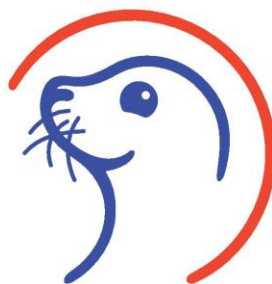


TUGIKESKUS



JUKS

TEGEVUSAASTA ARUANNE

2018

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

Sisukord

Eessõna	3
Tallinna Tugikeskus Juks tulemused strateegiliste eesmärkide lõikes	5
1. Tõstame ja aitame hoida klientide elukvaliteeti	5
1.1 Teenused on sihtrühmale kättesaadavad	5
1.2 Teenused on vajaduspõhised ja tulemuslikud	8
1.3 Kliendid on osalenud lisaväärtust andvates tegevustes	10
1.4 Klientide toetamine väljaspool keskust	10
1.5 Kliendid ja tugivõrgustik on kaasatud teenuste osutamisse ja arendamisse	11
2. Oleme hästi toimiv keskus	14
2.1 Eelarve maht ja tuluallikad	14
2.2 Töökohad on täidetud, töötajad on kaasatud ja motiveeritud	14
2.3 Ajakohane dokumentatsioon	16
2.4 Sise- ja välishindamine	17
2.5 Teenuseid osutatakse turvalises keskkonnas, riskid on maandatud	17
2.6 Tuleviku planeerimine	18
2.7 Huvigruppide kaasamine teenuste arendamisse, ühiskonna teavitamine ja lisaväärtuse andmine	18
2.8 Parendus- ja innovatsiooniprojektide läbiviimine, osalemine	20
Kontaktid	21

Eessõna

Vanaviisi tegutsemine ei ava uusi uksi.

2018. aasta oli Tallinna Tugikeskusele Juks edukas aasta. Valmis dokument „Tallinna Tugikeskus Juks arengukava 2019-2023“. Arengukava koostamise käigus uuendati keskuse missioon, visioon, põhiväärtused ning strateegilised eesmärgid.

Missioon

Toetame erivajadustega inimeste ja nende perede toimetulekut.

Visioon

Tallinna Tugikeskus Juks on professionaalne ja kliendikeskne teenusepakkuja ning tunnustatud kompetentsi- ja koolituskeskus.

Põhiväärtused

- ❖ **Kliendikesksus** - lähtume teenuse kasutaja individuaalsetest vajadustest ja võimestame neid ja nende lähedasi.
- ❖ **Eesmärgistatud juhtimine, eestvedamine** - asutuse juhtimine on selge ja kõigile osapooltele üheselt mõistetav.
- ❖ **Koostöö ja meeskonnatunne** – väärtustame häid suhteid ja meeskonnatööd, need aitavad tagada teenuste järjepidevust ja kvaliteeti.
- ❖ **Professionaalsus ja uuendusmeelsus** – meil töötavad erialase haridusega inimesed, kes on avatud uutele olukordadele ja väljakutsetele ning viivad ellu uusi ideid.
- ❖ **Lugupidamine, positiivsus ja sõbralikkus** – suhtume lugupidavalt ja hoolivalt teenuse kasutajatesse ning kaastöötajatesse, oleme sõbralikud.

Keskuse arendavate ja loovtegevuste osakonnas muutus augustist töökorraldus. Kuus arendusrühma töötavad kahe töötaja ja kümne teenuse kasutajaga. Lähtuvalt ruumi suuruselt töötab üks rühm edasi kolme töötaja ja 15 teenuse kasutajaga. Selline ümberkorraldus oli võimalik vabade ruumide olemasolul C-korpuses ja Kopli Ametikooli ruumide vabanemisega D-korpuses. Muudatus on leidnud positiivse tagasiside nii töötajatelt kui teenuse kasutajatelt.

2018. aasta oli Eesti Vabariigi juubeli aasta. Keskuses viidi läbi mitmeid üritusi ja näituseid, mis olid pühendatud vabariigi juubelile. Keskuse teenuse kasutajate taiesed olid eksponeeritud näitusel Kondase Keskuses. EV100 auks avaldas MTÜ Eesti Erivajadustega Inimeste Käsitöö Võrgustik osa näituse pilte raamatus „100 pilti erilistelt inimestelt“. Selle raamatu kaante vahel on keskuse praeguse kliendi Nikita Rogatšovi ja endise kliendi Marko Lehiste tööd.

2018. aasta sügisel tähistati ka kaitstud töö osakonna 15-ndat sünnipäeva erinevate üritustega nii töötajatele kui teenuse kasutajatele.

Tallinna Tugikeskus Juks liitus tervist edendavate töökohtade võrgustikuga „Tervislik töökoht“.

2019. aasta on pühendatud keskuse 25. aastapäevale.

Tallinna Tugikeskus Juks tulemused strateegiliste eesmärkide lõikes

2018. aasta tegevuskava koostamise raames püstitati kaks strateegilist eesmärki ja 13 alaeesmärki, mille täitmiseks viidi läbi 42 tegevust ning seati 42 mõõdetavat tulemust. Nendest täideti 35 tegevust, seitsmega jätkatakse 2019. aastal.

1. TÕSTAME JA AITAME HOIDA KLIENTIDE ELUKVALITEETI

1.1 Teenused on sihtrühmale kättesaadavad

Tallinna Tugikeskus Juks osutas 2018. aastal järgmiseid nii Tallinna linna kui riigi poolt rahastatavaid teenuseid:

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

Kogu aasta jooksul sai erinevaid püsitenuseid (va rehabilitatsiooni teenust) 132 klienti. Neist 66 mehed ja 66 naised, kes olid vanuses 18-54. Klientide keskmine vanus oli 29 eluaastat.

Aruandeaasta vältel tuli teenustele 16 uut klienti, neist päevahoidu 12 (kaheksa arendus- ja loovtegevuste teenusele, neli kaitstud töö teenusele) ning neli suure toetusvajadusega autismispektrihäirega inimeste igapäevaelu toetamise teenusele. Päevahoiuteenuste kasutajatest 36 inimest taotles lisaks igapäevaelu toetamise teenust. Aasta jooksul lahkus teenustelt kuus klienti. Teenuste lõikes lahkus kolm klienti arendus- ja loovtegevuselt, kolm igapäevaelu toetamise (sh kaks suure toetusvajadusega autismispektrihäirega inimeste igapäevaelu toetamise teenuselt) ja üks töötamise toetamise teenuselt. Neli neist muutis teenuseosutajat (neist kolm läksid ööpäevaringsele erihoidusele), üks lõpetas Tallinna Kopli Ametikooli ja suundus avatud tööturule ning üks kolis Eestist ajutiselt ära.

