

TEGEVUSAASTA ARUANNE

2016

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	4
1.2 Teenused on jõustavad ja isikukesksed	6
1.3 Teenused on tulemuslikud	6
1.4 Kliendid ja tugivõrgustik on kaasatud teenuste osutamisse ja arendamisse.....	7
1.5 Dokumentatsiooni hindamine ja täiendamine koos klientidega ning tutvustamine klientidele/töötajatele ..	10
1.6 Klientide toetamine väljaspool keskust.....	10
1.7 Klientidele info edastamine arusaadaval viisil.....	10
1.8 Klientide võimekuse hindamine	11
1.9 Teenuseid osutatakse vastavalt teenustele esitatud nõuetele.....	11
2. Oleme hästi toimiv keskus	13
2.1 Töötajad on kaasatud ja motiveeritud.....	13
2.2 Teenuseid osutatakse turvalises keskkonnas, riskid on maandatud.....	14
2.3 Selge, korras dokumendisüsteem ning uued või muudetud dokumendid.....	14
2.4 Toimiv kvaliteedimeeskond	16
2.5 Mugav, ergonomiline töökeskkond	16
2.6 Tuleviku planeerimine	16
2.7 Huvigruppide kaasamine teenuste arendamisse	17
2.8 Parendus- ja innovatsiooniprojektide läbiviimine.....	19
Lõpetuseks.....	21
Kontaktid	22

Eessõna

See, millesse me usume, sellele ka keskendume ja see, millele me keskendume, loob iga mõtte, sõna ja teo kaudu tasapisi aga järjekindlalt meie reaalsuse.

2016. aasta oli Tallinna Tugikeskusele Juks edukas aasta. Ühes majas töötamine andis nii töötajatele kui teenuse kasutajatele võimaluse rohkem kokku saada ning ühiselt tegevusi planeerida ja neis osaleda. Lõplikult said sisustatud nii töö- kui puhkeruumid. Samuti renoveeriti keskuse B ja C korpuse fassaad ning katus.

Suur areng ehk “tiigrihüpe” toimus IT-valdkonnas seoses linna infotehnoloogia teenistuse süsteemiga liitumisel. Tänu sellele said töötajad uued arvutid, millel on ligipääs võrgukettale ning kus asub oluline keskuse dokumentatsioon.

2016. aastal soovisime suurendada riigiteenuste osutamise osakaalu. Selleks osalesime pikaajalise kaitstud töö hankes ning saime hanke raames 20 teenuse kohta. Selle uue riikliku teenuse käivitamine oli alguses raske, kuid aasta teisel poolel olid väljakutsed ületatud. Samuti tõstsime igapäevaelu toetamise teenuse kohti 60-ni. Sügisel avasime viienda arendusrühma, kaitstud töö osakonnas alustas tööd koristustiim, kes hoolitseb maja puhtuse eest. Detsembrist osutame ka tööalast rehabilitatsiooni.

Üheks eesmärgiks oli ka keskuse visuaalse identiteedi värskendamine. Selle raames sai meie keskus uue logo, kodulehe, brošüüri, lipu, roll-upi ning dokumentide põhjad.

Koos meie töötajate, teenuse kasutajate, vabatahtlike ja asendusteenistujatega loome meie reaalsuse!

Tallinna Tugikeskus Juks tulemused strateegiliste eesmärkide lõikes

2016. aasta tegevuskava koostamise raames püstitasime kaks strateegilist eesmärki ja 18 alaeesmärki, mille täitmiseks viisime läbi 60 tegevust ning seadsime 60 mõõdetavat tulemust. Nendest täitsime 53 tegevust, seitsmega jätkatame 2017. aastal.

1. TÕSTAME JA AITAME HOIDA KLIENTIDE ELUKVALITEETI

1.1 Teenused on sihtrühmale kättesaadavad

Tallinna Tugikeskus Juks osutas 2016. aastal järgmiseid nii linna kui riigi poolt rahastatavaid teenuseid:

1. arendus- ja loovtegevuse teenus;
2. kaitstud töö teenus;
3. igapäevaelu toetamise teenus;
4. töötamise toetamise teenus;
5. pikaajalise 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) 136 klienti.

Aasta jooksul tuli teenustele 18 uut klienti, neist 16 arendus- ja loovtegevuste teenusele ja kaks kaitstud töö teenusele. Aasta jooksul lahkus teenustelt kümme klienti, neist neli arendus- ja loovtegevustelt, neli kaitstud töölt, üks igapäevaelu toetamiselt ja üks tugiisiku teenuselt (kliendid ühekordselt).

Kõige suuremas mahus osutati linna poolt rahastatavat arendus- ja loovtegevuste teenust ja kaitstud töö teenust. Teenuse kasutajaid oli kokku 113, neist 43 klienti vanuses 18-24, 68 klienti vanuses 25-49 ja kaks klienti vanuses 50-64. Ühe kliendi teenuse saamise aeg oli keskmiselt 192 päeva aastas.

Riiklikult rahastatavaid erihoolekandeteenuseid osutati aasta jooksul kokku 83-le teenuse kasutajale. Neist igapäevaelu toetamist 64-le, töötamise toetamist üheksale ja ööpäevaringset erihooldusteenust 13-le kliendile. Kõigist erihoolekandeteenuse kasutajatest 41 olid mehed ja 42 naised.

Erihoolekandeteenustele lisandus aasta jooksul 21 klienti ja lahkus kaheksa. Aruandeaasta lõpul saavad erihoolekandeteenuseid 75 klienti, neist 41 mehed ja 34 naised.

Teenuse kasutajate hulka kuuluvad inimesed vanuses 17-56. Kõige enam teenuse kasutajaid on vanuses 25-45. Meie klientuurist 57% on meessoost ning 43% naissoost.

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust osutati 2016. aastal 58-le kliendile. Rehabilitatsioonivajaduse hindamise ja rehabilitatsiooni planeerimise teenust osutati kolmele kliendile, rehabilitatsiooniprotsessis osalemise juhendamise ja võrgustikutöö teenust osutati kuuele kliendile, rehabilitatsiooni tulemuste hindamise teenust osutati neljale kliendile, füsioterapeudi teenust osutati 19-le kliendile, tegevusterapeudi teenust osutati 35-le kliendile, sotsiaaltöötaja teenust osutati 23-le kliendile, eripedagoogi teenust osutati 21-le kliendile, loovterapeudi teenust osutati 41-le kliendile, psühholoogi teenust osutati 35-le kliendile. Rehabilitatsiooni osakond osutab alates detsembrist lisaks sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele ka tööalase rehabilitatsiooni teenust.

