

TALLINNA  
LASTEKODU  
AASTAARUANNE  
2016





## SISUKORD

1.	ORGANISATSIOON .....	2
1.1	ASUTUSE TUTVUSTUS .....	2
1.2	ASUTUSE ARENG 2016. AASTAL .....	2
1.3	FINANTSÜLEVAADE.....	3
1.4	HALDUSÜLEVAADE.....	3
1.5	TÖÖKORRALDUSLIKE DOKUMENTIDE KOOSTAMINE JA KAASAJASTAMINE .....	4
1.6	KODULEHT.....	4
2	PERSONALITÖÖ.....	4
2.1	KOOLITUSED JA ENESETÄIENDAMINE.....	4
2.2	SUPERVISIOONID .....	5
2.3	TUNNUSTAMINE.....	5
3	KOOSTÖÖ.....	5
3.1	KOOSTÖÖ VABATAHTLIKEGA JA ANNETAJATEGA.....	6
3.2	KOOSTÖÖ TEISTE HUVIGRUPPIDEGA .....	7
3.3	ASUTUSE PANUS ÜHISKONDA.....	7
4	OSUTATUD TEENUSED .....	8
4.1	ASENDUSKODUTEENUS .....	8
4.2	TALLINNA LINNA TEENUSED .....	9
4.2.1	VÄIKELASTE TURVAKODU TEENUS .....	9
4.2.2	EMA-LAPSE TURVAKODU TEENUS .....	10
4.2.3	HOIUKODU TEENUS.....	10
4.2.4	NOORTEKODU TEENUS .....	11
5	TAGASISIDE KOGUMINE .....	12
5.1	ETTEPANEKUD JA KAEBUSED .....	12
5.2	JÄRELEVALVE .....	13
5.3	KODULEHELT TAGASISIDE.....	13
5.4	HUVIGRUPPIDE TAGASISIDE .....	13
5.4.1	KOOSTÖÖPARTNERITE TAGASISIDE .....	13
5.4.2	TEENUSE SAAJATE KÜSITLUS EMA JA LAPSE TURVAKODUS.....	14
5.4.3	TEENUSE SAAJATE KÜSITLUS HOIUKODUS.....	14
5.4.5	SUPERVISIOONI TAGASISIDE PERETÖÖTAJATELT .....	15
6	KESTEV ARENG.....	15
7.	2017. AASTA PLAANID.....	15



## 1. ORGANISATSIOON

### 1.1 ASUTUSE TUTVUSTUS

Tallinna Lastekodu alustas oma tegevust 01.01.2001. Tallinna Lastekodu on Tallinna Kristliku Koolkodu, Tallinna Kopli Lastekodu, Tallinna Mustamäe Lastekodu, Tallinna Nõmme Lastekodu ja Tallinna Väikelastekodu õigusjärglane.

Põhimäärusest lähtudes täidab Tallinna Lastekodu järgmisi ülesandeid:

- 1) nõustab ja koolitab lapsevanemaid;
- 2) kogub ja haldab oma tegevuseks vajalikke andmeid;
- 3) korraldab võrgustikukohtumisi konkreetsete juhtumite lahendamiseks;
- 4) teeb koostööd linnaosade valitsuste, koolide, politsei ja sotsiaalteenuste osutajatega;
- 5) algatab laste hoolekande projekte ja osaleb nendes;
- 6) korraldab asutuse eesmärkide täitmiseks vajalikku majandustegevust;
- 7) kirjastab ja levitab asutuse tegevusega seotud trükiseid;
- 8) arendab koostööd teiste samalaadsete asutuste ja organisatsioonidega Eestis ja välismaal.

Tallinna Lastekodu toetub oma tegevuses neljale põhiväärtusele:

Hoolivus – väärtustame iga inimest, oleme üksteise ja iseenda suhtes austavad, sallivad ning õiglased.

Avatus – oleme avatud uutele ideedele ning püüame loovalt ja paindlikult jõuda parima tulemuseni.

Kompetentsus – väärtustame pühendumust, asjatundlikkust, uute oskuste ja teadmiste omandamist ning rakendamist.

Usaldusväärsus – meie tegevus on vastutustundlik, läbipaistev ja eetiline. Oleme järjepidevad ja tegutseme ühtse meeskonnana.

Asutuse visioon on olla ühiskonnas positiivselt tajutav ja järjepidevalt arenev hoolekandeaustus.