Aruandeaasta jooksul osutati Tallinna linna poolt rahastatavat päevahoiuteenust arendus- ja loovtegevuse ja kaitstud töö näol kokku 95- le kliendile, neist 37 klienti olid vanuses 18-24, 55 klienti vanuses 25-49 ja kolm klienti vanuses 50-64. Teenuse kasutajate seas oli 43 meest ja 52 naist, teenuse kasutajate keskmine vanus oli 28 eluaastat. 77 klienti kasutas teenust rohkem kui 11 kuud kalendriaastas ning ühe kliendi teenuse saamise aeg oli keskmiselt 328 päeva aastas. Aasta

jooksul saabus päevahoiuteenustele 12 uut klienti, neist neli kaitstud tööle ja kaheksa arendus- ja loovtegevusele. Kolm klienti lahkusid teenustelt.

Riiklikult rahastatavaid erihoolekandeteenuseid osutati aasta jooksul kokku 105-le teenuse kasutajale. Neist igapäevaelu toetamist 95-le, igapäevaelu toetamise teenust suure toetusvajadusega autsimispektrihäirega - seitsmele inimesele ja töötamise toetamist kolmele. Kõigist erihoolekandeteenuse kasutajatest 55 olid mehed ja 50 naised.

Erihoolekandeteenustele lisandus aasta jooksul 40 teenuse kasutajat ja lahkus neli. Aruandeaasta lõpul said erihoolekandeteenuseid 55 meest ja 46 naist - kokku 101 klienti, kellest 94 oli igapäevaelu toetamise teenusel, viis suure toetusvajadusega autsimispektrihäirega inimeste igapäevaelu toetamise teenusel ja kaks töötamise toetamise teenusel.

Aruandeaasta jooksul osutas keskus pikaajalist kaitstud tööd 30-le kliendile, kellest aasta lõpul sai teenust 27.

Aasta jooksul oli kõige enam teenuse kasutajaid Nõmme ja Lasnamäe linnaosast ning kõige vähem Piritalt.

Linnaosa	2016	2017	2018
Lasnamäe	30	27	26
Mustamäe	18	20	21
Põhja-Tallinn	7	18	18
Kesklinn	7	6	4
Haabersti	13	9	8
Nõmme	32	27	30
Kristiine	9	7	7
Pirita	2	3	2
Väljaspool Tallinna	12	7	10
Kokku	130	124	126

Klientide arv linnaosade kaupa seisuga 31.12.2018

Osakond	Osutatavad teenused	Klientide arv 2016	Klientide arv 2017	Klientide arv 2019
Arendavate ja loovtegevuste osakond	Arendus- ja loovtegevuse teenus	64	66	68
	Igapäevaelu toetamise teenus	39	40	67
	Igapäevaelu toetamise teenus autismispektrihäirega täisealisele		3	5
Kaitstud töö osakond	Kaitstud töö teenus	24	16	24
	Pikaajalise kaitstud töö teenus	20	29	27
	Igapäevaelu toetamise teenus	21	22	26
	Töötamise toetamise teenus	3	3	2
Rehabilitatsiooni osakond	Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	58	60	40
	Töölase rehabilitatsiooni teenus	1	5	12

Klientide arv seisuga 31.12.2018

Rehabilitatsiooniteenuseid osutati 2018. aastal kokku 52-le kliendile, neist neli olid väljaspool keskust kliendid. Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust osutati 40-le kliendile ning töölase rehabilitatsiooni teenust osutati 12-le teenuse kasutajale. 2017. aastal olid vastavad arvud 65 ja 5. Mahtude vähenemise põhjuseks oli see, et rehabilitatsioonimeeskonda oli raske uusi spetsialiste leida.

Teenus	2017		2018	
	Sotsiaalne rehab/h	Töölane rehab/h	Sotsiaalne rehab/h	Töölane rehab/h
Sotsiaaltöötaja individuaalteenus	269	38	320	165
Sotsiaaltöötaja grupiteenus	386,5		231	1
Tegevusterapeudi individuaalteenus	915	10	13	
Loovterapeudi (muusika) individuaalteenus	1259	50	502	111
Loovterapeudi (muusika) grupiteenus	52		8	
Psühholoogi individuaalteenus	494	35	264,5	114
Psühholoogi perenõustamine	3			
Eripedagoogi individuaalteenus	12			
Eripedagoogi grupiteenus	141			
Füsioterapeudi individuaalteenus	153	26	167	123
Tervisevõimlemine			57	
Rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja planeerimine	215,5		139	
Rehabilitatsiooniprotsessis osalemine ja võrgustikutöö	20		16	
Rehabilitatsiooniplaani täitmise juhendamine	8		11	
Rehabilitatsioonitulemuste hindamine	17			
Kokku	3945	159	1728,5	514

Rehabilitatsiooniteenuse mahud 2018

2018. aastal lõppes sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus kümnel kliendil ning teenuse lõppedes vastasid nad rahuloluküsimustikule. 90% neist olid rahul või pigem rahul saadud rehabilitatsiooniteenusega ning 100% arvasid, et teraapiad olid nende jaoks kasulikud. Täielikult

nõustus või pigem nõustusid kõik vastajad, et töötajad suhtusid nendesse sõbralikult. Kommentaarid:

- ❖ loovteraapia oli minule liiga pealesuruv;
- ❖ mulle meeldisid erinevad teraapiad võrdselt, ei oska ühtegi esile tõsta;
- ❖ oleksin tahtnud loovterapeudi teenust, füsioteraapiat oleks võinud rohkem olla.

70% vastajatest olid nõus ja pigem nõus, et neile selgitati teenust puudutavaid kordasid. 30% aga leidsid, et neile pigem ei ole kordasid arusaadavalt selgitatud. 60% vastajatest nõustus täielikult ja 40% vastajatest oli pigem nõus, et rehabilitatsiooniteenus on nende toimetulekut parandanud või toetanud. Välja toodi, et paranenud on sotsiaalsed oskused ning nad on muutunud julgemaks. Ühel korral leiti, et oleks tahtnud rohkem abi Juksist väljaspool.

Soovitusindeksi meetodi (*NPS-Net Promoter Score*) kasutamise alusel saab öelda, et 70% tagasisidele vastanutest soovivad Tallinna Tugikeskuse Juks rehabilitatsiooniteenust ka teistele. Vaid kaks vastanuist ehk 20% ei soovita teenust teistele ja üks vastanuist oli neutraalne. Seega Tugikeskuse Juks rehabilitatsiooniteenuse soovitusindeks on 50.

