

ARENGUKAVA

2019-2023

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

Sisukord

Sissejuhatus _____	3
Ülevaade Keskusest _____	4
Lähteolukord _____	5
Missioon, visioon, põhiväärtused ja strateegilised eesmärgid _____	8
Tegevuskava 2019 – 2021 _____	10

Sissejuhatus

Tallinna Tugikeskus Juks (Keskus) arengukava käsitleb Keskuse strateegilisi eesmärke ja nende saavutamise abinõusid. Arengukava hõlmab viit eelarveaastat (2019 - 2023).

Arengukava koostamisel on 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 on valminud ühistöö tulemusena. Sisendi saamiseks toimus neli arengukava koostamise seminari, kuhu olid lisaks töötajatele kaasatud teenuse kasutajate vanemad ning rahastaja esindaja.

Ülevaade Keskusest

Tallinna Tugikeskus Juks on 1994. aastal loodud Tallinna linna hoolekandeesutus. Asutuse tegevusvaldkond vastavalt põhimäärusele on tööealiste intellektihäirega isikute tegevusvõime arendamine ja säilitamine.

Põhimäärusest tulenevalt täidab asutus järgmisi ülesandeid:

- ❖ klientidele tegevusvõimet arendavate ja säilitavate sotsiaalteenuste osutamine;
- ❖ asutuse eesmärkide täitmiseks majandustegevuse korraldamine;
- ❖ ühiskonna väärtushinnanguid kujundavate ürituste korraldamine.

Keskuse tegevus on rahastatud peamiselt kolmest allikast: Tallinna linna eelarvelistest vahenditest, riiklikest erihoolekandeteenuste- ja rehabilitatsiooniteenuste vahenditest.

Oma ülesannete täitmiseks on Keskusel Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuametiga kooskõlastatult õigus moodustada struktuuriüksusi. Keskus viib oma ülesandeid ellu osakondade tegevuse kaudu.

Keskuse koosseisu kuuluvad järgmised osakonnad:

- ❖ arendavate ja loovtegevuste osakond;
- ❖ rehabilitatsiooniosakond;
- ❖ kaitstud töö osakond.

Tallinna Tugikeskus Juks osutab järgmiseid teenuseid:

1. päevahoiuteenus;
2. kaitstud töö teenus;
3. igapäevaelu toetamise teenus;
4. igapäevaelu toetamise teenus autismispektriga täisealisele;
5. töötamise toetamise teenus;
6. tööalase rehabilitatsiooni teenus;
7. sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus.

Lähteolukord

Teenuste osutamine ja protsessid

Tugikeskus Juks osutab teenuseid täisealistele intellektihäirega inimestele. Teenused on suunatud peamiselt Tallinna elanikele, kuid vabade kohtade olemasolul osutatakse teenuseid ka Harjumaa elanikele. Teenustel oli 2018. aasta novembri seisuga 127 teenuse kasutajat, sh erihoolekandeteenustel 99 inimest. Teenuse kasutajad võivad saada üheaegselt nii riigi kui linna poolt rahastatavaid teenuseid.

Teenuse kasutajate hulka kuuluvad inimesed vanuses 18-64. Kõige enam teenuse kasutajaid on vanuses 25-49. Meeste ja naiste osakaal on võrdne.

Kõige enam teenuse kasutajaid on Nõmme ja Lasnamäe linnaosast ning vähem Piritalt. Seoses vene keelsete klientide arvu tõusmisega on oluline tagada teenuse kättesaadavus ka venekeelsele sihtgrupile. 2018. aasta novembri seisuga elab Tallinnas 1288 intellektihäirega 18-64 aastast inimest, neist suurem osa Mustamäel, Lasnamäel ja Põhja-Tallinnas. Tuginedes teenuste järjekorrale ja sihtgruppi puudutavale statistikale ning uuringutele ei ole keskuse poolt pakutav teenuste maht ja asukoht vastavuses sihtgrupi tegelike vajadustega.

2018. aasta teenuse kasutajate rahulolu-uuringust selgus, et 93,6%-le teenuse kasutajatest meeldib keskuses käia, 5-palli süsteemis andsid nad keskusele hindeks 4,58. Kõige vähem rahul oldi info liikumisega keskuses.

2018. aasta vanemate/eestkostjate rahulolu-uuringust selgus, et ligi 99% vanematest soovib ja pigem soovib keskuse teenuseid ka teistele. Kõige vähem rahul ollakse Keskuse õueala turvalisusega ning osad vanemad ei omanud teavet individuaalse tegevusplaani sisu osas. Lisaks olemasolevatele teenustele on vanemad/eestkostjad huvitatud suvelaagrist ning tasulistest huviringidest.