Motiveeritud töötajate abiga loome tingimused laste, noorte ning lastega perede arenemiseks toimetulevateks ühiskonna liikmeteks.

### 1.2 ASUTUSE ARENG 2016. AASTAL

2016. aastal jätkas Tallinna Lastekodu koostööd MTÜ-ga SEB Heategevusfond ning Ericsson Eesti AS-iga koduõpetajate projekti. Analüüsi arenguvestluste läbiviimise takistusi, mille tulemusena muudeti arenguvestluste läbiviimise korda ning aasta lõpuks tõusis arenguvestluste läbiviimise protsent. Samuti alustati teenusel olevate laste ja noorte vastase vägivalda ennetamiseks Tallinna Lastekodus olemasolevate dokumentide kaasajastamist ning praktilise tegevusjuhise väljatöötamist. Planeeritud lõpptähtaeg on 2017.

Kevadel alustati koostöös Eesti Laste ja Noorte Hoolekandeaustusete Ühendusega (ELNHÜ) e-päeviku loomist eesmärgiga luua kõikidele asenduskodudele ühine e-päeviku vorm. Seoses asenduskodusse suunavate laste arvu tõusuga avati juunis Nõmme majas uus asenduskodu pere.

Lisaks toimus suvel kogu asutuse peremajade numeratsioonide ja meiliaadresside ühtlustamine. Kiiremaks infovahetuseks ja tagasiside saamiseks asutuse siseselt kasutati lisaks e-kirjadele ka erinevaid interaktiivseid internetirakendusi ( *Doodle* - tellimistel, *Google form* - aasta töötaja valimistel). 2016 a. sügisel alustati läbirääkimiste ning koostööpartnerite leidmisega uue ja kaasaegse kodulehe loomiseks. Novembris alustati koostööd Tallinna linna IT-teenistusega, kes kaardistas ära asutuse arvutid ja printerid ning alustas vanade arvutite väljavahetamist.



### 1.3 FINANTSÜLEVAADE

Tallinna Lastekodu on Tallinna linna hallatav asutus. Tallinna Lastekodu eelarve koosneb asenduskoduteenuse, noortekodu, ema ja lapse turvakodu, väikelaste turvakodu ning hoiukodu teenuste eelarvest.

TALLINNA LASTEKODU ARVUDES 2014-2016			
	2014	2015	2016
Asutuse tulueelarve (eurodes)	3 072 931	3 330 585	3 410 447
sh riigi ja kohaliku omavalitsuse eraldised %	99,03 %	97,63 %	98,9 %
sh teenuse saajate osalustasu	0,28%	0,36%	0,38 %
sh muud allikad moodustasid (annetused, rent jms)	0,69%	2,01 %	0,72 %

2016. aastal täideti asutuse eelarve 95,5 %, sealhulgas tööjõukulude osas oli täitmine 97%. Kogu Tallinna Lastekodu eelarvest moodustasid tööjõukulud (töötasud ja sellelt makstavad maksud) 2 446 774 € (72 %) ja majandamiskulud (töötajate koolituskulud, laste taskuraha, õppevahendite ja vabaajategevuse, toitlustamise, riiete, meditsiini ja hügieenikulud) 963 673 € (28 %). Asenduskodu teenuse eelarve (84,4 % kogu eelarvest) 2016. aastal oli 2 875 435 €, mis rahastatakse riigieelarvelistest vahenditest (lapse pearahast 69 %), omatulust (9%) ja Tallinna linna eelarvest (22%). 15,6 % lastekodu kogu eelarvest jaguneb linna poolt rahastatavate teenuste vahel. 2016. aastal oli noortekodu eelarve 44 922.00 €, mis täideti 88,55%; ema-ja lapse turvakodu eelarve 24 930.00 €, täitmine 91,4 %; väikelaste turvakodu eelarve 223 653 €, täitmine 92,3%; hoiukodu teenuse eelarve 197 071.00 €, täitmine 97,7%. Lisaks sellele osutati Hoiukodus puuetega lastele Perekeskuse partnerina riigi poolt rahastatavat lapsehoiuteenust summas 39 532 €.

### 1.4 HALDUSÜLEVAADE

2016. a alguses alustas haldusüksus ringkäikudega kõikides peremajades, eesmärgiga jõustada ning nõustada peretöötajaid haldusküsimustes. Samuti alustati 2016. aasta alguses Maarjamäe peremajades remonttöödega. Esimeses järgus teostati kõikides majades küttesüsteemi remonttööd ja vahetati välja korstnasiibrid nõuetekohaste liugsiibrite vastu.