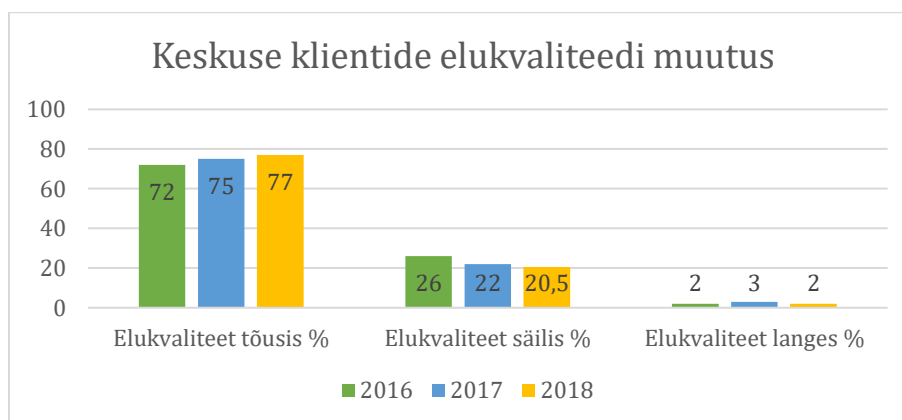
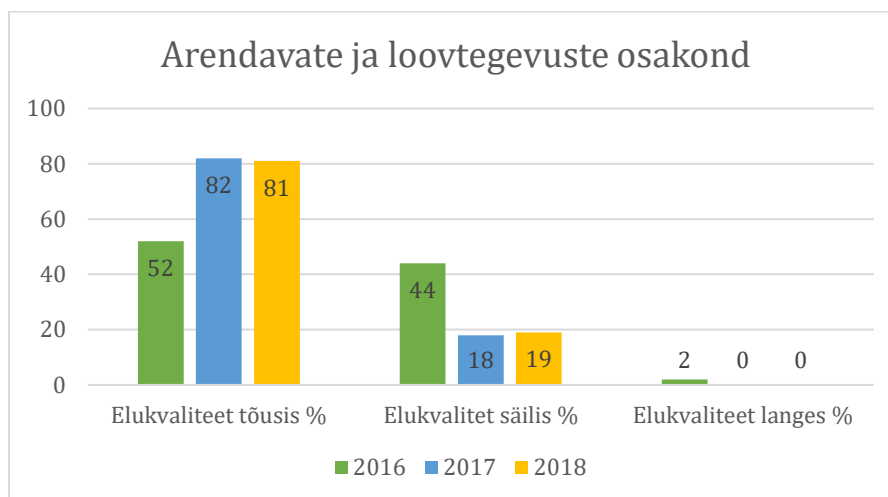
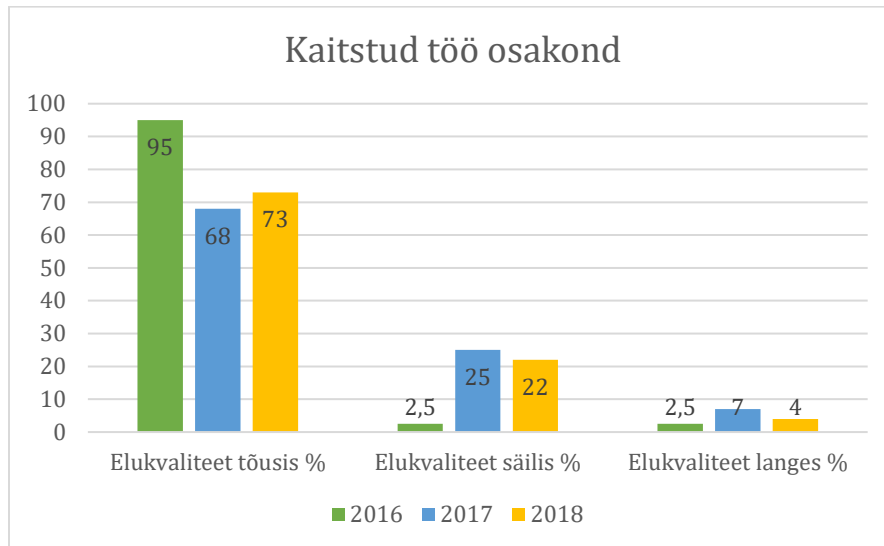
1.2 Teenused on vajaduspõhised ja tulemuslikud

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.

2018. aastal registreerus keskuse teenuse sobivuse vestlusele 15 teenuse taotlejat. Läbi viidi 17 teenuse sobivuse vestlust. Aasta jooksul väljastatud otsustest olid 17 positiivsed ning kolme taotleja puhul leiti, et keskuse teenused ei ole neile sobivad ning soovitati teisi teenuse osutajaid. Keskuse teenustele on taotlejatest jõudnud kaheksa klienti ning vabaneva teenuskoha ootel on käesoleval hetkel üks teenuse soovija. Aruandeaasta lõpu seisuga ootavad edaspidi vestlust kaks teenuse taotlejat ning 2019. aasta keskpaigas soovivad teenust kasutama hakata seitse uut järjekorras olijat.

Keskuse teenuse kasutajate individuaalsed tegevusplaanid asuvad võrgukettal. Tegevusplaan 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. Selleks vaatab vastutav juhendaja kvartaalselt koos teenuse kasutaja ja tema eestkostjaga, kas tegevused viivad klienti eesmärgi täitmisele lähemale või vajavad need ümbervaatomist. Aasta pärast vaadatakse tegevused plaani kokkuvõtva vestluse käigus üle koos meeskonnaga ja hinnatakse, kuidas õnnestus kliendi elukvaliteeti parendada. Tulemused kajastuvad kord aastas numbriliselt.

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



Elukvaliteet tõusis 2018. aastal läbi keskuse teenuste kasutamise 77%-l ning säilis 20,5%-l teenuse kasutajatest.

1.3 Kliendid 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.

2018. aastal osalesid teenuse kasutajad järgmistes lisaväärtust andvates tegevustes:

- ❖ osavusmängudes, mida viis läbi vabatahtlik Nicola Itaaliast;
- ❖ kokandusringis, mida viis läbi vabatahtlik Marcell;
- ❖ inglise keele tundides, mida viisid läbi vabatahtlikud Marcell ja Zsuzsanna Ungarist;
- ❖ luuleringis, mida viis läbi sotsiaaltöötaja Piret;
- ❖ saalihoki trennides, mida viisid läbi asendusteenistujad Joosep ja Artur;
- ❖ diskodel, mis toimuvad iga kuu viimasel reedel;
- ❖ muuseumitundides erinevates muuseumites;
- ❖ Estonias kontserdisarjal "Lõunamuusika";
- ❖ laulutundides, mida viis läbi laulmisõpetaja Ingrid.

Aruande jooksul külastati KUMU, Tallinna Loomaaeda, Kadrioru kunstimuuseumi, Viljandi Kultuurikolledžit, Nõmme muuseumi, Kadrioru pargi Jaapani aeda, Mikkeli muuseumi, Adamson Eriku muuseumi, Rahvusraamatukogu, Telliskivi loomelinnakut, tervisemessi, Mardilaata, Jõuluturgu. Käidi kinos ja teatris.

