



TEGEVUSAASTA ARUANNE

2017

Jaatame, **U**sume, **K**uulame, **S**üdamega

Sisukord

Eessõna	3
Tallinna Tugikeskus Juks tulemused strateegiliste eesmärkide lõikes	4
1. Tõstame ja aitame hoida klientide elukvaliteeti	4
1.1 Teenused on sihtrühmale kättesaadavad ja tulemuslikud	4
1.2 Teenused on vajaduspõhised, jõustavad ja isikukesksed.....	8
1.3 Teenuse kasutajad on osalenud lisaväärtust andvates tegevustes	9
1.4 Kliendid ja tugivõrgustik on kaasatud teenuste osutamisse ja arendamisse.....	9
1.5 Dokumentatsiooni hindamine ja täiendamine koos klientidega ning tutvustamine klientidele/töötajatele ..	10
1.6 Klientide toetamine väljaspool keskust	10
1.7 Klientide võimekuse hindamine	11
1.8 Teenuseid osutatakse vastavalt teenustele esitatud nõuetele	11
2. Oleme hästi toimiv keskus	12
2.1 Töötajad on kaasatud ja motiveeritud	12
2.2 Teenuseid osutatakse turvalises keskkonnas, riskid on maandatud	13
2.3 Selge, korras dokumendisüsteem ning uued või muudetud dokumendid	14
2.4 Osakondade vaheline toimiv infovahetus	14
2.5 Toimiv kvaliteedi tagamise süsteemi rakendamine	15
2.6 Sisehindamine.....	15
2.7 Tuleviku planeerimine	15
2.8 Huvigruppide kaasamine teenuste arendamisse, ühiskonna teavitamine ja lisaväärtuse andmine	15
2.8 Parendus- ja innovatsiooniprojektide läbiviimine.....	17
Kontaktid	19

Eessõna

Aasta jooksul sai erinevaid nii linna kui riigi poolt rahastatavaid teenuseid 145 klienti ning keskuses töötas 49 töötajat. Teenuse kasutajate arv oli keskuse tegutsemise aastate kõige suurem.

Jätkuvalt oli murekohaks tööjõuoolavus, mille põhjustas lahkumisvestluste põhjal madal töötasu. Töö ise oli töötajate sõnul huvitav ja mitmekesine ning kliendid toredad.

Tervise aasta raames pöörati tähelepanu tervislikele eluviisidele. Avati spordiruum trenaažööridega. Samuti loodi keskuse ruumidesse sieterviserada, mis sai nimeks "Juksi uljad kurvid".

Üheks suurimaks väljakutseks oli Ööpäevaringse erihoolduse osakonna sulgemine 31. mail 2017. Sellega seoses oli väga oluline, et kõikidele teenusel olnud klientidele leitakse uus teenuskoht. Koostöös Sotsiaalkindlustusameti töötajatega leiti uued teenuskohad ning kaheksa teenuse kasutajat said koos ühte samasse kohta elama asuda.

Osakonna ruumid renoveeriti ning 1. novembrist avati päevategevuste rühm autistidele, kus osutatakse igapäevaelu toetamise teenust autismispektriga raske või sügava puudega täisealistele. Kui töötajate leidmine rühma ei olnud keeruline, siis väljakutseks osutus klientide leidmine. 31. detsembri seisuga oli kuuest kohast täidetud kolm kohta.

2018. aasta on pühendatud Eesti Vabariigi sünnipäevale.

Tallinna Tugikeskus Juks tulemused strateegiliste eesmärkide lõikes

2017. aasta tegevuskava koostamise raames püstitati kaks strateegilist eesmärki ja 17 alaeesmärki, mille täitmiseks viidi läbi 72 tegevust ning seati 72 mõõdetavat tulemust. Nendest täideti 61 tegevust, üheteistkümne jätkatakse 2018. aastal.

1. TÕSTAME JA AITAME HOIDA KLIENTIDE ELUKVALITEETI

1.1 Teenused on sihtrühmale kättesaadavad ja tulemuslikud

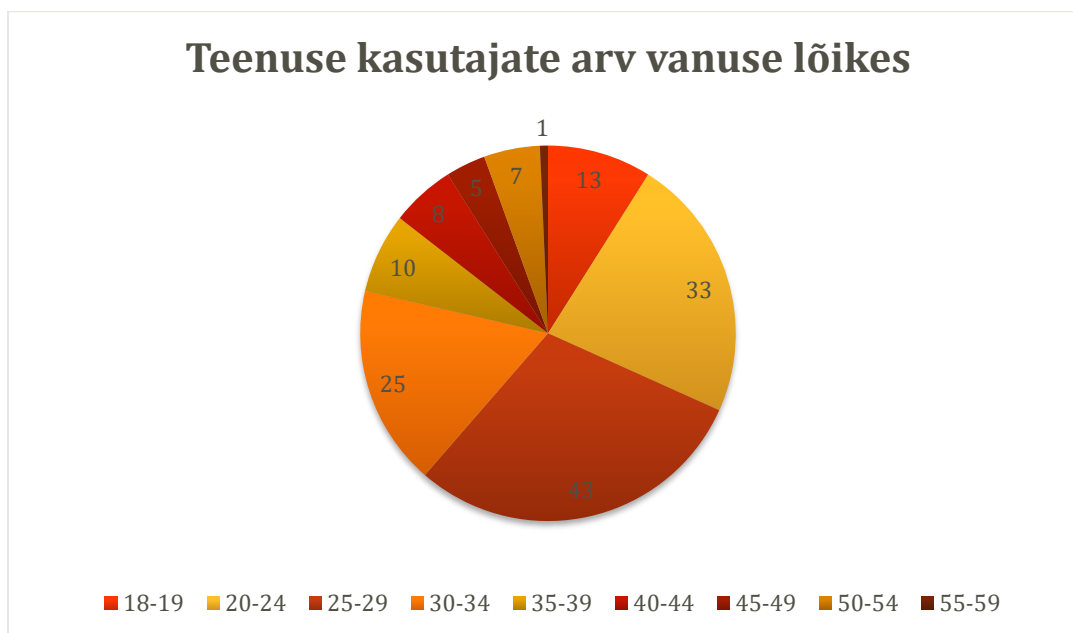
Tallinna Tugikeskus Juks osutas 2017. aastal järgmiseid nii Tallinna linna kui riigi poolt rahastatavaid teenuseid:

1. arendus- ja loovtegevuse teenus;
2. kaitstud töö teenus;
3. igapäevaelu toetamise teenus;
4. töötamise toetamise teenus;
5. pikaajaline kaitstud töö teenus;
6. tugiisiku teenus;
7. ööpäevaringne erihooldusteenus;
8. tööalase rehabilitatsiooni teenus;
9. sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus.