Veebruaris remonditi Nõmme majas uue avatava pere tarvis pereruumid ja soetati uuele perele vajalik inventar. Märtsis liisis Tallinna Lastekodu haldusüksusele igapäevaseks tööks ja erakorralisteks sõitudeks auto. Kevadel lõpetati asenduskoduperedesse printerite/skannerite paigaldamine, mille tulemusena saavad peretöötajad efektiivsemalt oma tööd korraldada, lihtsustada ja kiirendada suhtlemist majavanemaga.

Turvalisuse suurendamiseks kaasajastati mitmekülgsede võimalustega asutusesisene läbipääsu kontrollsüsteem Imikute ja Puuetega laste majas ning Nõmme majas, mis tagab asutuse vara kaitse ja klientide ning töötajate turvalisuse. Lisaks paigaldati Vana-Pärnu mnt 9a territooriumile valvekaamerad.

2016. aasta lõpuks olid kõik peremajad üle läinud tavatelefonidelt mobiiltelefonidele, et tagada turvalisus ning kättesaadavus eriolukordades.

Keskastmejuhtide töö hõlbustamiseks osteti igapäevaseks mobiilseks töövahendiks sülearvutid. Administratsiooni soetati uus üldkasutatav printer-skanner ja laminaator.



## 1.5 TÖÖKORRALDUSLIKE DOKUMENTIDE KOOSTAMINE JA KAASAJASTAMINE

Töökorralduslikke dokumente kaasajastati ja koostati töökorralduse parendamise vajadusest lähtuvalt. Aasta jooksul kaasajastati järgmised dokumendid:

1. Personalipoliitika
2. Tallinna Lastekodus arengu- ja katseajavestluse läbiviimise kord
3. Asjaajamiskord
4. Tallinna Lastekodu töötasujuhend
5. Loata lahkunud kliendist teatamise kord

Aasta jooksul koostati järgmised dokumendid:

1. Tallinna Lastekodu kompetentsimudel
2. Motivatsioonipõhimõtted Tallinna Lastekodus

## 1.6 KODULEHT

2016. aastal külastati Tallinna Lastekodu kodulehte 43002 korda. Külastatavus oli kõige suurem detsembris, mil külastati avalehte 6227 korda. Kõige populaarsemad olid pildigalerii, kontaktid, uudised ning meie venekeelselt kodulehelt *Общая информация*.

## 2 PERSONALITÖÖ

2016. aasta lõpu seisuga oli asutuse koosseisus 196,75 töökohta. 2016. aastal võeti tööle 27 uut koosseisulist töötajat ja edutati kõrgemale ametipositsioonile kaks töötajat. Tööandja algatusel öeldi üles tööleping kahe töötajaga, sh ühe töötajaga terviseseisundi tõttu ja ühe töötajaga töökohustuste rikkumise tõttu. Töötaja algatusel töölepingu ülesütlemise põhjuseks oli kõige sagedamini parem pakkumine teistelt tööandjatelt töötasu, tööaja või asukoha osas (7), järgnesid töö või töögraafiku sobimatus (6), pensionile jäämine (4), tervislikud põhjused (3), perekondlikud põhjused (2), elukohavahetus (1), õppima asumine (1). Muudel põhjustel lahkus 2 töötajat.

### TALLINNA LASTEKODU ARVUDES 2013-2016

	2013	2014	2015	2016
Töötajate kinnitatud koosseis seisuga 31.12	213,95	217,45	216,45	196,75
Töötajate %, kes on osalenud aasta jooksul vähemalt ühel täiendkoolitusel	60	57	78	75
Pikaajalised vabatahtlikud		4	5	3
Tugiisikud	2	2	6	7

## 2.1 KOOLITUSED JA ENESETÄIENDAMINE

Tööalast kvalifikatsiooni tõstis 2016. aastal kokku 12 töötajat. Tervise Arengu Instituudi (TAI) asenduskodu kasvatusala töötajate pedagoogika 160-tunnise täiendkoolituse läbis 6 töötajat ja abikasvataja 160-tunnise täiendkoolituse 6 töötajat. Alates oktoobrikuust alustas Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis lapsehoidja eriala töökohapõhises õppes õpinguid 9 töötajat. Seadusest tulenevatel esmaabi väljaõppe ja täiendkoolitusel osales kokku 26 töötajat, sh väljaõppe koolitusel 15 töötajat ja täiendõppe koolitusel 11 töötajat.