Eestvedamine ja juhtimine

Keskuse juhid lähtuvad kaasava ja tulemusliku juhtimise ning sotsiaalteenuste kvaliteedijuhises sätestatud põhimõtetest. Juhtimine on läbipaistev ja sihipärane ning püstitatud on selged eesmärgid ning väärtused. Püstitatud eesmärkide saavutamiseks ja töö planeerimiseks koostatakse aasta alguses keskuse tegevuskava, mida korrigeeritakse vastavalt vajadusele, kuid vähemalt üks kord kvartalis. Tegevuskavas püstitatud eesmärkide saavutamise kohta antakse ülevaade tegevusaasta aruandes.

Töötajad

Keskuse kõige suuremaks väärtuseks on kvalifitseeritud ning kogemustega töötaja. 2017. aastal oli 76% töötajatest kõrgharidusega. Keskuses on väljatöötatud personalipoliitika, mille eesmärgiks on töötajate motivatsiooni ja pädevuse kaudu tagada keskuse eesmärkide täitmine. Keskusel on toimiv töötajate sisseelamisprogramm, mis aitab uutel töötajatel kiiresti keskuse tööga kohaneda.

Keskmine personali voolavus oli 2017. aastal 24%, kõrge arv on seotud ööpäevaringse teenuse osutamise lõpetamisega ning sealsete töötajate koondamisega.

2017. aasta töötajate rahulolu-uuringust selgus, et keskus toetab töötajate arengut, töö võimaldab rakendada oma võimeid, teadmisi ning oskuseid ning töötingimustega ollakse rahul. Ligikaudu 73% töötajatest leidis, et tehtud töö ning selle eest makstav tasu ei ole tasakaalus. Töötajaid motiveerib töö ise, arenemisvõimalused ja isiklikud saavutused.

Sotsiaalvaldkonna töötajatel on suur läbipõlemisrisk, mistõttu on oluline tähelepanu pöörata töötajate tunnustamisele, motiveerimisele, turvalisusele ning samuti tööstressi vähendamisele. Oluline on võimaldada töötajatele erinevaid kompetentse arendavaid koolitusi ja supervisiooni.

Suurimaks takistuseks pädevate töötajate värbamisel on sotsiaalvaldkonna madalad töötasud.

Ressursid ja tegevuskeskkond

Tallinna Tugikeskus Juks alustas 2015. aasta augustist põhitegevust aadressil Kadaka tee 153. Eelnevalt asusid keskuse üksused erinevates Tallinna piirkondades, antud aadressil asus Ööpäeva keskus. Hoone koosneb viiest korpusest: A, B, C, D ja K. Keskuse kasutuses on neli korpust. B korpus on Tallinna Sotsiaaltöö Keskuse kasutuses. A, C ja D korpustel on renoveeritud fassaad ning katus. A ja C korpuses on renoveeritud ka siseruumid. B ja K korpus on renoveerimata.

Keskuse õueala ei ole turvaline, puudub turvaline sissepääs ning kõnnitee, samuti valgustus. Teenuste kättesaadavuse parendamiseks on vajalik tegevuse laiendamine B korpuse ruumidesse. Selleks on vajalik korpuse projekteerimine, renoveerimine ning sisustamine.

Koostöö huvigruppidega

Et tagada teenuste vastavus klientide ja huvigruppide vajadustele, tehakse teenuste arendamisel ning osutamisel koostööd erinevate partneritega (vastavalt huvigruppide joonisele).

Huvigruppe informeeritakse Keskuse tegevusest kodulehekülje, *Facebooki*, e-posti, listi ja telefoni teel ning paberkanalil kirjade kaudu. Korraldatakse avatud uste päevi, näituseid ja töötubasid. Võetakse vastu külalisi ja praktikante.

Keskusel on määratletud huvigrupid, kuid määratletud ei ole, milliseid tegevusi ning millise regulaarsusega koostöö raames teostatakse.

Lähteolukorra kaardistamise aluseks võeti klientide ja nende eestkostjate, töötajate ja koostööpartnerite küsitluste tulemused ja arengukava seminaride kokkuvõtted.