Kogu aasta jooksul sai erinevaid püsitenuseid (va rehabilitatsiooni teenus) 145 klienti. Neist 81 mehed ja 64 naised, kes olid vanuses 17-57. Klientide keskmine vanus oli 29 eluaastat.

Aruandeaasta vältel tuli teenustele 12 uut klienti, neist seitse arendus- ja loovtegevuste teenusele, kolm kaitstud töö teenusele ja 2 igapäevaelu toetamise teenusele. Aasta jooksul lahkus teenustelt 20 klienti. Teenuste lõikes lahkus 13 klienti ööpäevaringselt erihooldusteenuselt, kaks arendus- ja loovtegevuselt, viis kaitstud töölt, kolm igapäevaelu toetamiselt ja üks tugiisiku teenuselt.

Teenuse kasutajate arv vanuse lõikes



Aruandeaasta jooksul osutati Tallinna linna poolt rahastatavat arendus- ja loovtegevuste teenust ja kaitstud töö teenust kokku 87- le kliendile, neist 36 klienti olid vanuses 18-24, 48 klienti vanuses 25-49 ja kolm klienti vanuses 50-64. Teenuse kasutajate seas oli 47 meest ja 40 naist. Ühe kliendi teenuse saamise aeg oli keskmiselt 338 päeva aastas. Aasta jooksul saabus teenustele kaheksa uut klienti, neist üks kaitstud tööle ja seitse arendus- ja loovtegevusele. Neli klienti lahkusid teenustelt.

Riiklikult rahastatavaid erihoolekandeteenuseid osutati aasta jooksul kokku 81-le teenuse kasutajale. Neist igapäevaeltu toetamist 65-le, töötamise toetamist kolmele ja ööpäevaringset erihooldusteenust 13-le kliendile. Kõigist erihoolekandeteenuse kasutajatest 44 olid mehed ja 37 naised.

Erihoolekandeteenustele lisandus aasta jooksul viis teenuse kasutajat ja lahkus 16 – neist 13 ööpäevaringselt erihooldusteenuselt ja kolm igapäevaeltu toetamise teenuselt. Aruandeaasta lõpul said erihoolekandeteenuseid 35 meest ja 30 naist - kokku 65 klienti, kellest 62 oli igapäevaeltu toetamise ja kolm töötamise toetamise teenusel.

Aruandeaasta jooksul osutas keskus pikaajalist kaitstud tööd 30-le kliendile, kellest aasta lõpul sai teenust 29.

Osakond	Osutatavad teenused	Klientide arv 2016	Klientide arv 2017
Arendavate ja loovtegevuste osakond	Arendus- ja loovtegevuse teenus	64	66
	Igapäevaeltu toetamise teenus	39	40
Kaitstud töö osakond	Kaitstud töö teenus	24	16
	Pikaajalise kaitstud töö teenus	20	29
	Igapäevaeltu toetamise teenus	21	22
	Töötamise toetamise teenus	3	3
Ööpäevaringse erihooldusteenuse osakond	Ööpäevaringne erihooldusteenus	13	0
	Tugiisiku teenus	7	9

Rehabilitatsiooni osakond	Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	58	60
	Töölase rehabilitatsiooni teenus	1	5

Klientide arv seisuga 31.12.2017

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust osutati 2017. aastal 65-le kliendile ning töölase rehabilitatsiooni teenust osutati viiele teenuse kasutajale.

Teenus	Sotsiaalne rehabilitatsioon/ h	Töölane rehabilitatsioon/h
Sotsiaaltöötaja individuaalteenus	269	38
Sotsiaaltöötaja grupiteenus	386,5	
Tegevusterapeudi individuaalteenus	915	10
Loovterapeudi (muusika) individuaalteenus	1259	50
Loovterapeudi (muusika) grupiteenus	52	
Psühholoogi individuaalteenus	494	35
Psühholoogi perenõustamine	3	
Eripedagoogi individuaalteenus	12	
Eripedagoogi grupiteenus	141	
Füsioterapeudi individuaalteenus	153	26
Rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja planeerimine	215,5	
Rehabilitatsiooniprotsessis osalemine ja võrgustikutöö	20	
Rehabilitatsiooniplaani täitmise juhendamine	8	
Rehabilitatsioonitulemuste hindamine	17	
Kokku	3945	159

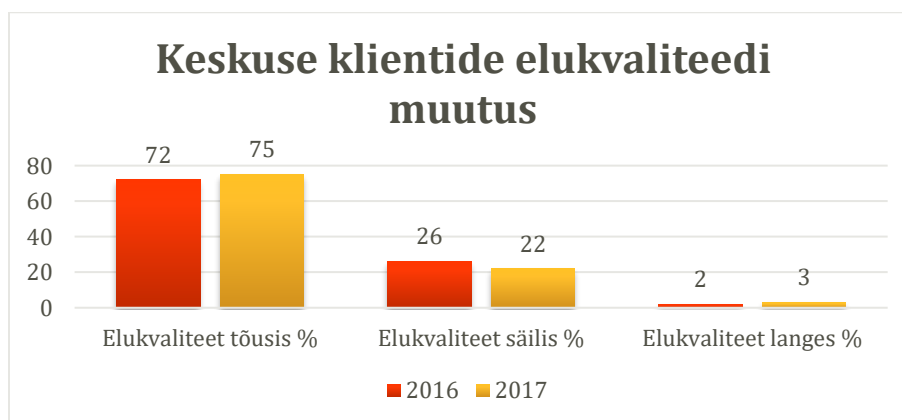
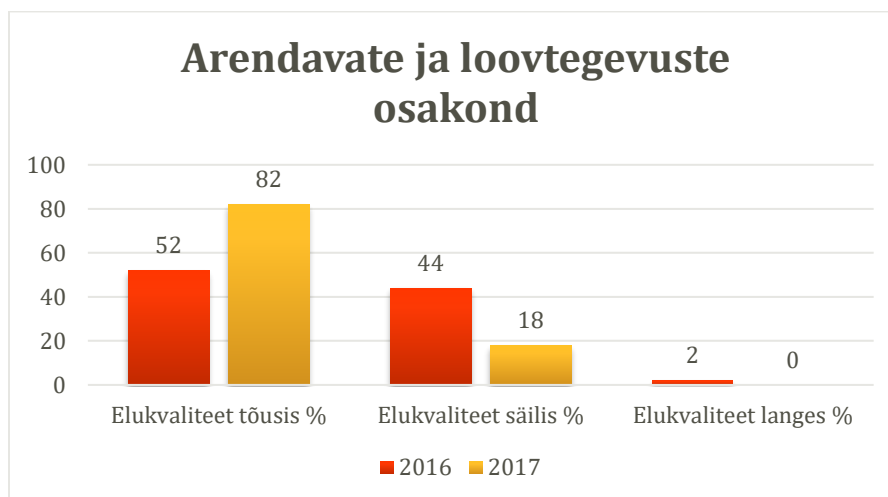
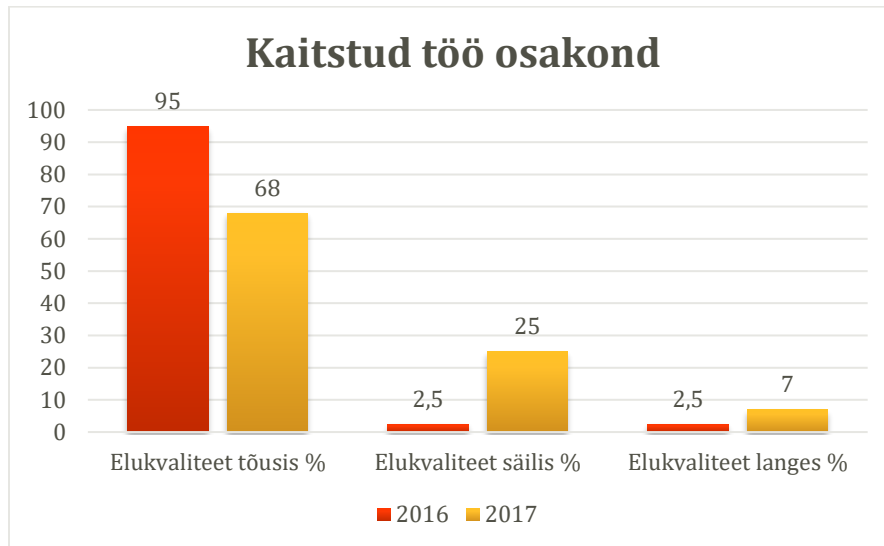
Rehabilitatsiooniteenuse mahud 2017

