

TALLINNA SOTSIAALTÖÖ KESKUSE
ARENGUKAVA 2014 - 2017

SISUKORD

1. SISSEJUHATUS	3
2. LÄHTEOLUKORRA ANALÜÜS	4
3. VISIOON, ARENGULISED EESMÄRGID	5
4.1. MISSIOON	5
4.2. VISIOON	5
4.3. PÕHIVÄÄRTUSED	6
4.4. ARENGULISED EESMÄRGID AASTATEKS 2014-2017	7
5. TEGEVUSKAVA 2014.....	8
5.1. EESMÄRK: KLIENTIDE ELUKVALITEEDI TÕUS.....	8
5.2. EESMÄRK: KLIENTIDE VAJADUSTELE VASTAVAD TEENUSED	10
5.3. EESMÄRK: EDUKALT TOIMIV ORGANISATSIOON	11

1. SISSEJUHATUS

Tallinna Sotsiaaltöö Keskuse (edaspidi TSK) arengukava on arengudokument, mis käsitleb TSK tegevuse eesmärgi ja selle saavutamise abinõusid. Arengukava hõlmab nelja eelseisvat eelarveaastat (2014-2017).

Arengukava koostamisel on lähtutud TSK põhimäärusest, Tallinna linna eelarvest, strateegias Tallinn 2030 määratletud suundadest ja Tallinna sotsiaaltoetuste arengukava 2012-2027 eesmärkidest.

Arengukava on valminud TSK töötajate ühistöö tulemusena. Arengukava koostamise protsessi olid kaasatud teenuste rahastajad/tellijad, kliendid ja muud koostööpartnerid.

TSK üldandmed

Aadress: Kaupmehe 4, 10114 TALLINN

Telefon: 645 7920

Faks: 645 7925

Reg nr: 75023800

E-mail: swcenter@swcenter.ee

Koduleht: www.swcenter.ee

2. LÄHTEOLUKORRA ANALÜÜS

Tallinna Sotsiaaltöö Keskus (endine Avahoolduse Arenduskeskus) on 2001. aastal moodustatud Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuameti hallatav asutus, mille missiooniks on sotsiaalteenuste kvaliteetse osutamise ja arendamise kaudu aidata kaasa Tallinna elanike elukvaliteedi tõusule.

Asutus täidab järgmisi ülesandeid:

- Osutame iseseisvat toimetulekut suurendavaid või selle säilitamist toetavaid teenuseid.
- Korraldame sotsiaalvaldkonnas rakendusuringuid ning töötame välja uusi praktilisi töömeetodeid ja teenuseid.
- Töötame välja ja levitame elanikkonna väärtushinnanguid kujundavaid sotsiaaltöö materjale, teeme kampaaniaid ja korraldame üritusi.
- Arendame ja täiustame oma organisatsiooni.

Asutus osutab järgmisi teenuseid:

- resotsialiseerimine;
- vältimatu sotsiaalabi öömajateenus;
- vältimatu sotsiaalabi varjupaigateenus;
- vältimatu sotsiaalabi järgne varjupaigateenus;
- võlanõustamine;
- majandusnõustamine.

Lähteolukorra analüüsimiseks viidi 2013.a. läbi klientide, personali ja koostööpartnerite küsitlused, toimusid mitmed kohtumised erinevate huvigruppide (kliendinõukogu, haiglate sotsiaaltöötajad, linnaosavalitsuste sotsiaaltöötajad, kogukond, jt.) esindajatega. Lisaks toimus TSK tegevuse välishindamine EQUASS Auhinnakomitee ja Tallinna Linnakantselei poolt.

Analüüsi põhjal saab öelda, et

1. osutatavad sotsiaalteenused vastavad EQUASS kvaliteedimärgi nõuetele;
2. laiendamist vajab vältimatu sotsiaalabi varjupaigateenus;
3. laiendamist vajab resotsialiseerimisteenus varjupaigas;
4. on vajadus alustada uute teenuste osutamisega (päevakeskus ja sotsiaalkodu).

3. VISIOON, ARENGULISED EESMÄRGID

4.1. Missioon

TSK missioon on sotsiaalteenuste kvaliteetse osutamise ja arendamise kaudu aidata kaasa Tallinna elanike elukvaliteedi tõusule.

4.2. Visioon aastast 2017

TSK on oma tegevusvaldkonnas suunda näitav sotsiaalteenuste osutamise ja arendamise keskus, mille tegevus vastab Euroopa parimatele praktikatele.