Osakond	Osutatavad teenused	Teenuse kasutajate arv
Arendavate ja loovtegevuste osakond	Arendus- ja loovtegevuse teenus	64
	Igapäevaelu toetamise teenus	39
Kaitstud töö osakond	Kaitstud töö teenus	24
	Pikaajalise kaitstud töö teenus	20
	Igapäevaelu toetamise teenus	21
	Töötamise toetamise teenus	3
Ööpäevaringse erihooldusteenuse osakond	Ööpäevaringne erihooldusteenus	13
	Tugiisiku teenus	7
Rehabilitatsiooni osakond	Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	58
	Tööalase rehabilitatsiooni teenus	1

Tabel seisuga 31.12.2016

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

Lasnamäe	30
Mustamäe	18
Põhja-Tallinn	7
Kesklinn	7
Haabersti	13
Nõmme	32
Kristiine	9
Pirita	2

Väljaspool Tallinna	12
Kokku	130

Tabel seisuga 31.12.2016

1.2 Teenused on jõustavad ja isikukesksed

Et meie teenused oleksid klientidele sobivad ja isikukesksed viiakse teenusele tulekul läbi teenuse sobivuse vestlus. Vastavalt Sotsiaal- ja Tervishoiuameti soovitusel ja neutraalsuse tagamiseks, viib vestlusi alates 2016. aastast läbi rehabilitatsioonimeeskond. Teenusele tulek ja lahkumine on kirjeldatud teenusele vastuvõtmise ja väljaarvamise kirjelduses.

2016. aastal viidi läbi 23 teenuse sobivuse vestlust, mille tulemusel kolme soovija puhul leiti, et keskuse teenused ei ole neile sobivad ning soovitati teisi teenuse osutajaid.

Üheks suuremaks väljakutseks 2016. aastal oli uue individuaalse tegevusplaani vormi väljatöötamine ning ühtse *exceli* vormi kasutusele võtmine kogu keskkuses. Tegevusplaani asuvad võrgukettal ning on kättesaadavad kõikidele töötajatele. 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 eesmärgid, mida peab oluliseks klient/tema eestkostja ja keskus professionaalse teenuseosutajana. Eesmärk on kliendi elukvaliteeti säilitada ja parendada. Selleks vaatab vastutav juhendaja kvartaalselt, kas tegevused viivad klienti lähemale eesmärgi täitmisele või vajavad need ümbervaatomist. Aasta pärast vaadatakse tegevused kriitiliselt üle koos meeskonnaga ja hinnatakse, kuidas õnnestus kliendi elukvaliteeti parendada. Tulemused kajastuvad kord aastas numbriliselt. 2016. aasta teisel poolel olid kõik osakonnad uue plaani vormi kasutusele võtnud.

1.3 Teenused on tulemuslikud

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

Kaitstud töö osakonna klientide elukvaliteet:

- ❖ tõusis 95%;
- ❖ säilis 2,5%;
- ❖ langes 2,5%.

Arendavate ja loovtegevuste osakonna klientide elukvaliteet:

- ❖ tõusis 54%;
- ❖ säilis 44%;
- ❖ langes 2%.

Ööpäevaringse erihoolduse osakonna klientide elukvaliteet:

- ❖ tõusis 84,6%;
- ❖ säilis 15,4% ;
- ❖ langes 0%.

Meie keskuse klientide elukvaliteet:

- ❖ tõusis 72%;
- ❖ säilis 26%;
- ❖ langes 2%.

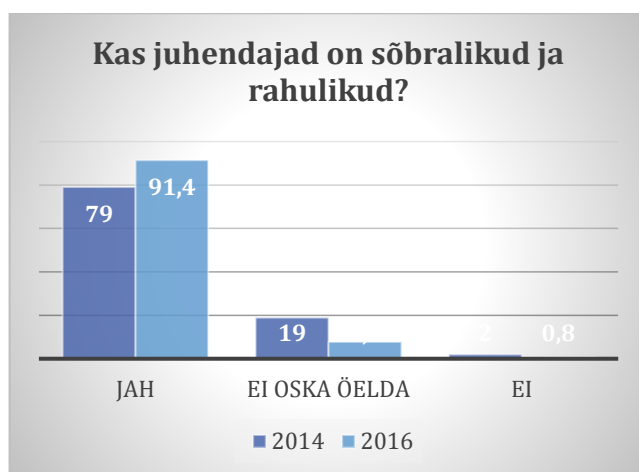
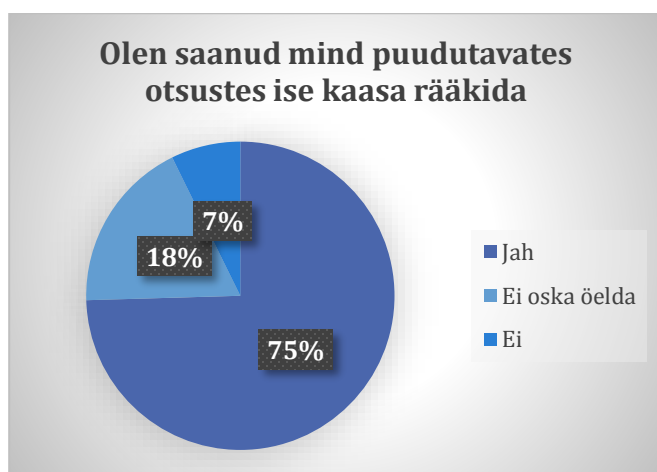
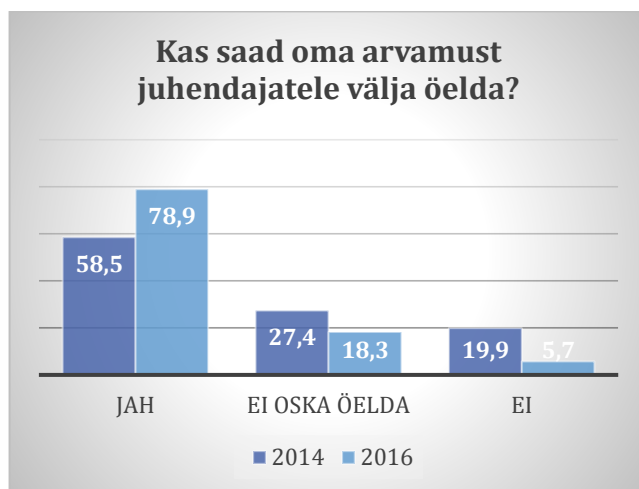
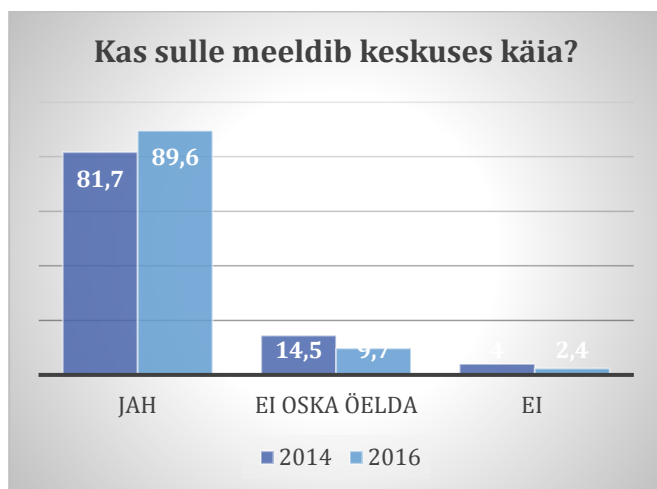
1.4 Kliendid ja tugivõrgustik on kaasatud teenuste osutamisse ja arendamisse