Kõige enam teenuse kasutajaid on Nõmme ja Lasnamäe linnaosast ning kõige vähem Piritalt.

Linnaosa	2016	2017
Lasnamäe	30	27
Mustamäe	18	20
Põhja-Tallinn	7	18
Kesklinn	7	6
Haabersti	13	9
Nõmme	32	27
Kristiine	9	7
Pirita	2	3
Väljaspool Tallinna	12	7
Kokku	130	124

Klientide arv linnaosade kaupa seisuga 31.12.2017

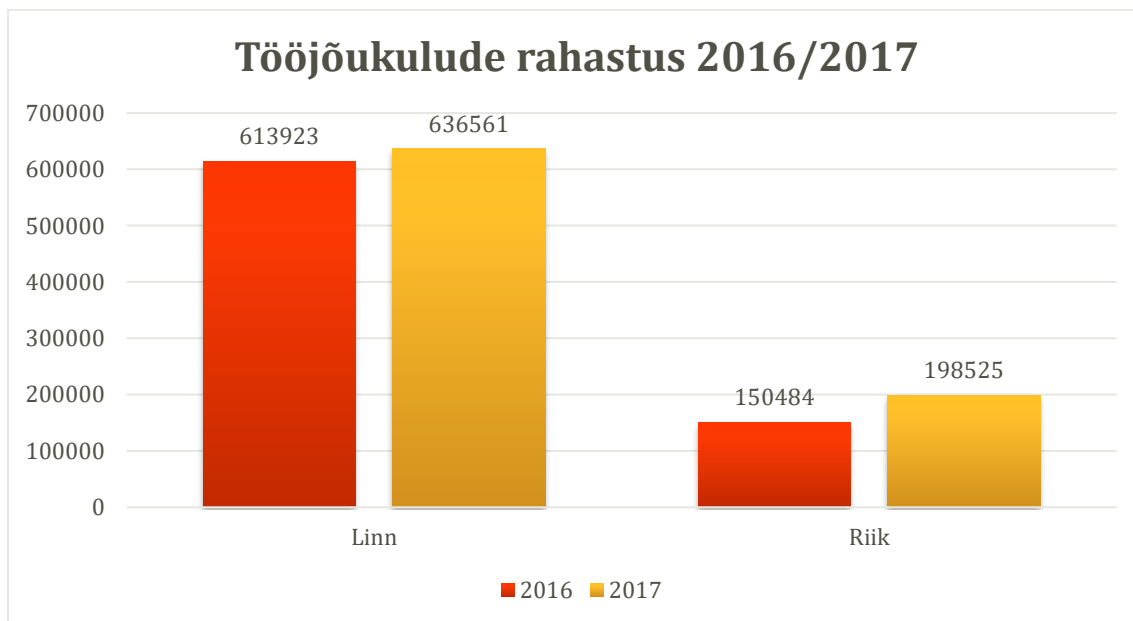
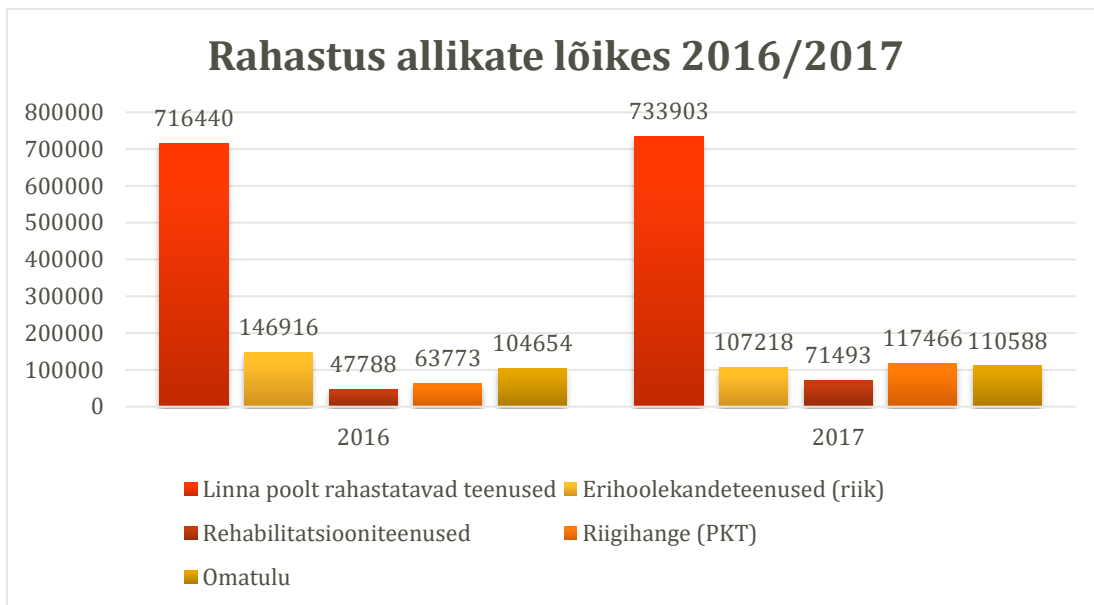
Elukvaliteeti hinnatakse keskuses kokkulepitud valdkondades: sotsiaalsus, eneseteadlikkus, igapäevaelu, tööelu ja tervis. Elukvaliteedi muutus protsentides keskuse klientide puhul läbi teenuste kasutamise oli järgmine:



Elukvaliteet tõusis 2017. aastal läbi kesksue teenuste kasutamise 75%-l ning säilis 22%-l teenuse kasutajatest.