Lisaks toimus aasta jooksul palju ühisüritusi, millest suuremad olid EV100 pidulik aktus, kevakübara pidu ning advendihommik Jaani kirikus.

1.4 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 soovitusel käitumiseks väljaspool meie keskust.

2018. aastal abistasid keskuse sotsiaaltöötajad ja ka teised töötajad kliente ja nende lähedasi suhtlemisel Sotsiaalkindlustusameti ja Töötukassa juhtumikorraldajatega, sotsiaalhoolekande osakondade spetsialistidega, Tallinna Sotsiaaltöö Keskuse sotsiaaltöötajaga, MTÜ Mumm tugiisikuga. Klientidele pakuti tuge tööotsingutel, tööintervjuudel ning proovipäevadel. Samuti külastati Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse töölaata. Töö otsimisel ja töötamisel toetati kliente suhtlemisel tööandjatega nagu Selver AS, Rimi Food Eesti AS, Prisma Peremarket AS, Jumbostramp LTD, AS Plantex (Juhani Puukool), Radisson Blu Hotel Olümpia.

Töövarju nädala üritused toimusid 15.11- 29.11.2018. Sotsiaaltöötajad külastasid koos klientidega töövarju nädala raames:

- ❖ 15.11. Juhani Puukooli Pääsküla Istikuäri, kus tutvuti kaitstud töö osakonna teenuse kasutaja Ranno tööga;
- ❖ 27.11.18 ChocoLala, kus tutvuti šokolaadi kommide tegemisega ja šokolaadi muuseumiga;
- ❖ 29.11.18 Lennusadam, kus tutvuti koge vraki restaureerimise ja kuraator – koguhoidja tööga.

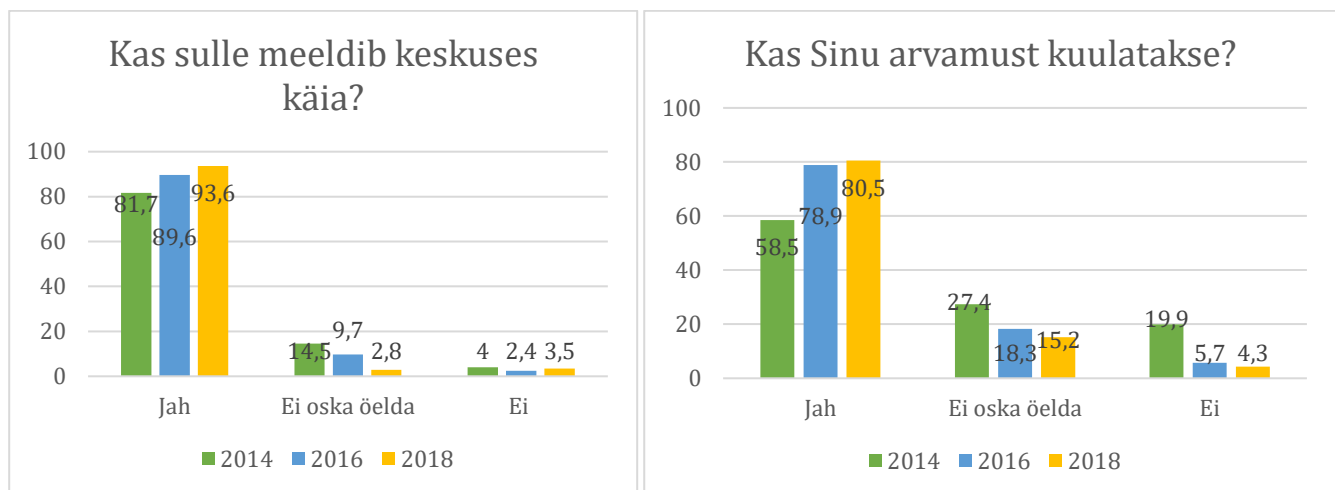
1.5 Kliendid ja tugivõrgustik on kaasatud teenuste osutamisse ja arendamisse

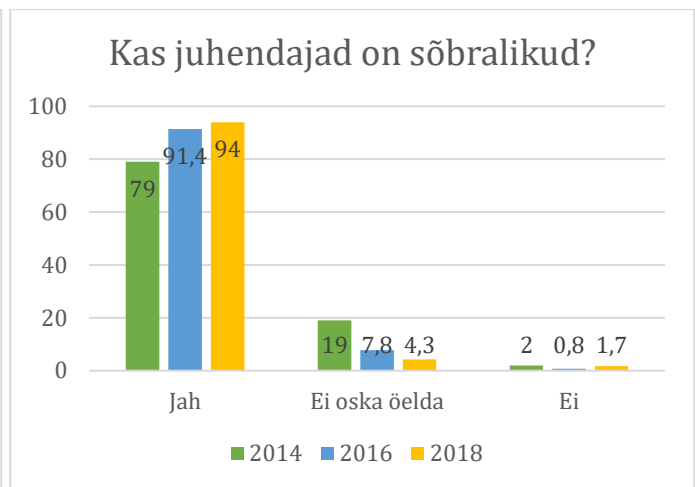
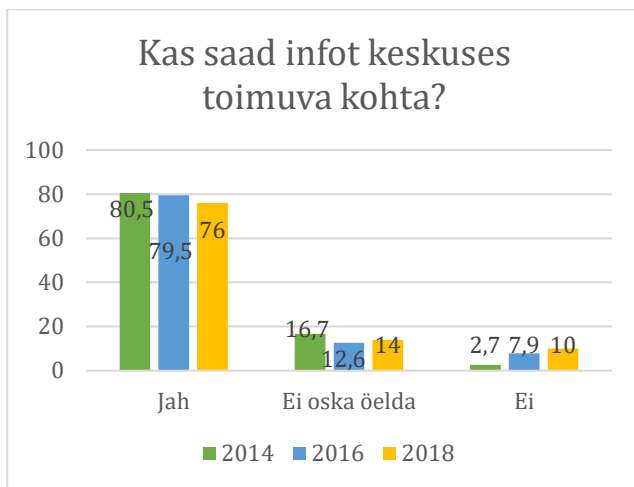
Alates 2014. aastast tegutseb keskus aktiivselt sotsiaaltöötajate toel klientide esinduskogu. Esinduskogu koosolekud toimuvad vähemalt neli korda aastas. Kord aastas toimub koosolek koos juhtkonnaga, kus juhtkonna liikmed annavad aru, mida on nad teinud esinduskogu ettepanekutega. Kõikidest koosolekutest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

Kuna esinduskogu volitused kehtivad kaks aastat, siis toimus 31. oktoobril uue esinduskogu valimine. Kandideerijaid oli 16 ning igaühel ka oma lubadused, mida keskus paremaks muuta. Valituks osutusid Maria, Vadim, Astrid, Rein, Sergei ja Anastassia, kes lubasid valimiste raames, et keskus hakkab rohkem ekskursioone toimuma ja et elu keskus lähem paremaks. Lubati olla aktiivne esinduskogu liige ja teisi austada, samuti küsida kõikidelt ettepanekuid, mida esinduskogu koosolekul arutada.