Alates 2014. aastast tegutseb keskus aktiivselt sotsiaaltöötajate toel klientide esinduskogu. 2016. aasta kevadel toimus järjekordselt esinduskogu valimine, kuhu said kandideerida kõik soovijad. Valimistel enim hääli kogunud kliendid pääsesid esinduskogusse. Esinduskogu koosolekud toimuvad vähemalt neli korda aastas, kord aastas toimub koosolek koos juhtkonnaga, kus viimane annab aru, mida on nad teinud esinduskogu ettepanekutega. Kõikidest koosolekutest valmib ka memo, mis on kättesaadav võrgukettal.

Arendavate ja loovtegevuste osakond korraldas klientide vanematele 23. märtsil infotunni, kus osales 32 vanemat. Infotunnil tutvustati arendavaid, igapäevaelu toetavaid, loovaid ja rehabilitatsiooni tegevusi, samuti osakondades töötavaid töötajaid. Sügisel toimus antud osakonnas infotund uute klientide vanematele.

Oktoobris viisime läbi rahuololu-uuringu keskuse klientidele. Uuring viidi läbi intervjuu vormis. Selleks koostati raamküsimustik lihtsas keeles, intervjuude läbiviimisel kasutati vajadusel PCS pilte. Kokku küsitleti 107 teenuse kasutajat. Tagamaks tulemuste usaldusväärsus, viisid intervjuud läbi asendusteenistujad Dan Tõnus ja Oliver Kanniste, sotsiaaltöötajad ning kvaliteedi- ja arendusjuht. Uuringu tulemusi võrdlesime 2014. aasta tulemustega.

Mõned näited tulemustest:

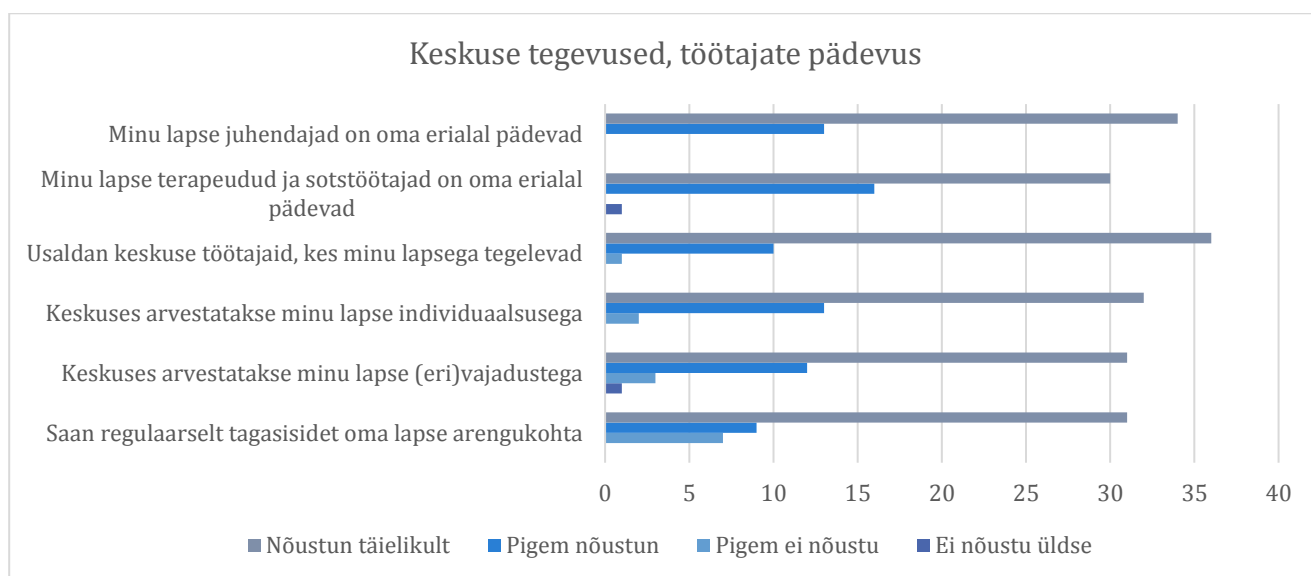
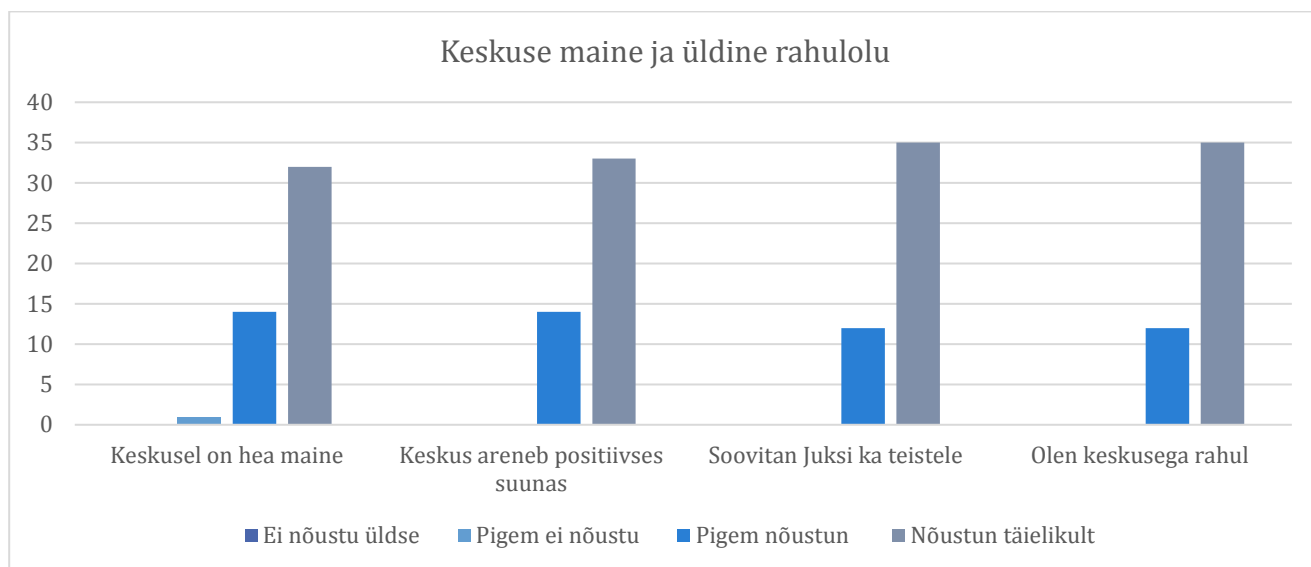


