

2013 PEAESMÄRGID

1. Kvaliteetsete erihoolekandeteenuste osutamine ja arendamine.
2. EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamine, sertifikaadi taotlemine.

EESMÄRK	ALAEESMÄRGID	PLANEERITUD TEGEVUSED	TULEMUSLIKKUSE NÄITAJA	TEGELIK TÄITMINE	MÄRKUSED TÄITMISE, TAKISTUSTE JA ETTEPANEKUTE KOHTA
1. Kvaliteetsete erihoolekandeteenuste osutamine ja arendamine.	1.1. Teenused on tulemuslikud ja sihtrühmale kättesaadavad.	1.1.1. Teenuste osutamine vastavalt Sotsiaalkindlustusametiga sõlmitud lepingutele ja teenuste mahule: <u>Töötamise toetamise teenuse</u> (TT) osutamine 70 kliendile kuus. <u>Toetatud elamise teenuse</u> (TE) osutamine 47 kliendile kuus. <u>Igapäevaelu toetamise teenuse</u> (IET) osutamine 126 kliendile kuus. <u>Rehabilitatsiooniteenuse</u> (REH) osutamine vastavalt teenuse mahule ja rahastusele	<u>TT teenuse</u> klientidest on 65% tööga hõivatuid. <u>TE teenuselt</u> 80 %-l klientidest on säilinud/paranenud toimetulekuoskused. <u>IET teenusel</u> on 80%-l klientidest säilinud/paranenud toimetulekuoskused. <u>REH teenust</u> on osutatud 100% vastavalt teenuse mahule ja rahastusele.	<u>TT teenust</u> osutati 70 kliendile kuus, tööga hõivatuid oli 31.01.2013 seisuga 63%. <u>TE teenust</u> osutati 47 kliendile kuus, toimetulekuoskused säilisid/paranesid 96%-l klientidest. <u>IET teenust</u> osutati 126 kliendile kuus, toimetulekuoskused säilisid/paranesid 98%-l klientidest. <u>REH teenust</u> osutati psüühikahäirega klientide sihtgrupile 98% ja puude raskusastmega isikutele 63% teenuse mahust.	TT teenuse klientide tööga hõivatuse tase jäi planeeritust 2% madalamaks, kuna 2013 sulgesime pesutöötoa ja korrakaotas töö 4 klienti, kes küll on käinud tööpraktikal, kuid püsivat tööd ei ole veel leidnud. REH teenust ei osutatud 100% vastavalt teenuse mahule ja rahastusele, sest nii palju ei olnud REH teenuse soovijaid.
	1.2. Teenuseid osutatakse vastavalt Sotsiaalkindlustusameti nõuetele.	1.2.1. Osakonnasisene nõuetele vastava teenuse osutamise kontrollimine.	Osakonnasisese kontrolli positiivne hinnang osakonna tööle, (nõuetekohaselt täidetud kliendikaustad), ei tuvastata tõsiseid rikkumisi.	Kontrolliti kliendikaustade vastavust nõuetele, ei tuvastatud tõsiseid rikkumisi. Leitud mittevastavused korrigeeriti.	
		1.2.2. Üleasutuselise ühtse dokumendihaldussüsteemi kasutusele võtmine (intranet).	Juhendajatel on juurdepääs „värsketele” dokumentidele (juhendid, korrad, blanketid), dokumentide leidmine on tõhus.	Võeti kasutusele üleasutuseline ühtne dokumendihaldus-süsteem, juhendajatel on juurdepääs olulistele dokumentidele.	
		1.2.3. Elektroonilise kliendikausta süsteemi väljatöötamine ja piloteerimine (täiendada klientide tegevusplaani ja igakuiste hinnangute süsteemi, siduda see teenuste osutamise arvestuse tabeliga).	Elektrooniline kliendikaust kasutusel TT teenusel.	TT teenusel on kasutusel elektrooniline kliendikaust.	