Eelarve maht ja tuluallikad

Keskuse eelarve planeerimise eesmärk - hoida rahastus tasakaalus - sai täidetud. 2016. aasta eelarve oli 1079941,00 eurot, 2017. aastal 1149886,00 eurot. Eelarve suurenes umbes 6%.



1.2 Teenused on vajaduspõhised, jõustavad ja isikukesksed

Et teenused oleksid klientidele sobivad ja isikukesksed, viiakse teenuse taotlemisel läbi teenuse sobivuse vestlus. Teenusele tulek ja lahkumine on kirjeldatud teenusele vastuvõtmise ja väljaarvamise kirjelduses.

2017. aastal registreerus keskuse teenuse sobivuse vestlusele 21 teenuse taotlejat. Läbi viidi 17 teenuse sobivuse vestlust, mille tulemusel kahe taotleja puhul leiti, et keskuse teenused ei ole neile sobivad ning soovitati teisi teenuse osutajaid. Keskuse teenusele on vestelnuist jõudnud kaheksa

klienti ning vabaneva teenuskoha ootel on viis teenuse soovijat. Aruandeaasta lõpu seisuga ootavad edaspidi vestlust üheksa teenuse taotlejat.

Keskuse teenuse kasutajate individuaalsed tegevusplaanid asuvad võrgukettal ning on kättesaadavad kõikidele keskuse töötajatele. Tegevusplaani koostatakse klienditöö meeskonnas kliendile 30 päeva jooksul pärast kliendi teenusele saabumist. Tegevusplaani pannakse kirja detailselt tegevused, mida hakatakse tegema järgneva aasta jooksul, et saavutada eesmäärke, mida peab oluliseks klient/tema eestkostja ja keskus professionaalse teenuseosutajana. Eesmärk on kliendi elukvaliteeti säilitada ja parendada. Selleks vaatab vastutav juhendaja kvartaalselt koos teenuse kasutajaga, kas tegevused viivad klienti eesmärgi täitmisele lähemale või vajavad need ümbervaatumist. Aasta pärast vaadatakse tegevused kriitiliselt üle koos meeskonnaga ja hinnatakse, kuidas õnnestus kliendi elukvaliteeti parendada. Tulemused kajastuvad kord aastas numbriliselt.

1.3 Teenuse kasutajad on osalenud lisaväärtust andvates tegevustes

Keskuse tegevuses peetakse tähtsaks seda, kuidas keskuse teenused ning tegevused mõjutavad teenuse kasutajaid. Töötatakse teadlikult selle nimel, et kõik keskuse poolt pakutavad teenused arvestavad teenuse kasutajate individuaalseid vajadusi ning oleksid jätkusuutlikud. Keskuses pakutakse klientidele võimalust osaleda erinevates tegevustes.

2017. aastal osalesid teenuse kasutajad järgmistes lisaväärtust andvates tegevustes:

- ❖ osavusmängudes, mida viis läbi vabatahtlik Nicola Itaaliast;
- ❖ kokandusringis, mida viis läbi asendusteenistuja Dan;
- ❖ käsitööringis, mida viis läbi vabatahtlik Kaire;
- ❖ inglise keele tundides, mida viis läbi vabatahtlik Marcell Ungarist;
- ❖ luuleringis, mida viisid läbi asendusteenistujad Dan ja Lauri;
- ❖ saalihoki trennides, mida viisid läbi asendusteenistujad Dan ja Lauri;
- ❖ muusika kuulamise ringis, mida viisid läbi asendusteenistujad Dan ja Lauri;
- ❖ laulmistunnis, mida viis läbi laulmisõpetaja Ingrid.

Lisaks toimus aasta jooksul 27 ühisüritust, millest võtsid osa kõik keskuse teenuse kasutajad, kes seda soovisid.

1.4 Kliendid ja tugivõrgustik on kaasatud teenuste osutamisse ja arendamisse

Alates 2014. aastast tegutseb keskkuses aktiivselt sotsiaaltöötajate toel klientide esinduskogu. Esinduskogu koosolekud toimuvad vähemalt neli korda aastas. Kord aastas toimub koosolek koos juhtkonnaga, kus juhtkonna liikmed annavad aru, mida on nad teinud esinduskogu ettepanekutega. Kõikidest koosolekutest valmib ka memo, mis on kättesaadav kõikidele töötajatele.

Arendavate ja loovtegevuste osakond korraldas klientide vanematele 5. aprillil traditsioonilise infotunni, kus osales 21 vanemat. Infotunnil tutvustati arendavaid, igapäevaelu toetavaid, loovaid ja rehabilitatsiooni tegevusi, samuti osakondades töötavaid töötajaid.

Ühe kaasamiseetmena on klientidele ja tugivõrgustikule loodud võimalus esitada kiituseid, ettepanekuid ning kaebuseid vastavalt ettenähtud korrale nii kodulehe kui fuajees asuva postkasti kaudu. Kõik kiitused, ettepanekud ning kaebused registreeritakse kvaliteedi- ja arendusjuhi poolt. 2017. aastal tehti klientide ja tugivõrgustiku poolt kaks ettepanekut ning kaks kiitust. Ettepanekutele anti vastused kirjalikult, kiitused edastati asjaosalistele. Kaebuseid 2017. aastal klientide ja tugivõrgustiku poolt ei esitatud.

1.5 Dokumentatsiooni hindamine ja täiendamine koos klientidega ning tutvustamine klientidele/töötajatele

Aasta jooksul vaatab esinduskogu üle ja teeb muudatusteks ettepanekuid järgmistele dokumentidele: konfidentsiaalsuspoliitika, klientide osalemise poliitika, klientide õigused ja kohustused, kiituste, ettepanekute ja kaebuste esitamise kord, esinduskogu tööpõhimõtted, kodukord, soovitused käitumiseks väljaspool keskust. 2017. aastal muudeti vastavalt esinduskogu ettepanekutele kaks dokumenti.

Keskuse dokumentatsiooni täiendab vastutaja, kes on märgitud keskuse tööd reguleerivas dokumentide tabelis või kvaliteedimeeskond. Kõik kinnitatud dokumendid saadetakse töötajate listi ja pannakse võrgukettale, vajadusel tutvuvad töötajad dokumentidega allkirja vastu.