2016. aastal hindasid kliendid meie keskust hindega 4,5.

Uuringu tulemused on kättesaadavad keskuse kodulehel.

Oktoobris viisime läbi ka uuringu klientide vanematele/eestkostjatele. Esimest korda viidi uuring läbi elektrooniliselt. Nendele vanematele, kellel e-posti ei ole, saadeti küsimustik koju paber kandjal. Ankeet saadeti 97-le vanemale/eestkostjale, kellest küsimustiku täitis 47.

Mõned näited tulemustest:



Uuringu tulemused ja võrdlus teiste keskustega on kättesaadav keskuse kodulehel.

Alates 2016. aastast hakkasime võrdlema koostööpartnerite küsitluse tulemusi teiste sotsiaalhoolekande asutustega. 2016. aastal võrdles Tugikeskus Juks uuringu tulemusi Tallinna Sotsiaaltöö Keskuse ja Päevakeskus Käoga. Päevakeskus Käoga on ühtlustatud ka uuringu küsimused.

Ühe kaasamismeetmena 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.

2016. aastal tehti tugivõrgustiku poolt üks ettepanek ning üks kiitus. Ettepanekule andsime vastuse suuliselt, kiituse edastasime asjaosalistele. Klientide poolt tehti seitse kaebust. Kõik kaebused käsitlesid keskuses pakutavat lõunasööki. Vastused kaebustele andsime kirjalikult. Kaebuseid füüsilise, majandusliku või vaimse ärakasutamise kohta ei esinenud.

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

Aasta jooksul vaatab esinduskogu üle ja teeb ettepanekuid muutmiseks järgmistele dokumentidele: konfidentsiaalsuspoliitika, klientide osalemise poliitika, klientide õigused ja kohustused, kiituste, ettepanekute ja kaebuste esitamise kord, esinduskogu tööpõhimõtted, kodukord, soovitusel käitumiseks väljaspool keskust. 2016. aastal muudeti vastavalt esinduskogu ettepanekutele kolm dokumenti. Kõik kinnitatud dokumendid saadetakse töötajate listi ja pannakse võrgukettale, vajadusel tutvuvad töötajad dokumentidega allkirja vastu. Meie 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 meie klientidele nii teenusele tulles kui teenusel olles.

1.6 Klientide toetamine väljaspool keskust

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

2016. aastal abistasid keskuse sotsiaaltöötajad kliente ja nende lähedasi suhtlemisel Sotsiaalkindlustusametiga, Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskusega, MTÜ Tugiliisuga, sotsiaalhoolekande osakondadega, Tallinna Sotsiaaltöö Keskusega, Tallinna Naiste Kriisikoduga, Töötukassaga ja Tallinna Vaimse Tervise Keskusega. Tehti kolm kodukülastust. Klientidele pakuti tuge tööotsingutel, tööintervjuudel ning proovipäevadel Lidos, Järvemetsa kohvikus, Olde Hansas, Talleke ja Pullikeses, Rahva Toidus.

1.7 Klientidele info edastamine arusaadaval viisil

Kõik meie kliendid ei oska lugeda ega kirjutada. Oluline on aga kõikidele klientidele infot edastada arusaadaval viisil. Selleks edastakse infot lihtsas keeles, tõlgitakse dokumente vene keelde ning edastatakse infot ka PCS piltides ja piktogrammides.

Sügisel osteti keskusesse PCS piltide programm, mis on paigaldatud kõikidesse arvutitesse. Koostamisel on PCS piltide sõnastik ning planeerimisel koolitus töötajatele.

1.8 Klientide võimekuse hindamine

Kasutame klientide käelise võimekuse hindamiseks Hamet e metoodikat, mis on tööealiste (erivajadustega) inimeste kutsesobivuse, võimete ja töökäitumise hindamiseks kasutatav spetsiaalne testide kogumik. Vastavat testimise tunnistust omab meie keskus 9 töötajat.

Kolmandas kvartalis remonditi ja sisustati testimiseks spetsiaalne ruum. Samuti valiti koolituse läbinute seast meeskonnajuht, kes vastutab, et testimised toimuksid ning vajalikud töölehed ja vahendid oleksid testimiseks olemas.

2016. aastal viidi läbi kaheksa testi, mille kokkuvõtted asuvad võrgukettal. Viis testi on lõpetamata (kokkuvõtte puudub).

1.9 Teenuseid osutatakse vastavalt teenustele esitatud nõuetele

Keskuses osutatakse nii linna kui riigi poolt rahastataviad teenuseid. Oluline on, et teenuste osutamine vastaks riiklikele kui ka linna ja keskus kehtestatud nõuetele. Keskuses kehtestatud nõuete kontrolli (sisehindamist) viib läbi juhtkond, vajadusel kaasatakse teisi töötajaid ja väliseid eksperte. 2016. aastal oli tähelepanu all pikaajalise kaitstud töö teenuse dokumentatsiooni täitmine ning kogu keskuse kliendi toimikute sisu. Pikaajalise kaitstud töö dokumentatsiooni täitmisel esines esimesel poolaastal eksimusi klientide osavõtulehtede täitmisel. Teenuste ning kvaliteedi- ja arendusjuht kontrollisid iga kuu alguses eelneva kuu osavõtulehti ning osutasid tähelepanu eksimustele. Teisel poolaastal olid eksimused vähenenud märkimisväärselt.