1.3. Teenuste osutamisel ja arendamisel on kaasatud kliente, arvestatud klientide	1.3.1. Klientide koosolekute korrapärane toimumine (1xaastas IET, TE, TT klientide aasta aruandluskoosolek; 1xaastas TE klientide üldkoosolek; 1xkuus IET ja	Protokollitud ja allkirjastatud koosolekud (va. TE klientide korterikoosolekud, sisu fikseeritud kliendikaustas) ja ürituste registreerimislehed.	Planeeritud kliendikoosolekud, tööklubid ja huvialaringid toimusid, koosolekud protokolliti ja allkirjastati, koosolekutel vastuvõetud otsused ja ettepanekuid arvestati.		

ettepanekutega.	TT klientide esindajate koosolek; 1x nädalas TE klientide korterikoosolek). 1.3.2. TT teenuse raames tööklubi korrapärane toimumine (1x kuus). 1.3.3. IET teenuse raames huvialaringide korrapärane toimumine (vastavalt osakonnasisesele tegevuskavale).	Koosolekutel vastuvõetud otsuseid ja ettepanekuid on analüüsitud ning võetud aluseks teenuste osutamisel ja arendamisel. Rahulolevad kliendid.		
	1.3.4. Asutuse sünnipäevapeo korraldamine, klientide tunnustamise kriteeriumite kokkuleppimine (2013 aasta on MTÜ-s IE „Märka kaaslast“ aasta), klientide tunnustamine (korraldab TE osakond).		TE teenuse osakonna korraldatud asutuse sünnipäevapidu toimus Tartu Kroonuaia Koolis, 2013 aasta kuulutati „Märka kaaslast“ aastaks, lepiti kokku klientide tunnustamine teema-aasta raames.	
	1.3.5. Üleasutuselise klientide kevadekursiooni korraldamine (korraldab TT osakond).		TT teenuse osakonna korraldatud üleasutuseline klientide kevadekursioon toimus Tallinnasse Lennusadamasse.	
	1.3.6. Klientide jõulupeo korraldamine (korraldab TT osakond).		TT teenuse osakonna korraldatud üleasutuseline klientide jõulupidu toimus Tartus kohvikus Creole.	
	1.3.7. REH klientidelt tagasisidelehtede saamine teenuse kohta, tagasisidelehtede analüüsimine (1x aastas).		REH klientide tagasisidelehtede analüüs ja ettepanekud koostöö parendamiseks.	Viidi läbi REH teenuse klientide rahulolu-uuring, analüüsiti ja tehti kokkuvõtte saadud tagasisidest.
1.4. Teenuseid osutatakse turvalises keskkonnas, riskid on maandatud.	1.4.1. Riskihindamise ja -juhtimise põhimõtete ning juhiste väljatöötamine, riskihindamise ankeedi ja riskijuhtimisplaani väljatöötamine ning rakendamise piloteerimine.	Aasta jooksul teenusele tulnud klientidega on läbi viidud riskihindamine, vajadusel koostatud riskijuhtimisplaani. Kõrge riskitasemega klientidele on koostatud riskijuhtimisplaani.	Kõigi 2013 aasta jooksul teenusele tulnud klientidega ei ole viidud läbi riskihindamine ja ei ole koostatud riskijuhtimisplaani. Otsustati loobuda eraldi riskijuhtimisplaani kui dokumendist ja liita riskijuhtimisplaani osana tegevusplaani.	Klientidele sobiva riskihindamise ja -juhtimise põhimõtete, juhiste ning dokumentatsiooni väljatöötamine ja piloteerimine kestis planeeritust kauem, mistõttu ei jõutud süsteemi 2013 täielikult rakendada. Rakendumine planeeritud 2014.
	1.4.2. Riskihindamise ja -juhtimise koolituse läbiviimine juhendajatele.	Juhendajad on osalenud koolitusel.	Asutuse siseseid riskihindamise ja -juhtimise koolitusi toimus kolm, osales 86% juhendajatest.	