Asutuse poolt korraldati töötajatele 4 erineva teemakäsitlesega sisekoolitust (toiduhügieen, tuleohutusala juhendamine, asutuse kevadseminar töötajatele ja juhtimisseminarid). Toiduhügieeni koolituse läbis 2016. aastal 60 töötajat.

2016. aastal osales vähemalt ühel korral enda tööalaste oskuste täiendamiseks täiendkoolitusel (v.a. supervisioonid), seminaril või konverentsil 131 töötajat (75,3% töötajate koguarvust). Valdavalt osaleti osavõtumaksuta erialastel konverentsidel, seminaridel või teabepäevadel, samuti Tallinna linna poolt korraldatavatel koolitustel. Töötajate poolt antud tagasiside põhjal olid täiendkoolitused valdavalt kas head või väga head ning sealt saadud teadmised on rakendatavad nende igapäevases töös.

## 2.2 SUPERVISIOONID

Aastal 2016 toimusid supervisioonid järgmistes Tallinna Lastekodu üksustes: administratsioon (osalemine 96%), Pihlaka maja (osalemine 88%), Hooldekodu tee maja/Jussikalda maja (osalemine 80%), Veerenni maja (78%), Nõmme 1. pere (75%), Maarjamäe majad (59%), Imikute ja puuetega laste maja (46%), Veerise majad (40%), Künni maja (60%), väikelaste turvakodu (37%) ja hoiukodu (27%). Pere supervisioonid toimusid 9 peres, neist 6 peret olid seotud Hasartmängumaksu Nõukogu poolt saadud toetusega: Tallinna Lastekodu pilootprojekti raames toimus supervisioon 8 korral Nõmme 1. peres ja Veerenni majas ning MTÜ Nõustamisühing HeReK projekti raames toimus supervisioon Maarjamäe 4. peremajas.

Tallinna Lastekodu töötajate osalusprotsent 2016. aasta supervisioonidest oli 60,8%, mis on eelmise aastaga võrreldes tõusnud üle 12%.

## 2.3 TUNNUSTAMINE

Tallinna Lastekodu alustas 2016. aastal aasta töötaja valimise konkursi, kus kõik töötajad said esitada kandidaate, et märgata ning tunnustada inimest või tema tegu Tallinna Lastekodus ning avaldada kolleegidele austust ja tänu. Kolleegide poolt esitati konkursile 34 kandidaati, kelle seast hindamiskomisjon valis välja 5 nominenti. Aasta töötaja nominendid olid: Harry Gustavson (Maarjamäe majade majavanem), Diana Etner (raske või sügava puudega lapse hoiukodu teenuse tegevusjuhendaja), Katri Kubjas (majandushaldur), Rimma Muhhina (väikelaste turvakodu sotsiaaltöötaja) ja Tatjana Junkevits (Imikute ja puuetega laste maja sotsiaaltöötaja abi).

Lisaks on Tallinna linnas iga-aastaseks traditsiooniks, et abilinnapea Merike Martinson ning Sotsiaali ja Tervishoiuameti juhataja Vahur Keldrima tunnustavad sotsiaalvaldkonnas töötavaid tublisid inimesi, kes on oma pikaajalise, professionaalse ja kohusetundliku tööga jätnud märkimisväärse jälje Tallinna sotsiaaltöö maastikule. Tallinna Lastekodu esitas meie asutuse poolt kandidaatideks Harry Gustavsoni ja Diana Etneri, keda kutsuti koos Tallinna Lastekodu juhataja Leena Masinguga Tallinna Raekojas toimunud abilinnapea vastuvõtule. Seal anti tunnustuskiri üle Tallinna Lastekodus pikalt töötanud majavanemale Harry Gustavsonile.

Pirita Linnaosa Valitsus andis detsembris Ema ja lapse turvakodule kui heale koostööpartnerile üle tänukirja.

## 3 KOOSTÖÖ

2015. aasta lõpus Sotsiaalkindlustusameti poolt läbiviidud kordushanke „Raske ja sügava puudega lastele tugiteenuste osutamiseks“ Tallinnas võitis Tallinna Perekeskuse, Tallinna Lastekodu ja AS-i



Tulika Takso ühispakkumus, mille raames on sõlmitud teenuse rahastamise leping Sotsiaalkindlustusametiga kuni 2017. aasta lõpuni.