Lähteolukorra analüüsist tulenevalt arengukava perioodi peamised tegevusvaldkonnad:

- ❖ **Teenused ja protsessid** (sh teenuste sihtgrupid ja kaasamine, teenuste sisu, teenuste osutamise protsessid, teenuste ja protsesside arendused, teenusedisain, tugiteenused, esinduskogu)
- ❖ **Eestvedamine ja juhtimine** (sh struktuur, organisatsiooni sidusus, töökorraldus, sisehindamine, töötajate kaasamine)
- ❖ **Töötajad** (sh värbamine ja valik, koosseis, kompetents ja areng, koolitus, toetamine ja meeskonnatöö, koostöövestlused)
- ❖ **Ressursid ja tegevuskeskkond** (sh finantsressursside juhtimine ja planeerimine, hooned, territoorium, ruumid, sisustus, töövahendid, keskkonnahoid)
- ❖ **Koostöö huvigruppidega** (sh võrgustik, huvigrupid ja nende lahtimõtestamine, huvigruppide kaasamine, avalikkussuhted, koostööprojektid)

Missioon, visioon, põhiväärtused ja strateegilised eesmärgid

Missioon

Toetame erivajadustega inimeste ja nende perede toimetulekut.

Visioon

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

See tähendab et:

- ❖ Meie klientidele on osutatud kvaliteetseid ja kättesaadavaid teenuseid, mille tulemusel on nende elukvaliteet säilinud või suurenenud.
- ❖ Meil on vajalikud teadmised ja oskused. Tagatud on pidev enesetäiendamine ja koolitamine. Meid motiveerib töö klientidega.
- ❖ Meie teadmised, oskused ja loomingulised tegevused on planeeritult edasi antud huvigruppidele.

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.

Strateegilised eesmärgid

- ❖ **Tugikeskus Juks teenused klientidele on kvaliteetsed, kliendikesksed, vajaduspõhised ning kaasaegsed.** (Teenused ja protsessid)
- ❖ **Tugikeskus Juks on arenev kompetentsi- ja koolituskeskus intellektihäirega inimeste tugiteenuste valdkonnas.** (Teenused ja protsessid)
- ❖ **Tugikeskus Juks on kaasaegne arenev organisatsioon, leides võimalused seatud eesmärkide saavutamiseks.** (Eestvedamine ja juhtimine)
- ❖ **Tugikeskus Juks töötajad on motiveeritud ja kliendisõbralikud, omavad erialast ettevalmistust ja saavad tööks vajalikku tuge.** (Töötajad)
- ❖ **Tugikeskus Juks tegevuskeskkond on ligipääsetav, turvaline ning klientide ja töötajate heaolu ja arengut toetav.** (Ressursid ja tegevuskeskkond)
- ❖ **Tugikeskus Juks koostöö väliste huvigruppidega toetab keskuse jätkusuutlikkust ning aitab kujundada ühiskonna väärtushinnanguid.** (Koostöö huvigruppidega)

Tegevuskava 2019 – 2021

EESMÄRK 1 Tugikeskus Juks teenused klientidele on kvaliteetsed, kliendikesksed, vajaduspõhised ning kaasaegsed.					
Tegevus	Tulemus	Möödik/mõju	Tegevuse elluviimise aeg	VASTUTAJA ja partnerid	Indikatiivne eelarve
Individuaalsete tegevusplaanide rakendamine ja tulemuslikkuse analüüs					
IT lahenduste kasutuselevõtt kliendisuhtluse toetamiseks					
Teenuste osutamise baasmetoodika valikuks vajalike pilootprojektide läbiviimine ja tulemuste hindamine, sobiva baasmetoodika valimine ja rakendamine					
Tasuliste huvitegevuste teenuse rakendamine					
Pikapäevarühma teenuse rakendamine					
Kohvikutepäeva läbiviimine regulaarselt (laupäeviti)					
Klientide rahulolu-uuringu läbiviimine üle aasta					
Suvelaagri teenuse rakendamine					
Teenuse sobivuse vestluse protsessi ülevaatamine					

Teenuse taotlejaga teenuse sobivuse selgitamise läbiviimine					
Teenuste osutamine vastavalt teenuse osutamise protsessile					
Klientide kaasamine läbi esinduskogu töö					
EESMÄRK 2 Tugikeskus Juks on arenev kompetentsi- ja koolituskeskus intellektipuudega inimeste tugiteenuste valdkonnas.					
Tegevus	Tulemus	Möödik/mõju	Tegevuse elluviimise aeg	VASTUTAJA ja partnerid	Indikatiivne eelarve
Kompetentsikeskuse valdkonna spetsialistidele ja intellektipuudega inimeste lähedastele suunatud koolitus- ja nõustamisteenuste väljaarendamise plaan					
Töötajate kompetentside kaardistamine ja ettevalmistamine teiste spetsialistide nõustamiseks ja koolitamiseks, vastavate pädevuste arendamine					
Parimate praktikate (eesti- ja välisriikide kogemused) rakendamine Juks tegevustes					
Kogemustevahetuse projektid välismaa keskuste ja peredega					