Kolmandas kvartalis viidi läbi rahuololu-uuring keskuse klientidele. Uuring viidi läbi intervjuu vormis. Selleks koostati raamküsimustik kvaliteedimeeskona poolt. Intervjuude läbiviimisel kasutati vajadusel PCS pilte. Kokku küsitleti 112 teenuse kasutajat. Intervjuud viisid läbi sotsiaaltöötajad ning kvaliteedi- ja arendusjuht. Uuringu tulemusi võrreldi eelmiste uuringute tulemustega.

Mõned näited tulemustest:





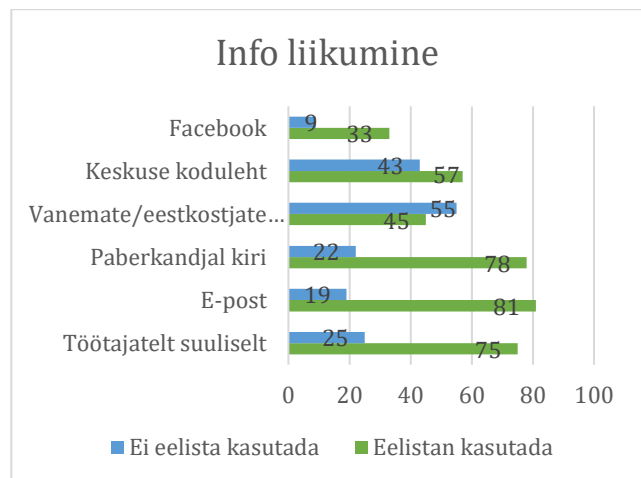
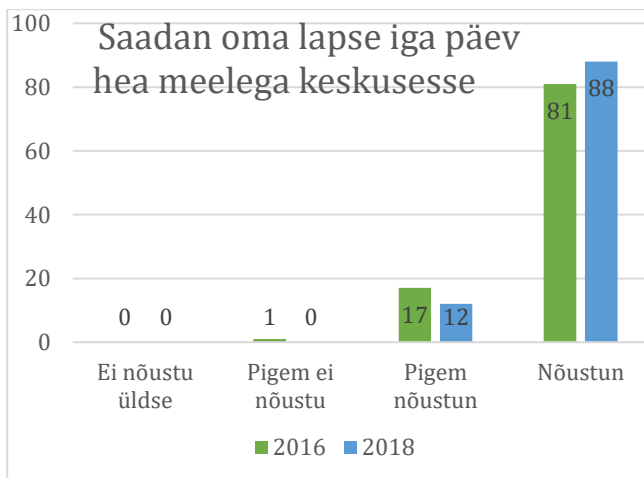
Millise hinde keskusele paneksid?

Aasta	Hinne
2014	4,65
2016	4,5
2018	4,58

Uuringu tulemused on kättesaadavad keskuse kodulehel: [Teenuse kasutajate rahulolu-uuring 2018](#)

Kolmandas kvartalis viidi läbi ka rahulolu-uuring klientide vanematele/eestkostjatele. Uuring viidi läbi elektrooniliselt ning uuringu vastused olid anonüümsed. Ankeet saadeti 114-le vanemale/eestkostjale, kellest küsimustiku täitis 69 ehk 61%. See on 13% rohkem kui 2016. aastal.

Mõned näited tulemustest:



Loetelu puhul „Milliseid teenuseid või tegevusi võiks veel keskses olla“ eelistasid vanemad:

❖ Suvelaager	40 (vanemat)
❖ Tasulised teenused (huviringid)	37
❖ Intervallhoid	24
❖ Pikapäevarühm	14
❖ Toetavad teenused kodus	2

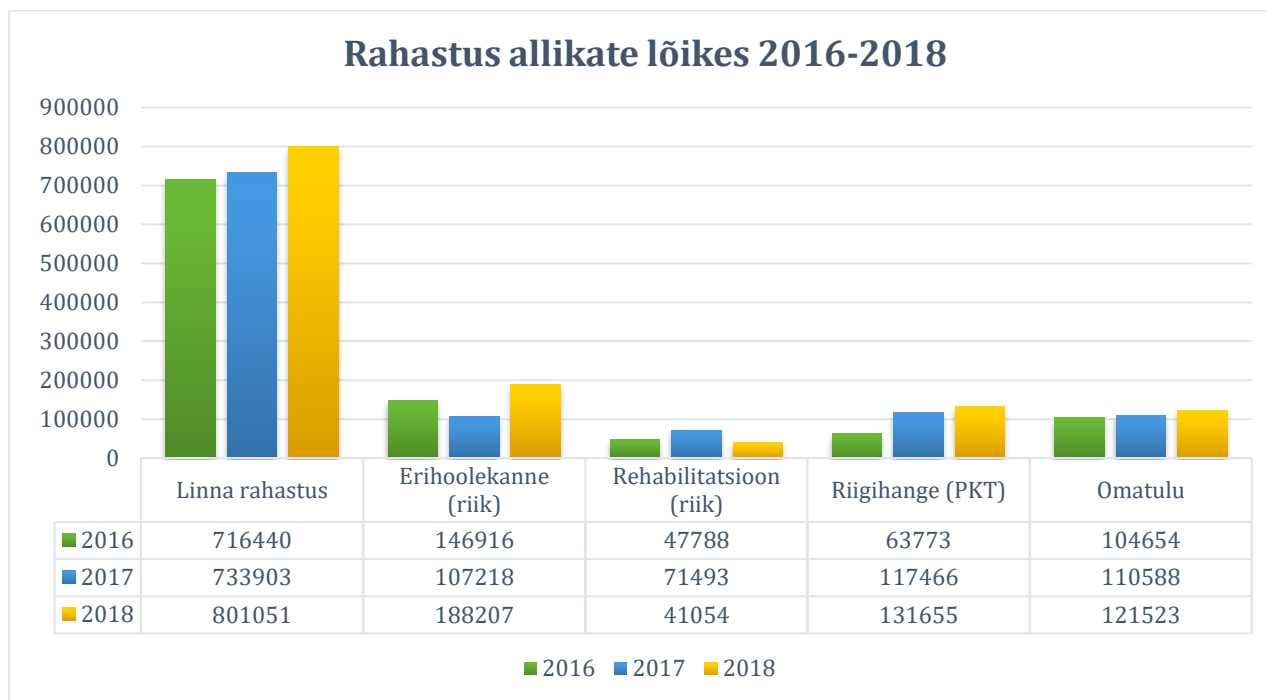
Uuringu tulemused on kättesaadavad keskuse kodulehel: [Vanemate/eestkostjate rahulolu-uuring 2018](#)

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. 2018. aastal esitati vanemate poolt neli kiitust. Kaebuseid ja ettepanekuid 2018. aastal klientide ja tugivõrgustiku poolt ei esitatud.