See tähendab, et:

- Osutame meie klientidele elukvaliteedi parandamiseks nende iseseisvat toimetulekut suurendavaid või säilimist toetavaid sotsiaalteenuseid. Meie teenused on abivajajatele kättesaadavad, vastavad klientide vajadustele ja nende osutamisega ollakse rahul.
- Panustame teadlikult teenuste kvaliteedi tõstmisse kaasates selleks süstemaatiliselt asutuse personali, kliente ja koostööpartnereid. Kvaliteetsete teenuste osutamise tulemusena on suurenenud oma eluga toimetulevate inimeste arv.
- Teenuste pidevaks arendamiseks oleme korraldanud rakendusüringuid ja töötanud välja uusi töömeetodeid ja teenuseid. Oleme kodutuse valdkonna kompetentsikeskus.
- Tagame töötajate pideva arengu kompetentside hindamise, koolituste ja töötajate toetamise süsteemi abil. Töötajate väärtuste ja hoiakute kujundamisega tegeleme aktiivselt. Kõikidel töötajatel on vajalikud teadmised ja oskused tulenevalt kliendigruppidest ja tööülesannetest.
- Oleme edukalt toimiv organisatsioon. Rakendame kvaliteedisüsteemi ja meil on kehtiv kvaliteedisertifikaat. Eelarve koostamine on ratsionaalne, arvestame vajadusi ja võimalusi.

4.3. Põhiväärtused

TSK lähtub oma tegevuste planeerimisel järgnevatest põhiväärtustest:

- **Isikukesksus** – teenuse saaja elukvaliteedi tõstmine lähtudes tema vajadustest.
- **Tulemustele orienteeritus** – organisatsiooni kõiki olulisi huvipooli rahuldavate tulemuste saavutamine.
- **Kvalifitseeritud ja pühendunud personal** – töötajate kaasamine, arendamine ja motiveerimine parima tulemuse saavutamiseks.
- **Missioonil põhinev juhtimine** – organisatsiooni eesmärkide elluviimine arvestades ühiskonna ootusi ja olemasolevaid süsteeme.
- **Kestev areng** – kvaliteedi tagamine regulaarse planeerimise, teostamise, hindamise ja parendamise kaudu.
- **Lisaväärtust loovad koostöösuhted** – avatus koostööle, mis tagab teenuste järjepidevuse ja kvaliteedi.

4.4. Arengulised eesmärgid aastateks 2014-2017

Kooskõlas TSK visiooniga ning lähtuvalt hoolekande arenguvajadustest Tallinnas püstitab TSK aastateks 2014-2017 järgmised eesmärgid:

- klientide elukvaliteedi tõus;
- klientide vajadustele vastavad teenused;
- edukalt toimiv organisatsioon.

Tulenevalt eesmärkidest planeerib TSK järgnevad tegevused, mis viiakse ellu neljas etapis (2014, 2015, 2016 ja 2017).

Tabel 1. TSK eesmärgid, tegevused, alategevused

Eesmärk	Tegevus	Alategevused
Klientide elukvaliteedi tõus	Kvaliteetne sotsiaalteenuste osutamine	• Osutame klientidele nende iseseisvat toimetulekut suurendavaid või säilitamist toetavaid sotsiaalteenuseid; • Teavitame ühiskonda.
Klientide vajadustele vastavad teenused	Teenuste arendamine	• Korraldame valdkonna rakendusüritusi ning töötame välja uusi praktilisi töömeetodeid ja teenuseid; • Kaasame süstemaatiliselt kliente ja koostööpartnereid.
Edukalt toimiv organisatsioon	Töökorralduse pidev täiustamine	• Kaasame, koolitame ja motiveerime töötajaid; • Arendame asutusesisest tööjuhendamist; • Rakendame kvaliteedisüsteemi.