Teenuse kasutajatele on koostatud just neile mõeldud käsiraamat, mis sisaldab keskuse eesmärki, missiooni, visiooni; klientide õiguseid ja kohustusi; kodukorda; soovitusi käitumiseks väljaspool keskust ning osalemise põhimõtteid. Käsiraamat asub kõikides arendusrühmades ning puhkeruumides. Selle sisu tutvustavad juhendajad klientidele nii teenusele tulles kui teenusel olles.

1.6 Klientide toetamine väljaspool keskust

Keskuses on oluline ennetada klientide füüsilist, vaimset ja majanduslikku ärakasutamist. Selleks juhendatakse kliente asjaajamisel erinevate ametiasutustega, toetatakse kliente ja tugivõrgustikku nii tööelu kui igapäevaelu probleemide lahendamisel ning otsitakse klientidele erinevaid tegevusi väljaspool keskust. Samuti on väljatöötatud koos esinduskogu liikmetega soovitused käitumiseks väljaspool meie keskust.

2017. aastal abistasid keskuse sotsiaaltöötajad kliente ja nende lähedasi suhtlemisel Sotsiaalkindlustusameti ja Töötukassa juhtumikorraldajatega, Harju Maakohtus, sotsiaalhoolekande osakondade spetsialistidega, Tallinna Sotsiaaltöö Keskuse võlanõustajaga, Männiku sotsiaalmajutusüksuse sotsiaaltöötajaga ja Tallinna Vangla töötajaga. Osaleti kliendi ümarlaval MTÜ EIT Tugiliisus ja Aarika OÜ-s. Tehti kaks kodukülastust. Klientidele pakuti tuge tööotsingutel, tööintervjuudel ning proovipäevadel Selveris, Rimis, Juursalu & Co OÜ-s.

Töövarju nädal toimus 16.11- 23.11.2017, mille käigus esinduskogu liikmed olid töövarjuks juhtkonnale. Lisaks käidi avatud tööturu töökohti vaatamas koos klientidega Tondi Põhikoolis, Merimetsa Selveris, Mustakivi Rimis ja Telliskivi 15 kohvikus.

Sotsiaaltöötajate toel leiti tegevusi klientidele kahel korral. Üks teenuse kasutaja käis bailatiino trennis Tallinna Puuetega Inimeste Kojas ning üks klient osales Eesti Erinoorsootöö ühingu projektis “Siiditee”, mille eesmärgiks on sotsiaalse ettevõtluse arendamine ja kerge vaimupuudega noorte sotsiaalsete oskuste arendamine.

1.7 Klientide võimekuse hindamine

Klientide käelise võimekuse hindamiseks kasutatakse Hamet e metoodikat, mis on tööealiste (erivajadustega) inimeste kutsesobivuse, võimete ja töökäitumise hindamiseks kasutatav spetsiaalne testide kogumik. Vastavat testimise tunnistust omab keskus 8 töötajat.

2017. aastal viidi läbi neli testi, mille kokkuvõtted asuvad võrgukettal ja klienditoimikus.

1.8 Teenuseid osutatakse vastavalt teenustele esitatud nõuetele

Keskuses osutatakse nii Tallinna linna kui riigi poolt rahastatavaid teenuseid. Oluline on, et teenuste osutamine vastaks nii riiklikele kui ka linna poolt kehtestatud nõuetele.

2017. aastal riiklikku järelevalvet Sotsiaalkindlustusameti poolt ei toimunud. 22. märtsil viis Tööinspeksioon läbi töötervishoiu ja tööohutuse nõuete täitmise kontrolli. Rikkumisi kontrolli raames ei tuvastatud. Neljandas kvartalis andis Terviseamet terviseohutuse hinnangu keskuse C-korpuse remonditud ruumidele.

12. oktoobril viis Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet keskusel läbi toetava nõustamise. Ametist osales viis töötajat, keskusel direktor, teenuste juht ning kvaliteedi- ja arendusjuht. Nõustamise raames arutati eelneva kohtumise kokkuvõtte tulemusi. Ametilt saadi suuline positiivne tagasiside keskuse tegevusele.

2. OLEME HÄSTI TOIMIV KESKUS

2.1 Töötajad on kaasatud ja motiveeritud

Tallinna Tugikeskuses Juks töötas 31. detsembri seisuga kokku 49 töötajat, neist viis osalise tööajaga. Aasta jooksul lahkus töölt 12 töötajat, sh kuus tööandja algatusel seoses ööpäevaringse teenuse osutamise lõpetamisega. Poolte kokkuleppel kuuest lahkunud töötajast kolmel oli lahkumise põhjuseks väike töötasu. Kuna üldine töötajate rahulolu töötingimustega on väga hea, siis lahkunud töötajatest kaks tulid tagasi. Töösuhet jätkati ka kahe koondatud töötajaga. Arvestades töökohtade arvu, oli tööjõuvoolavus 24%, mis on 13% suurem kui eelneval aastal. Tööleping sõlmiti 10 töötajaga. Kolm töötajat olid lapsehoolduspuhkusel ning üks töötaja jäi novembris rasedus- ja sünnituspuhkusele. Lapsehoolduspuhkuselt tuli tagasi tööle kaks töötajat. Töötajatest 47 olid naised ja kaks mehed. Töötajate keskmine vanus oli 44 eluaastat.

Aruandeaasta jooksul osales keskuse töös kaks asendusteenistajat ning Euroopa vabatahtlikust teenistusest neli vabatahtlikku. Koostöös Harju Tallinna Vanglaga tegid aasta jooksul 12 inimest keskuses üldkasulikke tööd.

Meie töötajatest 37 on omandanud kõrghariduse, neist üheksa töötajat on omandanud magistrikraadi, 12 töötajat on keskharidusega.

Aasta jooksul osalesid töötajad 47-l tasulisel koolitusel. Koolitused olid nii tsentraalsed kui lokaalsed ning aasta koolituskulud kokku olid 14 283 eurot, mis on võrreldes eelmise aastaga 5714,3 eurot rohkem.

Sügisel lõpetas Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis kaheksa töötajat tegevusjuhendaja tasemeõppe.