2. OLEME HÄSTI TOIMIV KESKUS

2.1 Eelarve maht ja tuluallikad

Keskuse eelarve planeerimise eesmärk - hoida rahastus vähemalt eelmise aasta mahus - sai täidetud. 2017. aasta eelarve oli 1 140 668,00 eurot. 2018. aastal 1 283 490,00 eurot. Eelarve suurenes umbes 13%.



2.2 Töökohad on täidetud, töötajad on kaasatud ja motiveeritud

Tallinna Tugikeskuses Juks töötas 2018. aasta detsembri seisuga 51 töötajat, neist neli osalise tööajaga. Neli töötajat olid lapsehoolduspuhkusel. Aasta jooksul lahkus töölt viis töötajat. Arvestades töökohtade arvu, oli tööjõuoolavus 12%. Töölt lahkuti erinevatel põhjustel. Kolmel töötajal oli see tingitud elukoha muutusest, teistel olid isiklikud põhjused. Läbiviidud lahkumisvestlustel selgus, et enamusel oli kahju töökohta vahetada, sest töö meeldis. Ainult ühel töötajal oli põhjuseks töökorralduse mittesobimine ja arvamus, et tema nõudmistega täiendõppe osas ei arvestata.

Tööleping sõlmiti kaheksa töötajaga. Töötajatest 50 olid naised ja 1 mees. Töötajatest 37 on omandanud kõrghariduse, 14 töötajat on kesk- või kutseharidusega. Töötajate keskmine vanus oli 48 eluaastat. Keskuse töös osales kaks asendusteenistajat ning Euroopa vabatahtlikust teenistusest neli vabatahtlikku. Koostöös Harju Tallinna Vanglaga tegid 24 inimest keskuses üldkasulikke töid.

Aasta jooksul osalesid töötajad 59-l tasulisel koolitusel. Erinevaid koolitusi oli kokku 45. Koolitused olid nii tsentraalsed kui lokaalsed ning aasta koolituskulud kokku olid 12 358 eurot, mis on ligikaudu 2000 eurot vähem kui eelmisel aastal. Üks töötajatest sai kaks korda personaalset supervisiooni ning üks kord toimus supervisioon päevategevuste meeskonnale.

Aasta suuremad koolitused:

- ❖ 2018. aasta esimesel poolel toimus mitmest osast (moodulist) koosnev supervisioon juhtkonnale ja meeskonnajuhtidele. Vaatluse all olid meeskonnajuhtide ootused juhtkonnale ja juhtkonna ootused meeskonnajuhtidele. Juhtkonna rolli osas analüüsiti eestvedamist, asutuse tegevusi, toimivat igapäevatööd, teenuste arendamist ning töökeskkonda. Meeskonnajuhtide rollide osas vaadeldi klienditöö toimimist, töö planeerimist, koostöötamist, info vahetamist ja meeskonnatöö juhtimist.
- ❖ 21. augustil toimusid suvised koolituspäevad Paekalda Puhkekeskuses. Koolituse teema oli „Kuidas jõuda normaalse tervise teekonnani“ ja koolitajaks tervisenõustaja ja personaaltreener Mirko Miilits. Koolituse eesmärgiks oli tervise edendamine ja tegudele motiveerimine läbi tervisliku toitumise ja kehalise aktiivsuse. Koolituspäevadest võttis osa 39 töötajat.
- ❖ Oktoobris algas seitsmest koolituspäevast koosnev CARE metoodika koolitus, milles osaleb üheksa töötajat. Koolituse eesmärgiks on täiendada töötajate teadmisi ja oskusi metoodiliseks klienditööks. Anda alusteadmisi CARE metoodikast, taastumisele ja arengule, tugevustele ja kohalolekule suunatud töö põhimõtetest.
- ❖ 12. novembril toimus koolitus „Intellektihäire ja autismispektri häire“, läbiviijaks MTÜ Hoolekande- ja Ekspertiisikeskus (HENK). Osa võttis 47 töötajat.

Töötajatel on võimaldatud end täiendada erinevatel erialastel koolitustel. Loovjuhendajatel on olnud võimalus õppida erinevaid loovjuhendamisel vajaminevaid töövõtteid ja tehnikaid. Rehabilitatsiooni osakonna töötajad on saanud end täiendada koolitustel „Motiveeriv Intervjuerimine“ ja „Koolitus rehabilitatsioonispetsialistidele“.

Koolituse tagasiside küsimustikku täideti *Google drives* 2018. aastal 55-l korral. Vastata sai viiele koolitusega seotud küsimusele. Vastused küsimustele jagunesid alljärgnevalt:

- ❖ Koolitusel käsitletud teemad vastasid minu ootustele ja vajadustele – olid nõus ja nõustusid täielikult 98% vastanutest.
- ❖ Koolitusel saadud teadmisi saan rakendada igapäevatöös - olid nõus ja nõustusid täielikult 100% vastanutest.
- ❖ Koolitaja vastas ootustele (koolitus sisukas, teemakäsitus asjakohane) - olid nõus ja nõustusid täielikult 96% vastanutest.
- ❖ Koolituselt saadud materjale saan kasutada igapäevatöös - olid nõus ja nõustusid täielikult 96% vastanutest.

- ❖ Koolitus oli hästi korraldatud (aja kasutus, keskkond) - olid nõus ja nõustusid täielikult 95% vastanutest.

Neljandas kvartalis viidi läbi töötajatega koostöövestlused. Direktoril jäid juhtkonna ja meeskonnajuhtidega koostöövestlused läbi viimata. Need on planeeritud 2019. aasta algusesse. Koostöövestluste kokkuvõtete põhjal planeeritakse 2019. aastaks vajalikke koolitusi ning koostatakse koolitusplaani.

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. 2018. aastal registreeriti üks takistus ja 2 kaebust ning töötajate poolt esitati üks ettepanek.

Aasta jooksul toimusid töötajatele ka erinevad motivatsiooniüritused. Veebruaris toimus Eesti Vabariigi 100. sünnipäeva puhul Tallinna Linnavolikogu esimehe vabariigi aastapäeva vastuvõtt, kus osales neli keskuse töötajat.