Kevadel lepiti juhtkonna ja meeskonnajuhtidega kokku kliendi toimikute sisu ning ülesehitus. Peale seda paluti osakondade töötajatel toimikud vastavalt kokkulepitule korda teha. Kolmandas kvartalis viisid teenuste ning kvaliteedi- ja arendusjuht läbi toimikute pistelise kontrolli. Üle vaadati pisteliselt kõikide osakondade toimikud, kokku 18 kliendi toimikut. Kahjuks ei vastanud ükski toimik kokkulepitud nõuetele. Töötajad viisid aasta lõpuks toimikud nõuetega vastavusse.

2016. aastal riiklikku järelevalvet Sotsiaalkindlustsuameti poolt ei toimunud. Päästeamet viis läbi kontrolli kolmandas kvartalis, keskus rikkumisi ei tuvastatud. Neljandas kvartalis andis Terviseamet terviseohutuse hinnangu keskuse ruumidele. Ööpäevaringse erihooldusteenuse ruumid C korpuses ei vastanud määruse 75 nõuetele. Igapäevaelu toetamise teenuse ruumid A korpuses vastasid määruse nõuetele, kuid K korpuse spordisaal niiskuskahjustuse tõttu ei vastanud nõuetele. Rehabilitatsiooni teenuse ruumid A korpuses vastasid kehtivatele tervisekaitsenõuetele.

17. oktoobril viis Sotsiaal- ja Tervishoiuamet keskuses läbi nõustava järelevalve. Ametist osales viis töötajat, meie keskusest direktor, teenuste juht ning kvaliteedi- ja arendusjuht. Järelevalve raames arutati ameti poolt eelnevalt saadetud küsimusi. Ametilt saadi positiivne tagasiside keskuse tegevusele. Kokkuvõte on kõikidele töötajatele kättesaadav võrgukettal.

2. OLEME HÄSTI TOIMIV KESKUS

2.1 Töötajad on kaasatud ja motiveeritud

Tallinna Tugikeskuses Juks töötas 2016. aastal kokku 62 töötajat. Aasta jooksul lahkus töölt 7 töötajat, tööleping sõlmiti 12 töötajaga. Arvestades töökohtade arvu oli tööjõuvooravus 11%. Detsembri lõpu seisuga töötas meil 55 töötajat, neist kolm osalise tööajaga. Kolm töötajat olid lapsehoolduspuhkusel ning üks töötaja jäi detsembri kuus rasedus- ja sünnituspuhkusele. Töötajatest oli 54 naist ja 1 mees. Töötajate keskmine vanus oli 45 eluaastat.

Meie töös osales kolm asendusteenistajat ning Euroopa vabatahtlikust teenistusest neli vabatahtlikku. Koostöös Harju Tallinna Vanglaga tegid aasta jooksul 14 inimest keskuses üldkasulikku tööd.

Meie töötajatest 41 on omandanud kõrghariduse, neist 10 töötajat on omandanud magistrikraadi, 14 töötajat on keskharidusega.

Aasta jooksul osalesid töötajad erinevatel koolitustel 259 korral. Koolitused olid nii tsentraalsed kui lokaalsed ning aasta koolituskulud kokku olid 8568,70 eurot. Üheksa meie töötajat said supervisiooni teenust.

Sügisest alustas Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis kaheksa meie töötajat tegevusjuhendaja tasemeõpet.

Aasta suuremad koolitused:

- ❖ 26.-27. aprill toimus individuaalsete tegevusplaanide täitmise koolitus, läbiviijaks oli MTÜ Henk. Osa võttis 45 töötajat.
- ❖ 29. aprillil toimus tervisliku toitumisalane loeng. Tervise Maitsete OÜ toitumisenõustajad Laivi Mesikäpp ja Eva-Liisa Kaaristo rääkisid soovijatele igapäevasest söömisest, mis tagaks toiduga piisava energia, tugeva immuunsüsteemi ja parema tervise. Osa võttis 31 töötajat.
- ❖ 30.-31. augustil toimusid suvised koolituspäevad Paekalda Puhkekeskuses. Koolitajaks oli Kaido Pajumaa ning koolituse teema oli enesemotiveerimise kunst ehk kuidas oma tööd värskelt nurga alt näha, lisamotivaatorid palga kõrval üles leida ja tööst rohkem rõõmu tunda. Koolituse eesmärgiks oli aidata osalejatel töös juures üles leida tema jaoks olulised lisamotivaatorid palga kõrval ja neid iseenda motiveerimiseks teadlikult kasutada. Koolituse teiseks eesmärgiks oli aidata inimestel iseennast ja oma kolleegide paremini mõista, oma tööle värskema ja innustavama tähenduse anda, meeskonna ühtsustunnet suurendada ja eneses optimistlikke ning elujaatavaid hoiakuid kujundada. Koolituspäevadest võttis osa 48 töötajat.
- ❖ 16. novembril rääkis Geir Moen meile sotsiaalteenuste mõjust, tulemuslikkusest ning eesmärgistamisest. Osa võttis 45 töötajat.

22. detsembril toimus töötajate jõuluüritus Estonia Kontserdisaalis. Käisime kuulamas jõululaule Eesti Filharmoonia Kammerkoori ja Tallinna Kammerorkestri esituses. Kontserdile eelnes Estonia Kontserdisaali kohvikus meeldiv koosviibimine. Osa võttis 37 töötajat.

Läbi takistuste registri said töötajad teada anda olukordadest, mis vajasis juhtkonna poolset tähelepanu (klienditööd, töökorraldust, keskuse toimimist käsitlevad probleemid). Takistused registreeriti ning juhtkonna koosolekul leiti takistavatele olukordadele lahendused. 2016. aastal registreeriti 11 takistust ning töötajate poolt esitati üks kiitus ja üks ettepanek.