Aasta suuremad koolitused:

- ❖ 9. ja 20. veebruaril toimus vastavalt töötajate soovile arvutialane Microsoft Exceli koolitus, et neil oleks hõlpsam täita teenuse kasutajate individuaalseid plaane. Koolituspäevadest võttis osa kokku 28 töötajat.
- ❖ 27. aprillil toimus alternatiivkommunikatsiooni koolitus, läbiviijaks oli MTÜ Inimeselt Inimesele. Osa võttis 44 töötajat.
- ❖ 7.-8. augustil toimusid suvised koolituspäevad Paekalda Puhkekeskuses. Koolituse teema oli „Toimetulek agressiivse käitumisega“, koolitajaks Verge Eesti OÜ. Koolituse eesmärgiks oli omandada oskusi konfliktide ennetamiseks ja saada hakkama agressiivse käitumisega. Koolituspäevadest võttis osa 46 töötajat.
- ❖ 28.-29. septembril osales 20 töötajat Tartus toimunud Eesti Hollandi sümposiumil „Ole arusaadav“.
- ❖ Töötajate supervisioon toimus kahes meeskonnas: juhid ja meeskonnajuhid ning arendavate ja loovtegevuste ning rehabilitatsiooniosakonna töötajate koostöös. Protsess jätkub. Individuaalseid supervisioone sai üheksa töötajat.

2015. aastal toimunud töötajate rahulolu-uuringu tulemustest selgus, et töötajatel oleks palju kergem keskuse töösse sisse elada ja kohaneda uue tööga, kui selleks oleks loodud uue töötaja sisseelamisprogramm. 2017. aasta sügisel kinnitatigi keskuses uue töötaja sisseelamisprogramm. Programmi raames tutvustatakse uutele töötajatele nii keskuse üldist töökorraldust, kui ka töökorraldust osakondades, samuti viiakse läbi vajalikud juhendamised. Programm lõppeb töötaja ja meeskonnajuhi vahelise katseaja lõpuvestlusega. Programmi läbimisel omab töötaja ülevaadet keskuse töökorraldusest, mõistab selgemini tööülesandeid, keskuse rutiine, kirjutamata reegleid, organisatsiooni kultuuri. Oskab tööalaste küsimuste ja probleemide puhul pöörduda vastava valdkonna kolleegide poole ning mõistab oma töö tulemusele suunatud ootusi ja oma kohustusi.

2017. aasta novembris toimus töötajate rahulolu-uuring. Küsitlus koostati google drive vormi abil ning saateti töötajate listi. 49-st töötajast vastas küsimustikule 33 töötajat - 67% töötajatest. Ankeedis oli kokku 33 küsimust, osad valikvastustega ning osa avatud küsimustega. Kasutusel oli 4-punkti skaala (ei nõustu üldse, pigem ei nõustu, pigem nõustun, nõustun täielikult). Võrreldes 2015. aastal läbiviidud uuringuga oli 2017. aastal töötajate üldine rahulolu vähenenud. Kõige suurem rahulolematuse oli keskuse tööohkkonna (rahulolematuse tõi 24,9%) ja keskuse ühtekuuluvustunde (rahulolematuse tõi 34,5%) osas. Tõusnud oli rahulolu keskuse töötingimustega.

Läbi takistuste registri ning kiituste, ettepanekute ja kaebuste korra said töötajad teada anda olukordadest, mis vajasisid juhtkonnapoolset tähelepanu (klienditööd, töökorraldust, keskuse toimimist käsitlevad probleemid). Kõik kirjad registreeriti ning juhtkonna koosolekul leiti olukordadele lahendused. 2017. aastal registreeriti 1 takistus ning töötajate poolt esitati neli ettepanekut. Takistusi oli võrreldes 2016. aastaga kümne võrra vähem.

2017. aastal toimus kolm suuremat töötajate motivatsiooniüritust. 27. juunil külastasid töötajad Maarja küla ning Eesti Rahva Muuseumi. 7.-8. augustil toimusid suvised koolituspäevad Paekalda Puhkekeskuses. 21. detsembril toimus töötajate pidulik jõuluõhtusöök keskuse peosaalis. Konverentsil "25 aastat Tallinna hoolekannet – kuidas edasi?" tunnustati pikaajalise tubli töö eest Helene Seppa ning neli töötajat osales detsembris Raekojas abilinnapea aasta lõpu vastuvõtul. Töötajatele maksti heade töötulemuste eest kaks korda preemiat.

2.2 Teenuseid osutatakse turvalises keskkonnas, riskid on maandatud

2015. aastal moodustati keskuses neljaliikmeline töökeskkonnanõukogu, kuhu kuulub kaks töötajate esindajat ja kaks tööandja esindajat. 2017. aastal toimus kolm koosolekut, kus käsitleti tööruumide ning õuealaga seonduvaid töökeskkonnaalaseid probleeme. Õueala probleemidega tegeldakse jätkuvalt. Keskusesse on paigaldatud töökeskkonnanõukogu ettepanekul trepikäsipuud. 2017. aastal kinnitati 5 ohutusjuhendit, sealhulgas juhend toimetulekuks raskesti mõistetava käitumisega. Kõikidele töötajatele on tutvustatud uusi juhendeid ning viidud läbi tööohutuslane juhendamine. Tööinspeksioonile on edastatud töökeskkonnaalase töö ja töökeskkonnanõukogu tegevuse aruanne.

Kõikides osakondades viidi läbi regulaarne töökeskkonna ja töövahendite sisekontroll vastavalt keskuse sisekontrollisüsteemile. Sisekontrolli tulemusi on analüüsitud ning võimalusel leitud lahendused probleemidele.

31. mail toimus nii töötajatele kui klientidele tuleohutusalane koolitus ning evakuatsiooniõppus. Neile, kes mais ei saanud koolitusel osaleda, viidi koolitus läbi 15. novembril. Tuleohutusalane dokumentatsioon on tutvustatud töötajatele ja teenuse kasutajatele.

2.3 Selge, korras dokumendisüsteem ning uued või muudetud dokumendid

2017. aastal küll koostati dokumentide loetelu, kuid see jäi lõplikult kinnitamata. Küll avanes võimalus liituda veebipõhise dokumendihaldustarkvaraga Postipoiss. Selleks kohtuti linna töötajatega ning Postipoissi esindajaga mitmel korral. Samuti said osad keskuse töötajad koolituse, kuidas Postipoissi kasutada. Aasta lõpuks on keskuse dokumentatsioon üle viidud Postipoissi ning töötajad kasutavad antud tarkvara.

2017. aastal loodi või muudeti järgmised dokumendid:

- ❖ individuaalse tegevusplaani vorm;
- ❖ struktuur;
- ❖ tegevusaasta aruanne;
- ❖ tegevuskava 2017;
- ❖ sisehindamise läbiviimise kord;
- ❖ klientide õigused ja kohustused vene keeles;
- ❖ teenuse alustamise ja lõpetamise kirjeldus;
- ❖ strateegilise planeerimise aastakalender;
- ❖ teenuse osutamise protsess;
- ❖ töölähetusse saatmise ning lähetuskulude vormistamise kord;
- ❖ klientide osalemise poliitika;
- ❖ raskesti mõistetava käitumisega toimetuleku juhend;
- ❖ sisehindamise aruanne,
- ❖ koolituse kord;
- ❖ personalipoliitika;
- ❖ koostöövestluste läbiviimise kord;
- ❖ ohutusjuhendite register;
- ❖ ohutusjuhendid (5).