Euroopa Sotsiaalfondi 2014-2020 meetme „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ raames elluviidava projekti „Puudega laste tugiteenuste arendamine ja pakkumine ning töö- ja pereelu ühildamise soodustamine“ tegevuse „Puudega laste tugiteenuste arendamine ja pakkumine“ eesmärk on arendada ja pakkuda raske ja sügava puudega lastele suunatud tugiteenuseid – lapsehoid, tugiisik ning toetava teenusena transporti – nii et teenused oleksid kättesaadavad kõigile, kelle teenusevajadus on hinnatud kas kohaliku omavalitsusüksuse lastekaitse/sotsiaaltöö spetsialisti poolt või teenuste vajadus on kirjas rehabilitatsiooniplaanis. Teenuste sihtgrupp on raske ja sügava puudega 0-17-aastased (k.a) lapsed.

Projekti raames on Tallinna Lastekodu pakkunud raske ja sügava puudega laste peredele täiendavaid ja paindlikke lapsehoiu võimalusi, muuhulgas võimaldas projektis osalemine luua vajalikud tingimused lapsehoiuteenuse pakkumiseks lapse kodus. Kodus hoiu võimaluste laiendamiseks sõlmiti 2016.a sügisel leping ka MTÜ-ga Ulata Käsi.

Mais 2016 alustas Tallinna Lastekodu koostööd Tallinna Tervishoiu Kõrgkooliga, toimusid ümarlauad lapsehoidja eriala vajaduste kaardistamiseks ning õppeprogrammide analüüsimiseks. 11. oktoobril toimus Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis pidulik avaaktus lapsehoidja (erilise ja erivajadusega lapse hoidmine) kutseõpet alustavatele rühmadele. Töökohapõhise tasemeõppe ühes rühmas alustas õpinguid üheksa Tallinna Lastekodu raske või sügava puudega lapse hoiukodu teenuse töötajat. Avaaktuse ühe osana toimus pidulik kolmepoolne lepingute allkirjastamine.

2016. aastal jätkus Ericsson Eesti AS-i koduõpetajate projekt ning MTÜ SEB Heategevusfondi huvitegevusega seotud projektid. Lisaks tehti 2016. aastal koostööd MTÜ-ga Nõustamisühing HeReK, kelle abiga toimusid peredes supervisioonid.

Kevadel alustati läbirääkimisi MTÜ-ga Tallinna-Helsingi Sõprusklubi, kellega valmistati ette suvelaagri programm kahele perele viieks päevaks Soomes. Pered ööbisid Furuviki rannaäärses majas, külastasid Helsingi vaatamisväärsusi, Heureka keskust, Puuhamaa ja Linnanmäki lõbustusparki, Sea Life Helsinki keskust, zooloogia muuseumit ja Korkeasaari loomaaeda.

MTÜ SEB Heategevusfondi tegevuste raames käivad asenduskodu ja turvakodude lapsed teatrites, spordivõistlustel, erinevatel vaba aja üritustel ning töötajad koolitustel. Kõige populaarsemad projektid sellel aastal olid Tallink Spa veepidu, „Disney on Ice“ etendus, Lottemaa külastus ning väljasõidud Soome ja Läti.

Ericsson Eesti AS-i koduõpetajate projektis on 2016/2017 õppeaastal koduõpetaja 30-1 Tallinna Lastekodu lapsel ja noorel, kokku 12 koduõpetajat, kes käivad iganädalaselt meie lapsi ja noori kodus õpetamas. Lisaks koduõppele korraldas Ericsson kevadel bowlinguturniiri ja Teeme ära talgupäeva Tallinna Lastekodu territooriumil.

Lisaks teeb Tallinna Lastekodu koostööd erinevate asutuste ja organisatsioonidega: Tallinna Sotsiaal- ja Tervishoiuamet, Tallinna linnaosavalitsused, maavalitsused, Tallinna Laste Turvakeskus, laste päevakeskused, suvelaagrid, haridusasutused, korrakaitseorganid, Eesti Asenduskodu Töötajate Liit, MTÜ Lastekaitse Liit, Lastefond, Caritas Eesti MTÜ, Eesti Töötukassa, Tallinna Perekeskus jt.