	1.4.3. Füüsilist, vaimset ja majanduslikku turvalisust ohustavate olukordade ennetamise, reageerimise ja juhtumitest teavitamise korra väljatöötamine. 1.4.4. Kriisi ennetamise ja kriisi käitumise juhise väljatöötamine. 1.4.5. Konfidentsiaalsuspõhimõtete väljatöötamine. 1.4.6. Töötubade tööohutusjuhendite täiendamine.	2013 personali- ja klientide aruandluskoosolekul ülevaade 2012 aasta jooksul tekkinud tõsistest füüsilist, vaimset ja majanduslikku turvalisust ohustavatest olukordadest, konfidentsiaalsusnõuete rikkumistest. Kliendid ja töötajad on osalenud juhendite, kordade väljatöötamisel ning parendamisel.	Antud personali- ja klientide aruandluskoosolekul ülevaade 2012 aasta jooksul turvalisust ohustavatest olukordadest, konfidentsiaalsusnõuete rikkumistest (rikkumised puudusid). Kliendid ja personal töötasid välja, täiendasid ning kinnitasid järgmised dokumendid: 1. füüsilist, vaimset ja majanduslikku turvalisust ohustavate olukordade	

			ennetamise, reageerimise ja juhtumitest teavitamise kord; 2. kriisi ennetamise ja kriisis käitumise juhised; 3. konfidentsiaalsus-põhimõtted; 4. töötubade tööohutusjuhendid.	
	1.4.6. Klientide juhendamine eestkoste seadmisega seotud asjaajamisel.	2013 aasta aruandluskoosolekutel saadakse ülevaade, kas ja kui paljud kliendid on 2012 aasta jooksul vajanud ja saanud abi eestkostega seotud asjaajamises.	Antud ülevaade klientidest, kes on eestkostel ja kes on vajanud abi eestkostega seotud asjaajamises.	
1.5. Personal on kaasatud, motiveeritud ja kompetentne.	1.5.1. Personali koosolekute korrapärane toimumine (1xaastas aasta aruandluskoosolek, 1xkvartalis üldkoosolek, 2-4xkuus osakonnasisene koosolek, 1xnädalas osakonnajuhatajate koosolek).	Protokollitud ja allkirjastatud koosolekud.	Planeeritud personali koosolekud toimusid, koosolekud protokolliti ja allkirjastati.	
	1.5.2. Iga-aastaste arenguveestluste pidamine osakonnajuhataja ja osakonna töötajate vahel; juhataja ja osakonnajuhatajate vahel.	Protokollitud ja allkirjastatud arenguveestlused, kus analüüsitakse 2012 aastat ja selguvad töötajate mõtted, ootused, ettepanekud, plaanid, koolitusvajadused. Antud ülevaade personali läbitud koolituste kohta 2012 jooksul. Arenguveestluste tulemused on võetud aluseks 2013 koolitusplaani koostamisel ja arvestatud asutuse tegevuskava koostamisel.	Töötajatega on läbi viidud analüüsid arenguveestlused, vestlused on allkirjastatud ja protokollitud. On koostatud ülevaade personali 2012 läbitud koolituste kohta ja tehtud arenguveestluste põhjal 2013 koolitusplaan.	
	1.5.3. Personali koolituskava koostamine ja koolitamine vastavalt vajadustele ja võimalustele.	Iga töötaja on aasta jooksul vähemalt ühel korral käinud erialasel täiendkoolitusel/ seminaril/ konverentsil.	TT, IET, REH, TE teenuse osakonna kõik töötajad on osalenud erialastel täiendkoolitustel/ seminaridel/ konverentsidel.	
	1.5.4. Osakondade kaupa teistesse sotsiaalasutustesse õppekäikudel käimine.	Iga töötaja on aasta jooksul ühel personali õppekäigul osalenud, töötajad on koostanud tagasisidearuanded õppekäigu kohta.	TT, IET, REH, TE teenuse osakonna kõik töötajad on osalenud personali õppekäikudel ja koostanud tagasisidearuanded.	
	1.5.5. Personali tunnustamise kriteeriumide kokkuleppimine ja asutusesisene tunnustamine sotsiaaltöötajate päeval.	Töötajad on osalenud sotsiaaltöötajate päeval ja pälvinud tunnustust.	Personali tunnustamise kriteeriumid lepidi kokku ja kinnitati dokumendiga „Personalipoliitika“. Asutuse juhataja tunnustas töötajaid sotsiaaltöötajate päeval.	
