema vajadustele pööratakse tähelepanu ning tema arengut toetatakse igakülselt. Turvalise keskkonna tagab kindel rutiin kvaliteedikultuuri järgimisel.

Sotsiaalne õiglus - ettevõttes ei tegeleta marginaliseerunud klientidega. Klientide lapsed viibivad teenused 1/3 ööpäevast. Õppeprotsessis tegeletakse laste ettevalmistamisega päris olukordades toime tulemiseks ehk et enne harjutatakse ja siis minnakse saavutatud oskust ellu

(ühiskonda) rakendama. Laps omandab üksi ja üheskoos rütmiseeritud liikumise ja pillimängu oskuse. Suurendatakse lapse omavastutust läbi lapse iseseisvuse suurendamise.

Lapsevanemaid valmistatakse ümarlaudadel ette selleks, et väga oluline on pere poolne töö lapse elus hakkamasaamise toetamisel (jõustamisel). Lapsevanemaid koolitatakse ja nõustatakse regulaarselt ja pidevalt lapse arengupsühholoogia valdkonnas.

Pidev arenemine – kvaliteedipoliitika elluviimiseks püstitab juhtkond eesmärgid ja tagab nende täitmise ning regulaarse hindamise kaudu kestva arengu. Kokkulepitud eesmärkidest ja väärtustest lähtutakse nii igapäevatoös kui ka suuremate otsuste tegemisel.

Kvaliteedi hindamiseks ja teenuste parendamiseks tehakse koostööd ja küsitakse regulaarselt tagasisidet erinevatelt huvirühmadelt: klientidelt, personalilt (töötajad), kohalikest omavalitsustelt ja koostööpartneritelt. Eesmärgiks on välja selgitada klientide ajas muutuvad vajadused.

Tagasiside süsteem

Lapsehoiuteenused OÜ tegevuspaigas on kahes riietusruumis olemas kastid „Avalda arvamust!“ neile, kes ei saa tagasisidet anda elektroonselt või ei soovi seda teha suuliselt. Kastide sisu tühjendatakse üks kord kuus, iga kuu viimasel tööpäeval.

Suuliselt antakse igapäevast tagasisidet teenusel toimunu kohta (saabumise- ja lahkumise vestlused). Kodulehel oleva kontaktivormi kaudu saab samuti anda tagasisidet.

Välja on töötatud tagasiside lehed personalile. Tagasiside vormid koostööpartneritele, klientidele ja kohalikele omavalitsustele on lisaks e-maili teel saadetavale kättesaadavad ka kodulehel.

Rahulolu teenusega selgitatakse välja kliendi tagasiside küsitluses kaks korda aastas ning lisaks teenuselt lahkumise järel. Koostööpartneritelt küsitakse tagasisidet iga koostööepisoodi järel, kuid mitte harvemini kui üks kord aastas.

Kogutud info analüüsitakse töötajate ümarlaul ja koostatakse protokoll.

Lapsehoiuteenused OÜ kvaliteedipoliitika vaadatakse üle üks kord aasta jooksul.