2.2 Teenuseid osutatakse turvalises keskkonnas, riskid on maandatud

2015. aastal moodustati keskkuses neljaliikmeline töökeskkonnanõukogu, kuhu kuulub kaks töötajate esindajat ja kaks tööandja esindajat. 2016. aasta esimeses kvartalis läbisid liikmed töötervishoiu- ja tööohutusosalase väljaõppekoolituse. Toimus kaks koosolekut, kus käsitleti tööruumide ning õuealaga seonduvaid töökeskkonnaalaseid probleeme. Valdav osa probleeme on saanud lahenduse. Õuealaga ning trepikäsi puudega seotud küsimused on planeeritud lahendada aastal 2017. Kõikidele töötajatele on tutvustatud riskianalüüsi. 2016. aastal kinnitati 22 ohutusjuhendit, mida on tutvustatud töötajatele. Tööinspeksioonile on edastatud töökeskkonnaalase töö ja töökeskkonnanõukogu tegevuse aruanne.

24.-25. mail toimus nii töötajatele kui klientidele tuleohutusosalane koolitus ning evakuatsiooniõppus. Tuleohutusosalane dokumentatsioon on tutvustatud töötajatele ja teenuse kasutajatele. Neljandas kvartalis paigaldati tuletõkkeustele magnetid, mis hoiavad ukseid lahti. Uksed sulguvad automaatselt tulekahju korral. Samuti paigaldati trepikoridoridesse liikumisandurid, mis lahendasid valgustuse sisse- ja väljalülitamise probleemi.

2.3 Selge, korras dokumendisüsteem ning uued või muudetud dokumendid

Iga organisatsioon peab välja töötama dokumendisüsteemi, mis toetaks dokumendi- ja arhiivihalduse toimimist süsteemselt, kõikehõlmavalt, järjepidevalt, terviklikult kogu dokumendi elukäigu jooksul. Dokumendisüsteemi moodustavad: dokumendid, dokumentide haldamise toimingud, dokumendisüsteemi kasutajad ja dokumentide haldamisel kasutatav dokumendihaldussüsteem (tarkvara).

2016. aastal korrastati keskkuses arhiivisüsteem ja arhiiv, töötati välja ning kinnitati asjaajamiskord. Dokumentide loetelu jäi kinnitamata. Analüüs, milliseid dokumente peab hõlmama süsteemi, on pooleli. Samuti pole täit ülevaadet tegevuste käigus tekkivast ja kasutatavast teabest. Analüüsiga jätkatakse 2017. aastal. Samuti loodame, et tekib võimalus liituda veebipõhise dokumendihaldustarkvaraga Postipoiss.

Kevadel viis kvaliteedi- ja arendusjuht läbi keskuse tööd reguleerivate dokumentide auditi, selle põhjal valmis ülevaade, millised dokumendid, korrad keskuses tööd reguleerivad, millal on need väljatöötatud ja kinnitatud ning kes on vastutav antud dokumendi asjakohasuse eest.

2016. aastal loodi või muudeti järgmised dokumendid:

- ❖ põhimäärus;
- ❖ struktuur;
- ❖ kvaliteedipõhimõtted;
- ❖ töökorraldusreeglid;
- ❖ teenuste kirjeldused: kaitstud töö, tugiisiku teenus, töötamise toetamine, ööpäevaringne erihooldusteenus;
- ❖ tegevuskava 2016;
- ❖ teenusele vastuvõtmise ning väljaarvamise kirjeldus;
- ❖ personalipoliitika;
- ❖ kiituste, ettepanekute ja kaebuste menetlemise kord;
- ❖ asjaajamiskord;
- ❖ klientide osalemise poliitika;
- ❖ arenguestluste läbiviimise kord;
- ❖ konfidentsiaalsuspoliitika,
- ❖ kodukord eesti ja vene keeles;
- ❖ esinduskogu tööpõhimõtted;
- ❖ soovitusel käitumiseks väljaspool keskust;
- ❖ ohutusjuhendite register;
- ❖ tööohutuse sissejuhatavad juhendid (4);
- ❖ ohutusjuhendid (21);
- ❖ ametijuhendid:
 - majandusjuhataja,
 - psühholoog-meeskonnajuht,
 - arendustegevuste meeskonnajuht,
 - loovtegevuste meeskonnajuht,
 - vanemjuhendaja-meeskonnajuht,
 - vanemtegevusjuhendaja-meeskonnajuht,
 - administraator,
 - sotsiaaltöötaja,
 - tegevusterapeut,
 - loovterapeut,
 - muusikaterapeut,

- arendusjuhendaja,
- tegevusjuhendaja (2),
- loovjuhendaja,
- juhendaja,
- juhendaja IET ja TT.

2.4 Toimiv kvaliteedimeeskond

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

2016. aastal osales meeskonna töös 11 liiget ning sellega võisid liituda kõik töötajad, kes selleks soovi avaldasid. 2016. aastal toimus kuus koosolekut. Aasta esimesel poolel osaleti Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse projektis, mille raames piloteeriti Equal metoodikat. Projekt lõppes novembris. Novembris ja detsembris kirjeldas kvaliteedimeeskond keskuse teenuse osutamise protsessi (teenusele tulemine, teenusel olemine ning teenusel lahkumine). Teenuse osutamise protsess kinnitatakse “Teenusele vastuvõtmise ning väljaarvamise kirjelduse” lisana.

2.5 Mugav, ergonoomiline töökeskkond

Ergonoomiline töökeskkond aitab vältida töötajate luu- ja lihaskonna vaevuste tekkimist. Keskuse üheks eesmärgiks oli 2016. aastal töö- ja puhkeruumide lõplik otstarbekas sisustamine ning ergonoomiliste arvutitöökohtade loomine. Alates juulist on töö- ja puhkeruumid sisustatud ning arvutitöökohad loodud. Töötajaid on juhendatud kuvariga töö.

2.6 Tuleviku planeerimine

Kui eesmärgid pole seatud ja tegevusi nende jaoks määratletud, ei saa ka loota, et ollakse edukad. Arengukava on vajalik eelkõige selleks, et kujundada keskuse tulevikku oma soovide kohaselt, suunata ressursse ja energiat vajalikesse kohtadesse tulemuslikumalt ja efektiivsemalt, tagada keskuse stabiilne areng ning järjepidevus ning põhjendada taotlusi Tallinna eelarvest.

2016. aasta teisel poolel alustati Tallinna Tugikeskus Juks arengukava koostamisega. Arengukava hõlmab viite eelseisvat eelarveaastat ja selle koostamisel võetakse aluseks: keskuse põhimäärus, huvigruppide tagasiside ja ootused teenuste arendamise osas ning Tallinna sotsiaalhoolekande arengukavas 2012 - 2027 toodud eesmärgid ja tegevused.