Suvel toimus töökeskuse 15. aastapäeva puhul töökeskuse algele meeskonnale koosviibimine restoranis Umami. Samuti toimus meeskonna töötajatele Neitsitornis peolaud elamusprogrammiga "Kuldset kolmekümnendat".

Detsembris tunnustasid Tallinna Linnavalitsuse abilinnapea ja Sotsiaal- ja Tervishoiuameti juhataja Tallinna Raekojas toimunud vastuvõtul pealinna parimaid sotsiaaltöötajaid. Keskuse töötajatest sai tänukirja portselanimaali töötoa juhendaja.

2.3 Ajakohane dokumentatsioon

2018. aastal kinnitati dokumentide loetelu. Keskuse dokumentatsioon üle viidud Postipoissi ning töötajad kasutavad antud tarkvara.

2018. aastal loodi või muudeti järgmised dokumendid:

- ❖ Konfidentsiaalsuspoliitika
- ❖ Kvaliteedipõhimõtted
- ❖ Teenuse kirjeldus: Igapäevaelu toetamine (autismispektriga täisealiste)
- ❖ 2018. aasta tegevuskava
- ❖ Teenuse osutamise protsess
- ❖ Eetilise käitumise põhimõtted
- ❖ Tulekahju korral tegutsemise plaan
- ❖ Tugikeskus Juks dokumentide loetelu
- ❖ Tallinna Tugikeskus Juks töökorraldusreeglid
- ❖ Ametijuhendid (24)

2.4 Sise- ja välishindamine

Sisehindamine on pidev protsess, mille eesmärgiks on tagada osutatavate teenuste arengut toetavad tingimused ja keskuse järjepidev areng. Sisehindamise raames selgitatakse välja keskuse tegevuse tugevused ning parendusvaldkonnad, millest lähtuvalt koostatakse ja uuendatakse keskuse arengukava. Sisehindamist korraldab juhtkond. Sisehindamise aeg, temaatika ja sisehindamist teostavad isikud määrab juhtkond keskuse tegevuskavas.

2018. aasta sisehindamise teemaks oli kliendi profiilide ülevaatamine. Sisehindamist viisid läbi meeskonnajuhid ning selle kohta koostati aruanne, mida tutvustati ka töötajatele. Hinnati profiilide sisu, põhjalikkust, aja- ja asjakohasust ning mõistetavust. Vaadati läbi arendus- ja loovteenuse ning kaitstud töö teenuse klientidele koostatud profiilid. Valiku all olid igast töötoast ja arendusrühmast kaks kliendi profiili juhusliku valiku alusel. Kokku vaadati läbi 24 profiili, millest 9 olid põhjalikult ja asjakohaselt täidetud.

Välishindamine tagab, et teenuseid osutatakse vastavalt kehtestatud 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.

2018. aastal toimus Sotsiaalkindlustusameti poolt riiklik järelevalve nii erihoolekandeteenusele kui ka sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele. Keskuse poolt osutatavad erihoolekandeteenused vastasid riiklikele nõuetele. Sotsiaalse rehabilitatsiooni osas tehti keskusele ettekirjutus-hoiatus seoses SHS § 66 lg 1 (nõuetele vastava rehabilitatsioonimeeskonna moodustamine) ning SoMm nr 69 § 3 ja § 5 (sotsiaalse rehabilitatsiooni plaanide, tegevuskavade ning andmestike koostamine) ja SoMm nr 66 Lisa 1 (teenuste kirjeldused) mittetäitmisega. Kolmandas kvartalis andis Terviseamet terviseohutuse hinnangu keskuse C- korpuse remonditud ruumidele.

31. oktoobril viis Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet keskuses läbi toetava nõustamise. Ametist osales viis töötajat, keskusest direktor, teenuste juht ning kvaliteedi- ja arendusjuht. Nõustamise raames arutleti eelmise aasta kohtumise kokkuvõtte tulemusi. Ametilt saadi suuline positiivne tagasiside keskuse tegevusele.

2.5 Teenuseid osutatakse turvalises keskkonnas, riskid on maandatud

2015. aastal moodustati keskuses neljaliikmeline töökeskkonnanõukogu, kuhu kuulub kaks töötajate esindajat ja kaks tööandja esindajat. 2018. aastal toimus kaks koosolekut, kus käsitleti tööruumide ning õuealaga seonduvaid töökeskkonnavalaseid probleeme. Õueala probleemidega tegeldakse jätkuvalt. Kõikidele uutele töötajatele on tutvustatud ohutusjuhendeid ning viidud läbi tööohutusalane juhendamine. 2018. aastal viidi läbi seitse juhendamist. Tööinspeksioonile on edastatud töökeskkonnavalase töö ja töökeskkonnanõukogu tegevuse aruanne. Detsembris toimus kaldteel tööõnnetus, mille käigus sai töötaja kerge vigastuse. Tööõnnetuse raport on edastatud Tööinspeksioonile. Kevadel ehitatakse uus ja turvaline tee ratastooliga keskusesse pääsemiseks.

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

25. mail toimus nii töötajatele kui klientidele tuleohutusosalane koolitus ning evakuatsiooniõppus. Neile, kes mais ei saanud koolitusel osaleda, viidi koolitus läbi 18. septembril. Tuleohutusosalane dokumentatsioon on tutvustatud töötajatele ja teenuse kasutajatele.

Ühele töötajale hüvitati gripi vastu vaktsineerimine, rohkem soovijaid ei ole olnud.

2.6 Tuleviku planeerimine

2018. aastal koostati keskuse arengukava, mis käsitleb keskuse strateegilisi eesmärke ja nende saavutamise abinõusid. Arengukava hõlmab viit eelarveaastat (2019 - 2023). Arengukava juurde kuuluv tegevuskava aga kolme eelarveaastat (2019-2021).

Arengukava koostamisel oli aluseks:

- ❖ Keskuse põhimäärus;
- ❖ 2017. aasta töötajate ja koostööpartnerite rahuloluküsitluste tulemused ja ettepanekud;
- ❖ 2018. aasta klientide ja nende vanemate/eestkostjate rahuloluküsitluste tulemused ning ootused teenuste arendamise osas;
- ❖ arengukava koostamise seminaride tulemused;
- ❖ Tallinna sotsiaalhoolekande arengukava 2012-2027 eesmärgid.

Arengukava valmis ühistöö tulemusena. Sisendi saamiseks toimus neli arengukava koostamise seminari, kuhu olid lisaks töötajatele kaasatud teenuse kasutajate vanemad ning rahastaja esindaja. Arengukavaga saab tutvuda: [Arengukava 2019-2023](#).