5. TEGEVUSKAVA 2014

5.1. Eesmärk: klientide elukvaliteedi tõus

Tegevus: kvaliteetne sotsiaalteenuste osutamine

Nr	Alategevus	Aeg	Maht	Oodatav tulemus
RESOTSIALISEERIMINE SOTSIAALMAJUTUSÜKSUSES				
1.	Resotsialiseerimise teenuse osutamine Akadeemia tee 34 sotsiaalmajutusüksuses	2014 (pidevalt)	Kohtade arv 40	Klient on võimeline iseseisvalt ühiskonnas toime tulema. Koostööpartnerid ja kliendid on rahul teenuste osutamisega.
2.	Resotsialiseerimise teenuse osutamine Tuulemaa 6 sotsiaalmajutusüksuses	2014 (pidevalt)	Kohtade arv ~ 210	
3.	Resotsialiseerimise teenuse osutamine Paljassaare tee 35 sotsiaalmajutusüksuses	2014 (pidevalt)	Kohtade arv ~ 35	
4.	Resotsialiseerimise teenuse osutamine Männiku tee 92 sotsiaalmajutusüksuses	2014 (pidevalt)	Kohtade arv ~ 92	
5.	Resotsialiseerimise teenuse osutamine Varre 7 sotsiaalmajutusüksuses	2014 (pidevalt)	Kohtade arv ~ 50	
RESOTSIALISEERIMINE VARJUPAIGAS				
6.	Resotsialiseerimise teenuse osutamine Mahtra 44 varjupaigas	2014 (pidevalt)	Kohtade arv 40	Klient on võimeline võimalikult iseseisvalt toime tulema ühiskonnas tugiteenuste abil. Koostööpartnerid ja kliendid on rahul teenuste osutamisega.
7.	Resotsialiseerimise teenuse osutamine Kadaka tee 153 varjupaigas	2014 (pidevalt)	Kohtade arv 40	
VÄLTIMATU SOTSIAALABI				
8.	Vältimatu sotsiaalabi osutamine Kauge 4 varjupaigas	2014 (pidevalt)	Kohtade arv 10	Isiku toimetulek säilib või paraneb. Koostööpartnerid ja kliendid on rahul teenuste osutamisega.
9.	Vältimatu sotsiaalabi osutamine Akadeemia tee 34 öömajas	2014 (pidevalt)	Kohtade arv 40	
10.	Vältimatu sotsiaalabi osutamine Merelahe 4 öömajas	2014 (pidevalt)	Kohtade arv 24	

	VÄLTIMATU SOTSIAALABI JÄRGNE ABI			
11.	Vältimatu sotsiaalabi järgne hooldus Kauge 4 varjupaigas	2014 (pidevalt)	Kohtade arv 50	Isiku toimetulek säilib või paraneb. Koostööpartnerid ja kliendid on rahul teenuste osutamisega.
	VÕLANÕUSTAMISE TEENUSED			
12.	Võlanõustamisteenuse osutamine	2014 (pidevalt)	Kuni 240 tundi kuus	Kliendi võlad on vähenenud ja toimetulek paranenud. Koostööpartnerid ja kliendid on rahul teenuste osutamisega.
13.	Üürivõlglaste nõustamine	2014 (pidevalt)	Tallinna Linnavaarametile kuuluvate munitsipaal- ja sotsiaaleluruumide üürivõlglasted	Klientide üürivõlad on vähenenud ja toimetulek paranenud. Koostööpartnerid ja kliendid on rahul teenuste osutamisega.
	ÜHISKONNA TEAVITAMINE			
14.	TSK koduleheküljel info avaldamine	järjepidev	vähemalt 2 x nädalas	Külastatavus 5000 x kuus Info TSK tegevuse kohta on kättesaadav.
15.	TSK tegevuste tutvustamine huvilistele (üliõpilased, koostööpartnerid, kogukond)	järjepidev	10 x aastas	Osaleb vähemalt 100 huvilist Ühiskonna huvirühmadel on rohkem infot TSK tegevuse kohta, koostöö paraneb.
16.	ÜRO vaesuse ja tõrjutuse vastu võitlemise päeva tähistamine	17 okt	1 x aastas	Osaleb vähemalt 50 huvilist Toimetulekuraskustes isikute probleemistik on leidnud kajastamist ühiskonnas.
17.	Avaliku ürituse korraldamine Tallinna päeval koostöös Eesti Akadeemilise Sotsiaalturva Ühinguga	15 mai	1 x aastas	Osaleb vähemalt 100 huvilist Toimetulekuraskustes isikute probleemistik on leidnud kajastamist ühiskonnas.
18.	TSK tegevuse kajastamine meedias	järjepidev	4 x aastas	Tõene ülevaade TSK teenustest. TSK-st on positiivne meediakuvand.
19.	Aastaaruande koostamine ja väljaandmine	veebruari	1 x aastas	Aastaaruanne valmib iga järgmise aasta veebruari kuuks ning on avalikustatud kodulehel.