Keskuse arengukava koostamiseks moodustati arengukava töögrupp, millega said liituda kõik keskuse töötajad, kes selleks soovi avaldasid. Arengukava töögruppi kuulub 11 töötajat. Töögrupi töö raames koostati PEST-analüüs ja SWOT-analüüs. Üle vaadati ja muudeti keskuse missioon, väärtused ning sõnastati ka algne visioon. Arengukava koostamise raames määrati ka keskuse riskid linna väljatöötatud metoodikaga. Eelnevalt pani arengukava töögrupp paika 10 keskuse riski.

Iga riski juures sai pakkuda võimalikke lahendusi olukorrale. Samuti hinnata viie palli süsteemis, kui suur on riski tõenäosus ning kui suur on riski mõju kogu keskusele.

Eesmärgiks oli neile kümnele riskile hinded anda, et selgitada välja kõige olulisemad.

Enim punkte said järgmised riskid:

- ❖ töötajad pole piisavalt kaitstud füüsilise kallaletungi ohu ja haiguste eest;
- ❖ osakondade vaheline info liikumine pole piisav;
- ❖ ebaühtlane toitlustuse kvaliteet.

Need riskid maandatakse 2017. aasta tegevusi planeerides.

2.7 Huvigruppide kaasamine teenuste arendamisse

Huvigrupid on inimesed, kes mõjutavad või keda mõjutab keskuse eesmärkide saavutamine. Ühtlasi aitavad huvigrupid kirjeldada organisatsiooni. Huvigruppe võib jagada organisatsiooni sisesteks ja välisteks huvigruppideks.

2016. aastal määratles Tugikeskus Juks nii keskuse välised kui sisemised huvigrupid. Joonis on kättesaadav ka keskuse kodulehel.

25. veebruaril toimus koostöös Töötukassaga infopäev keskuse töötajatele, kus tutvustati Töötukassa teenuseid. Infopäeval osales 40 töötajat. 29. märtsil toimus koostöös Töötukassaga infopäev nii klientidele kui nende vanematele, eesmärgiga tutvustada Töötukassa teenuseid ning võimalusi. Infopäeval osales 25 vanemat ning 45 klienti.

7. aprillil toimus infopäev, kus osalesid Tugikeskus Juks, Päevakeskus Käo, Sotsisaal- ja Tervisoiumet ning linnaosade sotsiaalhoolekandeosakondade töötajad. Infopäeva eesmärgiks oli koostöösuhete tugevdamine linnaosavalitsuse sotsiaalhoolekande osakondade ja teenuste osutajate vahel, vastastikuste vajaduste väljaselgitamine. Ühtlasi tehti ettepanekuid koostöö parendamiseks ning anti tagasiside koostöösuhetele (sh koostöösuhetest tuleneva lisaväärtuse suhtes). Leiti, et kõik koostöö valdkonnad on endiselt aktuaalsed. Samuti leiti, et kokkusaamised asutuste vahel on vajalikud ja on oluline, et need toimuks ka edaspidi.

21. aprillil toimus kohtumine Sotsiaal- ja Tervishoiuametiga. Kohtumise eesmärgiks oli tutvustada keskuse igapäevast tööd, renoveeritud ja uute ruumide lahendusi, 2015. aasta tegevuste tulemusi (Aasta aruanne 2015) ning 2016. aasta plaane. Kuulata ära vastastikused ettepanekud ning anda tagasisidet tehtud tööle. Ameti esindajad andsid positiivse hinnangu 2015. aasta tegevusaruandes välja toodud tegevustele ja tulemustele. Leiti, et klientidega vahetult töötavad spetsialistid on professionaalsed, pühendunud ja klientide suhtes väga osavõtlikud ning kannatlikud. Tugikeskus Juks töötajad on pädevad teadmiste, kogemuste ja oskuste jagamisel töös vaimupuudega inimestega. Keskuse juhtkond tegeleb aktiivselt teenuse sisulise arendamisega, uute meetodite

rakendamisega, personali koolitamise ja supervisiooniga, kogu keskuse (töö) keskkonna võimalikult mugavamaks ja isikupärasemaks muutmisega. Klientidele on loodud mitmeid uusi töötubasid. Rõhuasetus on tööeluga seostamisel. Tegevustesse kaasatakse klientide lähedasi ja kogukonda. Välja on kujunenud traditsioonilised üritused, kuhu on kaasatud kõik teenuse kasutajad ja nende lähedased. Klienditöö juhtumitega tegeletakse meeskonnapõhiselt, kaasates TSTA esindajaid, teisi asjasse puutuvaid osapooli (LOV, Sotsiaalkindlustusameti esindajaid, erialaeksperte HENK jne), kliendi eestkostjaid või hooldajaid/pereliikmeid ning võimalusel kliente.

16. mail toimus keskuse töötajatele koostöökohtumine Õiguskantsleri büroo, Sotsiaalkindlustusameti ja Sotsiaalministeeriumi töötajatega eesmärgiga arutleda teemal vastutus kliendi turvalisuse eest. Kohtumisel osales 22 inimest.

7.–11. juunil võeti keskuses vastu külalisi Saksamaalt CJD Berlin-Brandenburgist. Koostöö algas kaks aastat tagasi, kui nende töötajad ja kliendid esimest korda Eestis Tugikeskuses Juks käisid. Rühm meie kliente ja töötajaid külastas Saksamaa keskust 2015. aasta kevadel. Külalised tutvusid Juksi inimeste, maja ja teenustega ning osalesid Kevadkübarapeol. Neile tutvustati vanalinna, külastati teletorni ja Pirita randa ning tehti koos käsitööd.

Samuti jätkusid 2016. aastal regulaarsed koostöökohtumised TSTA peaspetsialisti Marina Runno, Päevakeskus Käo ja Vaimse Tervise Keskuse töötajatega, kus jagati kogemusi igapäevatöö osas. Kohtumised leidsid aset kahel korral.

18. novembril külastasid keskust Maarja Küla töötajad. Nemad tutvusid majaga, osalesid töötubade ning kunstikodade töös ning toimus ka töötajate kogemuste vahetamine.

21. novembril toimus keskuse klientidele infopäev. Päeva eesmärgiks oli klientidele tutvustada erinevaid teenuseid, töötajaid ja tööruume. Tagasiside päevale oli teenuse kasutajate poolt väga positiivne.