	1.5.6. Personali rahulolu-uuringu korraldamine (korraldab M. Koppel).	Tagasiside analüüs ja konkreetsed ettepanekud töö parendamiseks.	Asutuse juhataja viis läbi personali rahulolu-uuringu ja tagasiside analüüsi.	
	1.5.7. Personali kevadpäevade korraldamine (korraldaja lepikse kokku jooksvalt), võimalusel koos üleasutuselise koolitusega.	Töötajad on osalenud kevadpäevadel ja on üritusega rahul.	TT teenuse osakonna korraldatud personali kevadpäevade üritusena toimus väljasõit lodjaga Emajõe, töötajad jäid sõiduga rahule.	
	1.5.8. Personali jõulupeo korraldamine.	Töötajad on osalenud personali jõulupeol ja üritusega rahul.	Asutuse juhataja poolt korraldatud personali jõulupidu toimus Hansa Tallis, töötajad olid üritusega rahul.	

1.6. Kasutatakse kaasaegseid karjäärinõustamise, töökäitumise hindamise ning tööülesannete õpetamise instrumente ja meetodikaid.	1.6.1. Hamet-E kasutamine klientide töökäitumise ja käeliste baaspädevuste hindamiseks.	Vähemalt 5 klienti on testitud Hamet-E testimismetoodikaga.	2013 ei testitud Hamet-E metoodikaga kliente.	TT teenuse osakonna juhataja oli 2013 aasta lõpuni hõivatud EQUASS kvaliteedisüsteemi rakendamisega MTÜ-s Iseseisev Elu, mistõttu ta ei õpetanud välja TT teenuse osakonna töötajaid Hamet-E kasutamiseks. TT teenuse osakonna töötajate Hamet-E metoodika omandamine planeeritud 2014-2015.
	1.6.2. Jobpics pildipõhise karjäärinõustamise vahendi ostmine ja kasutamine.	Vähemalt 5 kliendi puhul on kasutatud karjäärinõustamisel Jobpics metoodikat.	2013 ei ostetud ja ei kasutatud pildipõhist karjäärinõustamise vahendit Jobpics.	Asutuse juhtkonna otsusega ei ole otstarbekas enne Hamet-E metoodika kasutamise omandamist pildipõhist karjäärinõustamise vahendit Jobpics osta ning kasutada.
	1.6.3. TT teenuse puhastusteenuste töögrupile tööülesannete õpetamise piloteerimine läbi märksõna koolitusvõtete. Märksõna koolituse läbiviimine juhendajale, kellel on olemas baasteadmised klikkerkoolitusest.	Juhendaja on osalenud koolitusel. Puhastusteenuste töögrupis on tõusnud pädevus tööülesannete täitmisel, igapäevane tööjuhendamine on vähenenud 30%	Märksõna koolituse läbiviimisest loobuti, kuna klikkerkoolituse eelteadmistega töötaja lahkus töökonsultandi ametist.	
1.7. Asutusest on ülevaade 2012 a teenuste statistika põhjal.	1.7.1. Teenuste statistika koostamine, tulemuste analüüsimine.	Koostatud 2012 aasta statistika teenuste kaupa, tulemusi arvestatud 2013 tegevuste planeerimisel.	Koostatud 2012 aasta statistika.	
1.8. Pesutöötuba töötab optimaalse ressursikasutusega.	1.8.1. Pesutöötoa töö ümberkorraldamine.	Pesutöötuba töötab 1-2 päeval nädalas Peetri tn 26, Tartus	Pesutöötuba suleti rahaliste vahendite puudumise tõttu.	TT teenuse pearaha ja pesupesemise teenuse osutamisest saadud sissetulek ei kata kaitstud töötoa ülalpidamiskulusid.
1.9. Ülevaade asutuse inventarist.	1.9.1. Ruumide inventari ülevaatamine ja muutuste fikseerimine.	Koostatud ruumide inventari lehed, tulemusi arvestatud inventari maha kandmisel, väljavahetamisel, juurde muretsemisel, ümber paigutamisel.	Koostatud inventarilehed, fikseeritud muutused.	