5.2. Eesmärk: klientide vajadustele vastavad teenused

Tegevus: teenuste arendamine

Nr	Alategevus	Aeg / Tähtaeg	Maht	Oodatav tulemus
	UURINGUTE LÄBIVIIMINE			
20.	Klientide rehabiliteeritavuse hindamine PPS-2 testiga	aprill	Kõik resotsialiseerivate sotsiaalteenuste osakonna kliendid	Klientide rehabiliteeritavus on hinnatud. Praeguste ja potentsiaalsete teenuse saajate vajadused on välja selgitatud.
	KLIENTIDE JA KOOSTÖÖPARTNERITE KAASAMINE			
21.	Kliendiküsitluse läbiviimine	oktoober	1 x aastas	Tagasisidet küsitakse kõikide teenuste kohta. Parendusvajadused on välja selgitatud.
22.	Kliendinõukogu koosolekute korraldamine	veebr, aprill, sept, nov	4 x aastas	Parendusvajadused on välja selgitatud.
23.	Tagasiside küsimine koostööpartneritelt sotsiaalteenuste osutamise kohta	detsember	1 x aastas	Kõikidelt koostööpartneritelt on tagasisidet küsitud. Parendusvajadused on välja selgitatud.
	ARENDUSPROJEKTID			
24.	Sotsiaalteenuste ja organisatsiooni arendamine tulenevalt TSK enesehindamise, kliendiküsitluse, personaliküsitluse, koostööpartnerite küsitluse jt tulemustest	2014 (pidev)	3 arendusprojekti aastas	Sotsiaalteenused on kaasajastatud, vastavad kliendi vajadustele ja on ökonoomsed. Organisatsioon funktsioneerib efektiivselt.
	INNOVATSIOONIPROJEKTID			
25.	Sotsiaalteenuste ja organisatsiooni arendamine tulenevalt TSK enesehindamise, kliendiküsitluse, personaliküsitluse, koostööpartnerite küsitluse jt tulemustest	2014 (pidev)	1 innovatsiooniprojekt aastas	Sotsiaalteenused on kaasajastatud, vastavad kliendi vajadustele ja on ökonoomsed. Organisatsioon funktsioneerib efektiivselt.

5.3. Eesmärk: edukalt toimiv organisatsioon

Tegevus: töökorralduse pidev täiustamine

Nr	Alategevus	Tähtaeg	Maht	Oodatav tulemus
TÖÖTAJATE KAASAMINE				
26.	Koosolekute läbiviimine vastavalt koosolekute süsteemile	2014 (pidevalt)	Vastavalt koosolekute süsteemile	Informatsioon on edastatud. Parendusvajadused on välja selgitatud.
27.	Personaliküsitluse läbiviimine	november	1 x aastas	80% personalist annavad tagasisidet. Parendusvajadused on välja selgitatud.
28.	Arenguvestluste läbiviimine	november	1 x aastas	90% personalist osalevad arenguvestlusel. Parendusvajadused on välja selgitatud.
TÄIENDUSKOOLITUSE KORRALDAMINE				
29.	TSK personali täienduskoolitus vastavalt koolitusplaanile	2014 (pidevalt)	284 tundi	Töötajate teadmised ja oskused vastavad ametikohale esitatud nõuetele.
30.	Osalemine teiste organisatsioonide poolt läbiviidavate koolitusürituste (konverents, suvekool) korraldamisel	2014 (pidevalt)	2 koostööprojekti aastas	Osalenute teadmised ja oskused on täienenud.
31.	Tagasiside küsimine koolituse korraldamise kohta	Iga koolituse lõpus	Vastavalt koolituste arvule	Parendusvajadused on välja selgitatud.
TÖÖTAJATE MOTIVEERIMINE				
32.	Motiveerimine ühisürituste kaudu (sõbrapäev, naistepäev, suvepäevad, jm)	14.02 07.03 12-13.06	3 üritust aastas	Meeskonnatunne on paranenud. 70% töötajaid on osalenud vähemalt ühel üritusel.
33.	Tunnustamine aastalõpu koosolekul	detsember	vastavalt tehtud ettepanekutele	Tublimad on tunnustatud.
34.	Tervise edendamine (vaktsineerimine, tervisematk)		vastavalt võimalustele	Töötajad on tervemad.
KVALITEEDISÜSTEEMI RAKENDAMINE				
35.	Kvaliteedi tagamise süsteemi rakendamine vastavalt EQUASS Assurance sertifikaadi nõuetele	2014 (pidev)	-	Osutame kvaliteetseid sotsiaalteenuseid.
36.	Arengukava ülevaatamine ja tegevuskava koostamine 2015.aastaks	12.2014	1 x aastas	Kinnitatud dokument.