2.7 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 maailmamuuatjate registriga, mis on alustatud Sotsiaalsete Ettevõtete Võrgustiku (SEV) poolt. Register aitab jälgida erinevate organisatsioonide mõju ühiskonnale läbi mõjuraportite. 2018. aastal uuendas keskus registris olevat raporti, mille raames kirjeldati oma sihtrühma vajadused ja nendega seotud vajalikud muutused. Maailmamuuatjate registris on esindatud organisatsioonid, kes tõstavad igapäevaselt eestimaalaste heaolu, toetavad nende toimetulekut ja kaitsevad looduskeskkonda. Keskuse raportiga saab tutvuda siin: [Tallinna Tugikeskus Juks raport](#).

2018. aastal tutvustati keskuse erinevaid tegevusi külalistele 32 korral, mis on kümme korda rohkem kui 2017. aastal. Keskust külastas 323 inimest, neist väliskülalisi oli 101. Praktika sooritas keskuses üheksa praktikanti: Tallinna Ülikooli sotsiaaltöö magistriõppes, Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolist tegevusteraapia erialalt, Luwi koolituskeskuse tegevusjuhendajate õppes, Lääne-Viru Rakenduskõrgkoolist sotsiaaltöö erialalt ja Austriast University of Applied Sciences Upper.

Keskuse tegemisi tutvustati kodulehe ning *Facebooki* kaudu. Kodulehte külastati aasta jooksul 9400 korda, mis on ligikaudu tuhat korda rohkem, kui 2017. aastal. Külastajaid oli nii Eestist, Soomest, Kanadast, Brasiiliast, Venemaalt, Ameerika Ühendriikidest, Araabia Ühendemiraatidest, Ukrainast, Hiinast, Austraaliast, Indiast, Saksamaalt jne. Facebookis kasvas keskuse sõprade/jälgijate arv 98 võrra. Aasta lõpu seisuga oli keskusel *Facebooki* jälgijaid 639.

Et paremini tutvustada keskuse tegevusi ja jagada infot teenuste kohta, siis uuendati 2018. aastal keskuse infovoldikut. Samuti tõlgiti ja trükiti voldik nii inglise kui ka vene keelde.

28. november 2017 - 28. veebruar 2018 toimus Tallinna Puuetega Inimeste Kojas näitus "Värvide aed". Eksponeeritud olid joonistused, maalid ning saoritelgedel kootud tekstiilid.

7. juunil toimus EV100-le pühendatud kevadkübarapidu. Peol osalesid traditsiooniliselt ka teenuse kasutajate lähedased ning koostööpartnerid.

11. juuni - 22. juuli Viljandis Kondase Keskuses näitus "Kogutud maailm", eksponeeritud olid maalid ja joonistused.

13. september - 13. oktoober Nõmme muuseumis näitus "Päikesepillajad", kus olid eksponeeritud töötubade ja kunstikodade tööd.

02. oktoober - 02. november Kännukuke Raamatukogus Töökeskuse 15-ndale aastapäevale pühendatud näitus "Kruusist kotini, vaibast vaagnani". Eksponeeritud olid Töökeskuse töötubade taiesed läbi aegade.

03. oktoober toimus kaitstud töö osakonna teenuse kasutajatele saalis pidulik üritus 15-nda aastapäeva puhul.

05. oktoober liitus keskus tervist edendavate töökohtade võrgustikuga. Seoses sellega luuakse tervist väärtustavat ja tervislikke eluviise soodustavat töökeskkonda. Võrgustikuga liitumine ja selles osalemine on tasuta ning selle tegevust koordineerib Tervise Arengu Instituut.

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

13. november 2018 - 14. jaanuar 2019 restoranis Art-Priori näitus-müük "Meelte aed". Maalide ja joonistuste kõrval oli eksponeeritud ka keraamika ja portselan.

Lisaks toimus aasta jooksul seitse majasisest näitust ning külalistele/soovijatele viidi läbi 10 töötuba: unenäopüüdjate meisterdamine, vilditud lillede valmistamine ja Fluid Art.

Neljandasse kvartalisse planeeritud avatud uste päev lükati 2019. aasta kevadesse. Kevadel on vanematel ja koolide töötajatel suurem huvi keskuse tegevuste ja teenuste vastu.

2018. aastal esineti keskuse teatrietendusega „Kloun ütleb EI“ üheksal korral: K. Pätsi Vabaõhukoolis, Lasteaed Õunakeses, Männikäbi Lasteaias, Lasteaed Pääsupesas, Haraka Lasteaias, eesti Harrastusteatri Liidus, tondi Põhikoolis ja Vanalinna päevadel.

2018. aastal müüs Tallinna Tugikeskus Juks töötubades ning kunstikodades valmistatud tooteid summas 23 677,88 eurot. Suurimad tellijad olid Securitas Eesti AS, Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus, Eesti Maaülikool, Signe Seebid OÜ, Pakendimaailm OÜ, Estravel, ACE Logistics, Tallinna Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemia, Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet ja Mistra Autex AS. Lisandusid eraisikud ning väiksemad tellijad. Kaupa müüsid edasi Kruiisilaevade sadam, Eesti Suveniiride pood Nautica Keskuses, pood Muulin, SA Maarjaküla Tartus, Kondase Keskus Viljandis ja e-pood aadressil: <https://pood.erivajadus.eu/>. Toodangut müüdi Linnade ja valdade päevadel, Mardilaadal nii Eestis kui Soomes, Pärnus Kaubamajaka kingiturul, Superministeeriumi jõululaadal, Sotsiaal- ja Tervishoiuameti ning Munitsipaalpolitsei ühishoones ning Astangu Heade Asjade laadal.

2.8 Parentus- ja innovatsiooniprojektide läbiviimine, osalemine

2018. aastal viis Tallinna Tugikeskus Juks läbi või osales viies parentus- või innovatsiooniprojektis.

2018. aastal oli planeeritud saali, võimla ning köögi ruumide remont. Võimla ning saali ruumid said renoveeritud esimesel poolaastal. Köögi remont otsustati edasi lükata.

Tallinna linna poolt oli planeeritud kingistuste poes üleminek linna ühisesse kassasüsteemi. Kahjuks seda ei toimunud ning üleminek on planeeritud 2019. aastasse.

6. aprillil lõppes keskuses Kunstiakadeemia sotsiaalse disaini projekt hindamise ja aruteluga. Projekti tulemusena valmis tudengitel kuus erinevat tunnetuslikku vahendit autismispektrihäirega teenuse kasutajate tunnetustoa tarvis. Vahendid on mängulised ja võimaldavad arendada suhtlemist, stimuleerida taju või rahustada oma meeleolusid. Mõnedele vahenditele on lisatud ka sensorid, mis puudutusele reageerides hakkavad vibreerima või helendama.

2018. aastal jätkus ka 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 kogemuskohatumistel osaletud, kliendid suunatud edasi tugiisiku teenusele. Projekt kestis 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