2.4 Osakondade vaheline toimiv infovahetus

2016. aastal tuli keskuse riskide hindamise raames välja, et üks enim punkte saanud riske oli ebaühtlane osakondade vaheline info liikumine. Selle riski maandamiseks lisati võrgukettale võimalikult palju informatsiooni nii erihoolekande teenuste kui rehailitatsiooniosakonna töö kohta, samuti lepidi kokku info edastamine töötajate töölt eemalviibimise kohta. Töötajate rahulolu uuringu tulemuste põhjal oli 32-st töötajast info liikumisega keskuses rahul 25 töötajat.

2.5 Toimiv kvaliteedi tagamise süsteemi rakendamine

Tallinna Tugikeskus lähtub kvaliteedi tagamisel Equass Assurance kvaliteedijuhtimissüsteemi nõuetest.

Tugikeskuses Juks loodi kvaliteedimeeskond 2015. aastal. Kvaliteedimeeskonna tegevuse eesmärgiks on osaleda keskuse arendusprojektides ning dokumentide väljatöötamisel või parendamisel.

2017. aastal osales meeskonna töös 11 liiget ning sellega võisid liituda kõik töötajad, kes selleks soovi avaldasid. Kvaliteedimeeskonna poolt ajakohastati teenuse alustamise ja lõpetamise kirjeldus ning loodi juhend toimetulekuks raskesti mõistetava käitumisega.

2.6 Sisehindamine

Keskuses kehtestatud nõuete kontrolli (sisehindamist) viib läbi juhtkond, vajadusel kaasatakse teisi töötajaid ja väliseid eksperte. 2017. aastal oli tähelepanu all rehabilitatsiooniosakonna töö sisu, dokumentatsioon ja töökorraldus. Sisehindamise raames tutvuti meeskonna tööplaanidega ja dokumentatsiooniga, meeskonnaliikmed tutvustasid oma tööd ning samuti vesteldi sotsiaaltöötajate ja meeskonnajuhiga. Sisehindamise kohta koostati kokkuvõtte, mis edastati osakonna töötajatele.

2.7 Tuleviku planeerimine

2017. aastaks planeeritud arengukava koostamine lükkus tegevuskavas planeerimata tegevuste rohkuse tõttu edasi 2018. aastasse.

2.8 Huvigruppide kaasamine teenuste arendamisse, ühiskonna teavitamine ja lisaväärtuse andmine

Et tagada teenuste vastavus klientide ja huvigruppide vajadustele, tehakse teenuste arendamisel ning osutamisel koostööd erinevate partneritega. Huvigruppe informeeritakse oma tegevusest kodulehekülje, *Facebooki*, e-posti, listide ja telefoni teel ning paber kandjal kirjade kaudu. Korraldatakse avatud uste päevi ja töötubasid. Võetakse vastu külalisi ja praktikante.

2017. aastal liitus keskus maailmamuutjate registriga, mis on alustatud Sotsiaalsete Ettevõtete Võrgustiku (SEV) poolt. Register aitab jälgida erinevate organisatsioonide mõju ühiskonnale läbi mõjuraportite. Registriga liitumiseks pidi ka Juks koostama raporti, mille raames kirjeldati oma sihtrühma vajadused ja nendega seotud vajalikud muutused. Maailmamuutjate registris on esindatud organisatsioonid, kes tõstavad igapäevaselt eestimaalaste heaolu, toetavad nende toimetulekut ja kaitsevad looduskeskkonda

7.-14. detsember viis keskus läbi koostööpartnerite tagasisideküsitluse. Tagasisideküsimustik saadeti 30-le olulisemale koostööpartnerile ning sellele vastati üheksateistkümmel korral ehk 63% ankeedi saajatest.

Kaheksateist inimest vastas küsimusele koostööga rahulolu kohta, et nad on senise koostööga rahul, üks inimene vastas küsimusele, et ei ole koostööga rahul.

Soovitusindeksi meetodi (*NPS-Net Promoter Score*) kasutamise alusel saab öelda, et 94,7% tagasisidele vastanud koostööpartneritest soovivad Tallinna Tugikeskusega Juks koostööd oma sõbrale, tuttavale või koostööpartnerile. Vaid üks vastanuist ehk 5,2% ei soovita koostööd Juksiga teistele. Soovitusindeksi meetodi kasutamise alusel on Tallinna Tugikeskus Juks soovitusindeks 89,5, keskuse hinnangul on tulemus väga hea.

2017. aastal tutvustati keskuse erinevaid tegevusi külalistele 22 korral. Keskust külastas 349 inimest, neist väliskülalisi oli 101. Praktika sooritas meie keskuses 16 praktikanti: Tallinna Ülikooli noorsoo ja sotsiaaltöö erialalt, Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolist tegevusteraapia erialalt, Tallinna Kopli Ametikoolist ning abiturientid Vaba Waldorfkoolist ja Tallinna Saksa Gümnaasiumist.

Keskuse tegemisi tutvustati kodulehe ning *Facebooki* kaudu. Kodulehte külastati aasta jooksul 8433 korral nii Eestist, Soomest, Ameerika Ühendriikidest, Kanadast, Brasiiliast, Venemaalt, Hiinast, Indiast kui Indoneesiast. Facebookis kasvas keskuse sõprade/jälgijate arv 69 võrra. Aasta lõpu seisuga oli keskusel *Facebooki* jälgijaid 541.

Märtsis osales Tugikeskus Juks Kaarisilta Biennaali konkursil. Biennaali näitusele valitud töödeks osutusid Marko Lehiste ning Raimo Raigla tööd. Konkurss oli väga tihe, kokku esitati 238 avaldust. Kaarisilta Biennaal toimub iga kahe aasta tagant Soomes ning on mõeldud erivajadustega kunstnike tööde tutvustamiseks

19. aprillil toimus keskusel koostööseminar "Teenused psüühikahäirega inimestele Tallinnas". Seminari eesmärgiks oli jagada omavahel praktilisi kogemusi töös psüühikahäirega inimestega, sh arvestades teenuse kasutajate spetsiifilisi vajadusi (intellektipuue, autism, esmased psüühhoosid, jne). Jagati infot, millised võimalused on psüühikahäirega inimestel saada teenust Tallinnas hetkel ja 2018-2020 aastal. Seminaril osales suurem osa Tallinnas tegutsevatest teenuse pakkujatest, linnaosavalitsuste sotsiaaltöötajad ning erihoolekande teenuse rahastajad. Koostööseminaril oli 47 osalejat.