Koostöö tootedisaineritega tarvikute arendamiseks ja tootmiseks					
Kunstialaste töötubade korraldamine					
EESMÄRK 3 Tugikeskus Juks tegevuskeskkond on ligipääsetav*, turvaline ning klientide ja töötajate heaolu ja arengut toetav.					
Tegevus	Tulemus	Möödik/mõju	Tegevuse elluviimise aeg	VASTUTAJA ja partnerid	Indikatiivne eelarve
Õueala turvaliseks muutmine (sh parkla ja tegevusala eraldamine), aktiivtegevusi toetavate mitmekesiste tegelusvahendite paigaldamine, vastava projekti koostamine)					
Siseruumide ja õueala ligipääsetavuse viimine vastavusse universaalse disaini põhimõtetele					
Täiendavate teenuskohtade loomine teenuse kättesaadavuse parandamiseks. B-korpuse väljaarendamine ja A-korpusega ühendamine					
Toitlustuse kvaliteedi parandamine (tervislikkus, erimenüüd)					
Kortertüüpi teenusruumide väljaarendamine					

Keskuse ja õueala täiendav viidastamine					
Tunnetustoa rajamine					
Rühmadele nimede andmine					
Riskianalüüsi läbiviimine, sh psühhosotsiaalsete ohutegurite kaardistamine					
Töökeskkonna sisekontrolli läbiviimine, uute töötajate juhendamine, tulekahju õppuse läbiviimine					
EESMÄRK 4 Tugikeskus Juks töötajad on motiveeritud ja kliendisõbralikud, omavad erialast ettevalmistust ja saavad tööks vajalikku tuge.					
Tegevus	Tulemus	Möödik/mõju	Tegevuse elluviimise aeg	VASTUTAJA ja partnerid	Indikatiivne eelarve
Töötajate täiendkoolitus					
Sisselamisprogramm					
Õppekäikude läbiviimine Eesti ja teiste riikide analoogsetesse asutustesse, välispraktika.					
Töötajate koostöövestluste regulaarne läbiviimine, motiveerivate faktorite väljaselgitamine					
Meeskonna ühiskoolituste/arenduspäevade läbiviimine					
Töötajate regulaarne tunnustamine osakondades ja organisatsiooniüleselt					

Töötajate rahulolu-uuringu läbiviimine üle aasta					
Kaugtööpäevade korralduse läbimõtlemine ja rakendamine					
Supervisiooni rakendamine seda soovivatele ja vajavatele töötajatele					
EESMÄRK 5 Tugikeskus Juks on kaasaegne arenev organisatsioon, leides võimalused seatud eesmärkide saavutamiseks.					
Tegevus	Tulemus	Möödik/mõju	Tegevuse elluviimise aeg	VASTUTAJA ja partnerid	Indikatiivne eelarve
Eelarve täitmine planeeritud mahtudes					
Kvaliteedijuhise rakendamine					
Juks arengukava ja tegevusplaani seire ja analüüs (kvartaalne), aastaarunde koostamine					
Töötajate kaasamine					
Sisehindamise läbiviimine					
Juks sisemine ja klientidele (sh peredele) suunatud info liikumise korralduse täpne					
Eelarvevälise täiendava rahastuse (projektipõhise ja sponsorrahastuse) kaasamine arendustegevusteks					

EESMÄRK 6 Tugikeskus Juks koostöö väliste huvigruppidega toetab keskuse jätkusuutlikkust ning aitab kujundada ühiskonna väärtushinnanguid.

Tegevus	Tulemus	Möödik/mõju	Tegevuse elluviimise aeg	VASTUTAJA ja partnerid	Indikatiivne eelarve
Kogukonna teavitamine ja kaasamine					
Juks poe, kodulehe ja e-poe kui klientidele väljundi ja ühiskonnas nähtavuse kanali arendamine, ligipääsetavuse					
Koostöö õppeasutustega					
Vabatahtlike ja asendusteenistujate süsteemne kaasamine keskuse arendamisse ja teenuste osutamisse.					
Meediaplaani koostamine					
Huvigruppide joonise täiendamine					
Koostööpartnerite rahulolu - uuringute läbiviimine üle aasta					