30. novembril toimus keskuses traditsiooniline avatud uste päev. Päev algas loovteraapia kavaga "Oktoobrikuus pihlakaid punab". Päeva jooksul tutvustati teenuseid, toimusid erinevad töötoad, ringkäigud majas ning avatud oli kingituste pood. Keskust külastas 31 inimest.

2016. aastal müüs Tallinna Tugikeskus Juks töötubades ning kunstikodades valmistatud tooteid summas 11 995,95 eurot. Suurimad tellijad olid Securitas Eesti AS, Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus, Eesti Maaülikool, Signe Seebid OÜ, Pakendimaailm OÜ, Norna Stories, Cybernetica AS, Estravel, ACE Logistics, lisandusid eraisikud ning väiksemad tellijad. Meie kaupa müüsid edasi Kruiisilaevade sadam, SA Maarjaküla Tartus, käsitööpood Pärl ja Lõng Solarise keskuses, Turismiinfokeskus, Rode Kingikaubamaja ja Kondase Keskus Viljandis. Käisime oma toodangut müümas Linnade ja valdade päevadel, Käsitöömessil, Kalamaja Päevadel, Mardilaadal, Solarise

Jõululaadal ning Astangu Heade asjade laadal. Aasta teisel poolel võtsime kasutusele kaardimakseterminali, mis lihtsustab ostmist-müümist nii kingituste poes kui laatadel.

2.8 Parendus- ja innovatsiooniprojektide läbiviimine

2016. aastal viis Tallinna Tugikeskus Juks läbi kuus projekti, neist kaks parendus- ja neli innovatsiooniprojekti.

Suurimaks parendusprojektiks oli 2016. aastal kogu keskuse visuaalse identiteedi uuendamine. Keskuse eelmine logo ja koduleht olid juba üle kümne aasta vanad ning vajasid värskendust. Eelnevast logost võeti kaasa positiivsus, ringi motiiv ning kaar, mis kommukeerib kaitset ja tuge. Projekti käigus uuendati keskuse logo, koduleht, lipp, *powerpointi* põhi, blanketid, *roll-up*, *facebook* ning brošüür. *Facebookis* on keskusel 472 jälgijat, neist Eestist 377, Soomest 41 ning ülejäänud mujalt maailmast.

2016. aastal soovis Tugikeskus Juks tõhustada koostööd partneritega Soomest. Selleks toimus kaks ühisnäitust koostöös ART Kaarisiltaga. Esimene "Kyllässä/Külas" 05.-24. jaanuaril Helsingis ning teine "Linnutee...Linnunrata" Kullo Lastegaleriis 24.05.-04.06. Mõlemad asutused on huvitatud ka töötajate vahetusest, senini on saanud takistuseks majutusvõimaluste puudumine. Aasta jooksul külastas keskust seitse soomlaste gruppi Soome erinevatest asutustes. Tugikeskus Juks osales kunstiöö raames traditsioonilisel müügil Laajasalos, mida korraldab HETAS (Helsingi-Tallinna seura).

Aasta esimesel poolel toimus sotsiaalse disainiprojekt koostöös Kunstiakadeemia tudengitega. Selle projekti raames valmisid Ööpäevaringse erihoolduse osakonna klientidele tegevusteks vahendid: termomatt, magnetahvel ja seinamatt. Vahendite esitlus toimus 28. mail, kus osalesid nii tudengid kui osakonna töötajad ja kliendid.

Aasta teisel poolel osalesid rehabilitatsiooni osakonna töötajad täiendkoolitusel, mille läbimise tulemusel valmis rehabilitatsiooniprogramm "Vähenenud ja puuduva töövõimega tööealiste mõõduka vaimupuudega ja autismispektrihäirega isikute tööharjumuse kujundamine". Programmi soovime hakata osutama 2017. aastal.

2016. aastal osales Tugikeskus Juks kahes projektis. 2015. aastal asutati erivajadustega inimestega tegelevate organisatsioonide poolt võrgustik Käpik, mille keskne eesmärk on ühiselt korraldada käsitöötodete tootmist ja turustamist. Eelmisel aastal osales keskus Juks koostöökohtumistel ning osales ühismüügil koguperefestivalil "Puude taga on inimene".

Teine projekt, milles Tugikeskus Juks osales oli Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse projekt "Sotsiaalteenuste mõju ja tulemuslikkus". Selle käigus osaleti koolitustel ning kvaliteedimeeskond piloteeris Equal metoodikat, mis mõõdab läbi individuaalsete tegevusplaanide klientide elukvaliteedi muutusi. Tugikeskus Juks ei võtnud Equal metoodikat täies mahus kasutusele, kuid

kasutab metoodika puhul kasutatavat numbrilist elukvaliteedi mõõtmist ka keskuses kasutatava individuaalse tegevusplaani vormi puhul.

Lõpetuseks

Millised on meie väljakutsed aastaks 2017?

Üheks suurimaks väljakutseks on Ööpäevaringse erihoolduse osakonna sulgemine 31. mail 2017. See otsus oli ajendatud sellest, et riigi poolt eraldatav finantseerimine ei kata ööpäevaringse erihooldusteenuse osutamise kulusid. Sellele teenusele maksab linn iga kuu täiendavalt juurde. Samuti leidis Terviseamet, et teenuse osutamise ruumid ei vasta kehtestatud nõuetele.

Peale osakonna sulgemist renoveeritakse antud korpuse ruumid. Kuna keskuse teenustele on järjekord siis oleme renoveeritud ruumidesse planeerinud kahe rühma ruumid, tunnetustoa ning füsioterapeudi ruumi. Ühes rühma ruumis soovime alustada igapäevaelu toetamise teenuse osutamist autismspektriga raske või sügava puudega täisealistele.

Kindlasti jätkame 2016. aastal lõpetamata jäänud tegevustega. Soovime maandada riskid, mis välja tulid riskide hindamisel ehk siis pöörame tähelepanu sellele, et meie töötajad oleks kaitstud füüsilise ohu ja haiguste eest. Samuti tahame parendada info liikumist osakondade vahel. Koolitame ka meie töötajaid arvuti kasutamise alal, et neil oleks lihtsam täita teenuse kasutajate individuaalseid tegevusplaane.

Kontaktid

IRINA KALDE Direktor	STINA SIEM Kvaliteedi- ja arendusjuht	CRISTIN KELDER Teenuste juht
-------------------------	--	---------------------------------

Tel 508 9925
irina.kalde@juks.ee

Tel 525 2786
stina.siem@juks.ee

Tel 5664 6747
cristin.kelder@juks.ee

Keskuse kontakt

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