25. aprillil toimus koostöös Töötukassaga infopäev keskuse töötajatele, klientidele ja tugivõrgustikule, kus tutvustati Töötukassa teenuseid. Infopäeval oli 25 osalejat.

8. juunil toimus sporditeemaline kevadkübarapidu. Peol osalevad traditsiooniliselt kateenuse kasutajate tugivõrgustik ning koostööpartnerid.

31. august - 29. september toimus Keilas, Harju Maakonnaraamatukogus näitus „Silms ja südames“. Enamasti olid eksponeeritud keraamika ning portselan, postkaardid ja maalid.

4. oktoober – 31. oktoober May Mägi tööde näitus „Pildi lugu“ Männiku raamatukogus.

20. oktoobril toimus keskuse klientidele infopäev. Päeva eesmärgiks oli klientidele tutvustada keskusel osutatavaid teenuseid, töötajaid ja tööruume. Tagasiside päevale oli teenuse kasutajate poolt positiivne.

22. november 2017 – 28. veebruar 2018 näitus „Värvide aed“ Tallinna Puuetega Inimeste Kojas. Eksponeeritud olid joonistused ja maalid ning saoritelgedel kootud tekstiilid.

Lisaks toimus aasta jooksul üheksa majasisest näitust.

7. detsembril toimus keskuses traditsiooniline avatud uste päev. Päeva jooksul tutvustati teenuseid, toimusid ringkäigud majas ning avatud oli kingituste pood. Külalised said osaleda heategevuskohvikus, kus müüdi klientide poolt tehtud nii magusaid kui soolaseid suupisteid. Kohvikus saadud tulu eest ostetakse 2018. a. kevadel hoovi disc golfi korv. Keskust külastas 42 inimest.

18. detsembril viisid keskuse töötajad läbi unenäopüüdjate tegemise töötoa.

Keskuse uus teatrietendus „Kloun ütleb EI“ esitendus toimus 29. märtsil ning valmis teatriteraapia raames. Etendus esitas klientidele tõsise väljakutse ja nõudis järjepidevat tööd ning pühendumist. Erivajadustega laste ja noorte teatrifestivalil Savilind pälvis etendus „Kloun ütleb EI“ suure tunnustuse ja sai ka mitmeid eripreemiaid. Laureaaditiitel ja rahaline preemia toodi kaasa XXI Vabariiklikult Puuetega Inimeste Kultuurifestivalilt, mis toimus Tartu Vanemuise Kontsertsaalis. Näitetrupp esines etendusega „Kloun ütleb EI“ aasta jooksul seitse korda.

2017. aastal müüs Tallinna Tugikeskus Juks töötubades ning kunstikodades valmistatud tooteid summas 14 992,84 eurot. Suurimad tellijad olid Securitas Eesti AS, Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus, Eesti Maaülikool, Signe Seebid OÜ, Pakendimaailm OÜ, Norna Stories, Estravel, ACE Logistics, lisandusid eraisikud ning väiksemad tellijad. Meie kaupa müüsid edasi Kruiisilaevade sadam, SA Maarjaküla Tartus, käsitööpood Pärl ja Lõng Solarise keskuses, Turismiinfokeskus, Kondase Keskus Viljandis ja e-pood aadressil: <https://pood.erivajadus.eu/>. Toodangut müüdi Linnade ja valdade päevadel, Käsitöömessil, Mardilaadal ning Astangu Heade Asjade laadal.

2.8 Parendus- ja innovatsiooniprojektide läbiviimine

2017. aastal viis Tallinna Tugikeskus Juks läbi seitse projekti, neist kaks parendus- ja viis innovatsiooniprojekti.

Üheks suurimaks väljakutseks oli Ööpäevaringse erihoolduse osakonna sulgemine 31. mail 2017. See otsus oli ajendatud sellest, et riigi poolt eraldatav finantseerimine ei katnud ööpäevaringse erihooldusteenuse osutamise kulusid. Samuti ei vastanud teenuse osutamise ruumid Terviseameti poolt kehtestatud nõuetele. Kõikidele teenusel olnud klientidele leiti uued teenuskohad koostöös SKA-ga. Osakonna ruumid renoveeriti ning 1. novembrist avati päevategevuste rühm autistidele, kus osutatakse igapäevaelu toetamise teenust autismispektriga raske või sügava puudega täisealistele. Kui töötajate leidmine rühma ei olnud keeruline, siis väljakutseks osutus klientide leidmine rühma. 31. detsembri seisuga oli 6-st kohast täidetud 3 kohta.

2017. aasta oli keskuses tervise aasta, tähelepanu pöörati tervislikele eluviisidele ning liikumisele. Tervise aasta raames korrastati ja remonditi keldrikorruse jõusaali ruum ning sinna paigaldati kolm uut trenaažööri (veloergomeeter, sõudeergomeeter ja *cross-trainer*). Samuti loodi keskuse

ruumidesse siseterviserada koostöös sihtasutusega Eesti Terviserajad. Rada sai nimeks Juksi uljad kurvid ning pikkuseks on 333 meetrit.

22.-28. mai külastasid kolm töötajat ja neli teenuse kasutajat Saksamaa Prignitsi piirkonna asutust CJD. Külastuse raames tutvuti asutuse töötajate ja klientidega ning töökorraldusega.

2017. aastal osales Tugikeskus Juks kahes projektis. Üks oli Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse projekt "Hamet töövõimehindamise meetodika jätkuarendamine". Projekti raames osales hameti meeskond moodulite koolitusel ning sai testimiseks uue meetodikaga kohvri. Projekti tegevuste raames hinnati Hamet meetodika moodul 3-ga kaheksa keskuse klienti ning viidi läbi arenguprogramm moodul 2-ga kahele kliendile.

Teine projekt, milles Tugikeskus Juks osales, oli projekt "Isikukeskse erihoolekande teenusmudeli pilootprojekt kohaliku omavalitsuse korralduse baasil". Projekti eesmärgiks on katsetada praktikas uue isikukeskse ja komponentide põhise teenusmudeli tegevusprotsesse, kaardistada takistused ja saada ülevaade teenusmudeli sobivusest. Projekti raames on koostöö- ja kogemuskohtumistel osaletud, kaks klienti on Kristiine sotsiaalhoolekande osakonna poolt komponentide põhisele teenusele saadetud. Projekt kestab maini 2018.

Kontaktid

IRINA KALDE
Direktor

Tel 508 9925
irina.kalde@juks.ee

STINA SIEM
Kvaliteedi- ja arendusjuht

Tel 525 2786
stina.siem@juks.ee

CRISTIN KELDER
Teenuste juht

Tel 5664 6747
cristin.kelder@juks.ee

Keskuse kontakt

Tallinna Tugikeskus Juks
Kadaka tee 153, Tallinn
Tel 655 9452
www.juks.ee