1.10. Projektid teenuste osutamiseks ja arendamiseks.	1.10.1. Meetmete, fondide, konkurside jälgimine ja väljavalimine. 1.10.2. Projekti kirjutamine. 1.10.3. Projekti läbiviimine.	Nõuetele vastavalt esitatud projekti taotlused, rahastatud ja läbiviidud projektid.	TT teenuse osakonnas viidud läbi tootearenduse koostööprojekt Tartu Kõrgema Kunstikooliga. IET teenuse osakonnas koostatud ning esitatud Hasartmängumaksu Nõukogule projekt Verge metoodika omandamise koolituse läbiviimise	

2. EQUASS kvaliteedi-süsteemi rakendamine, sretifikaadi taotlemine.

				toetuse saamiseks, projekti ei toetatud.	
	2.1. Asutuses on optimaalne ja arusaadav juhendite, kordade ja blankettide süsteem.	2.1.1. Töökorralduse eeskirja täiendamine. 2.1.2. Teenuste kordade täiendamine. 2.1.4. Dokumentide arhiveerimise süsteemi väljatöötamine. 2.1.5. Eetilise tegutsemise põhimõtete ülevaatamine. 2.1.6. Ühiste protokollide blankettide kasutuselevõtt (meeskonnatöö, erakorraline juhtum/väljakutse, koosolekud).		Kõigis osakondades on juhendid, korrad, blanketid toimivad, arusaadavad ja kättesaadavad (nii klientidele kui töötajatele). Kliendid ja töötajad on osalenud juhendite, kordade, blankettide väljatöötamisel ning parendamisel.	Asutus töötab EQUASS kvaliteedinõuetele vastavalt, väljastati EQUASS sertifikaat. Kliendid ja personal töötasid välja ja/või täiendasid ning kinnitasid järgmised dokumendid: 1. töökorralduse eeskiri; 2. teenuste korrad; 3. dokumentide arhiveerimise süsteem; 4. eetilise tegutsemise põhimõtted. Kõigi osakondade juhendid ja korrad on kättesaadavad nii klientidele kui personalile. Võetud kasutusele ühised protokollide blanketid.
	2.2. Asutuses on kasutuses lihtsasti kasutatav ettepanekute/kaebuste/kiituste süsteem.	2.2.1. Ettepanekute/kaebuste/kiituste süsteemi parendamine (kodulehele vastav info, klientidele ja kostööpartneritele võimalus esitada).	Asutuse tegevus ja dokumentatsioon on vastavuses EQUASS kvaliteedikriteeriumidele ja asutusele väljastatakse vastav sertifikaat.	2013 personali- ja klientide aruandluskoosolekul ülevaade 2012 jooksul tulnud klientide ettepanekust/kaebustest/kiitustest ja personali vastustest.	Antud ülevaade aasta jooksul tulnud ettepanekust/kaebustest/kiitustest ning personali vastustest.
	2.3. Asutusel on aasta tegevuskava, mille väljatöötamise on kaasatud kliendid ja personal.	2.3.1. Asutuse tegevuskava väljatöötamine. 2.3.2. Asutuse aasta tegevuskava täitmise aruande väljatöötamine. 2.3.3. Kord aastas nii klientidele kui personalile aasta aruandluskoosolekul kokkuvõtte tegemine eelmisest aastast ja uue aasta tegevuskava kinnitamine.		Personali ja klientide aasta aruandluskoosoleku protokollilise otsusega kinnitatud asutuse aasta tegevuskava. Väljatöötatud tegevuskava täitmise aruande vorm, mis täidetakse 2014 jaanuaril ja antakse ülevaade klientidele ja personalile 2014 aasta aruandluskoosolekul.	Asutusel on välja töötatud aasta tegevuskava ja selle täitmise vorm. 2013 tegevuskava kinnitati personali aasta aruandluskoosoleku protokollilise otsusega, kokkuvõtte 2013 tegevuskava täitmise kohta anti 2014 aasta aruandluskoosolekul.
	2.4. Asutuse koduleheküljel on kaasajastatud info, mis on kõigile lihtsalt kättesaadav.	2.4.1. Asutuse visiooni ja missiooni väljatoomine kodulehel. 2.4.2. Läbiviidud klientide rahulolu-uuringu (IET;TT;TE) ja tagasisidelehtede (REH) tulemuste kokkuvõtte lisamine kodulehele. 2.4.3. Läbiviidud väliste huvigruppide rahulolu küsitluse tulemuste lisamine kodulehele. 2.4.4. Aasta statistika (teenuste lõikes) lisamine kodulehele.		Kodulehel on eraldi välja toodud asutuse visioon ja missioon. Kodulehel on üleval klientide rahulolu-uuringu ja tagasisidelehtede kokkuvõtte, aasta statistika kokkuvõtte teenuste lõikes ja kokkuvõtte väliste huvigruppide rahulolu küsitlusest.	Asutuse kodulehte uuendati põhjalikult. Kodulehel toodi eraldi välja visioon, missioon, eesmärgid, klientide õigused ja kohustused, eetilise tegutsemise põhimõtted, teenuste korrad, ülevaated projektidest, rahulolu-küsitluste kokkuvõtted, statistika kokkuvõtted, asutuse tegevuskavad ja tegevuskavade kokkuvõtted.

2.5. Koduleheküljel on võimalus teha ettepanekuid/kaebusi/ avaldada kiitust.	2.5.1. Koduleheküljel ettepanekute/kaebuste/kiituste tegemise võimaluse loomine.	Kodulehel on loodud tagasiside andmise süsteem ettepanekute/kaebuste/ kiituste tegemiseks.	Asutuse kodulehel on tagasiside andmise võimalus.	
2.6. Väliste huvigruppide rahulolu kasv ja kaasamine teenuste arendamisse.	2.6.1. Küsitluse läbiviimine (1x3 aasta jooksul), millega analüüsida väliste huvigruppide rahulolu ja saada neilt ettepanekuid koostöö parendamiseks. -KOV-le küsitluse koostamine, läbiviimine, analüüsimine (korraldab IET teenuse osakond -SKA-le küsitluse koostamine, läbiviimine, analüüsimine (korraldab TE teenuse osakond -Töötukassale ja töötubade toodangu ostjatele küsitluse koostamine, läbiviimine, analüüsimine (korraldab TT teenuse osakond)	Väliste huvigruppide rahulolu analüüs ja konkreetsed ettepanekud koostöö parendamiseks (nii küsitlusel osalenutelt kui avatud uste päevalt).	Viidi läbi koostööpartnerite (KOV, SKA; Töötukassa, töötubade toodangu ostjad) rahulolu-uuringud, analüüsiti ning tehti kokkuvõtte saadud tagasisidest.	
	2.6.2. Väliste huvigruppide küsitluse tulemustega arvestamine teenuste arendamisel, väliste huvigruppide kaasamine teenuste arendamisse.		Koostööpartneritelt saadud ettepanekuid arvestati teenuste arendamisel.	
	2.6.3. Asutuse avatud uste päeva (1xaastas) korraldamine, tagasiside ja mõtete saamine koostöö parandamiseks (korraldab IET teenuse osakond).		IET teenuse osakonna korraldatud avatud uste päev toimus Tartus ja maakonnakeskustes.	
2.7. Kliendid on informeeritud oma õigustest ja kohustustest.	2.7.1. Klientidele õiguste ja kohustuste teemal infotunni korraldamine (osakondade kaupa).	Kliendid on teadlikud oma õigustest ja kohustustest, allkirjadega infopäevast osavõtulehed ja koosoleku protokollid.	Toimus TT teenuse klientide infotund „Minu õigused ja kohustused“. Iga rehabilitatsiooniteenuse kliendile selgitati individuaalselt tema õigusi ja kohustusi. Toimusid IET teenuse ja TE teenuse klientide korralised koosolekud, kus klientidele selgitati nende õigusi ja kohustusi.	
2.8. Kliendid on teadlikud kuidas juhitakse asutust.	2.8.1. Klientidele infotunni korraldamine, kus asutuse juhataja annab ülevaate, kuidas asutust juhitakse.	Kliendid on teadlikud kuidas asutust juhitakse, allkirjadega infotunnist osavõtulehed.	Toimus asutuse juhataja infotund klientidele „Asutuse juhtimine“, kliendid on teadlikud kuidas juhitakse asutust.	