### 3.1 KOOSTÖÖ VABATAHTLIKEGA JA ANNETAJATEGA

2016. aastal on paljud firmad ja eraisikud pakkunud lastele ja noortele vahvaid elamusi. Käidud on kinos, ratsutamas, tantsuetendusel ja jalgpalli vaatamas, osaletud koolitusel Toiduakadeemias. Imikute



ja puuetega laste pered ja väikelaste turvakodu lapsed käisid Minilandis jõuluüritusel. Septembris toimus Catwalk.ee (Ekspress Meedia AS) suvelõpupidu ja selle raames ka heategevuslik moeetendus ning õnneloos, mille tulu annetati Tallinna Lastekodu Nõmme majas elavatele asenduskodu lastele huvi- ja vaba aja tegevustega seotud kuludeks. Samuti on aastaringselt toodud erinevate heategijate poolt „head ja paremat“.

2016. aasta lõpu seisuga on peredes kolm pikaajalist vabatahtlikku, kes tegutsevad perede juures ning toetavad peretöötajat nende tegevustes lastega või korraldades ühistegevusi.

Tallinna Lastekodu projektis „Eluks valmis“ oli 2016. aasta lõpu seisuga vabatahtlikke tugiisikuid kokku 7. Tugiisikud toetavad läbi oma kogemuse ning erinevate tegevuste lapse/noore iseseisvat toimetulekut olukordades, kus ta vajab juhendamist, julgustamist ja motiveerimist.

Traditsiooniks on saanud Teeme ära talgupäevad Tallinna Lastekodu erinevates üksustes koos Ericsson Eesti AS-i vabatahtlikega, sel aastal korraldati üheskoos Imikute ja puuetega laste maja territooriumi. Samuti on Tallinna Lastekodu koostöös MTÜ-ga Noortevahetuse Arengu Ühing EstYES võtnud vastu kaks vabatahtlikku välismaalt – ema ja lapse turvakodus tegutsesid aasta jooksul kaks vabatahtlikku Ukrainast.

Emal ja lapse turvakodu teeb juba 2012. aastast koostööd MTÜ-ga Do Good ning Tallinna Rahvusvahelise Naisteklubi.

### 3.2 KOOSTÖÖ TEISTE HUVIGRUPPIDEGA

Tallinna Lastekodu juhataja Leena Masing on MTÜ Eesti Laste ja Noorte Hoolekandeesutuste Ühenduse (ELNHÜ) aktiivne liige, mille kaudu on Tallinna Lastekodu teinud koostööd Sotsiaalministeeriumiga, Sotsiaalkindlustusameti lastekaitse üksusega ja Tervise Arengu Instituudiga. Eesti Laste ja Noorte Hoolekandeesutuste Ühenduse (ELNHÜ) töögrupis, kus valmib kõikidele asenduskodudele ühine e-päeviku vorm, osaleb arendus- ja kvaliteedijuht Ingrid Tiido.

Oleme osalenud Sotsiaal- ja Tervishoiuametilt poolt korraldatud õppereisil Helsingis, kus tutvuti erinevate lastele ja lastega peredele mõeldud teenustega.

Leena Masing on olnud kaasatud Tervise Arengu Instituudi poolt perepõhise hoolduse koolitusprogrammi korraldusmudeli loomisele. Tööjõuvajaduse seire- ja prognoosisüsteemi OSKA sotsiaaltöö valdkonna uuringus osalesid valdkondliku eksperdikogu liikmena meie asutusest Leena Masing ning Margit Randaru. Uuring on avalikustatud OSKA kodulehel.

Astangu Kutserehabilitatsiooni Keskuse Sotsiaalteenuste kvaliteedi keskuse eestvedamisel toimunud Eesti sotsiaalteenuste teenusespetsiifiliste kvaliteedijuhiste koostamisel osalesid Leena Masing (asenduskoduteenus) ja Margit Randaru (turvakoduteenus). Kvaliteedijuhise eesmärk on kirjeldada sotsiaalteenuste kvaliteedi põhimõtted ja kriteeriumid, et oleks tagatud ühiselt arusaadavad nõuded kvaliteetsete teenuste osutamiseks.

### 3.3 ASUTUSE PANUS ÜHISKONDA

2016. aastal andis Tallinna Lastekodu ühiskonnale lisaväärtust olles praktikabaasiks üliõpilastele. Praktikandid osalesid nii perede töös kui ka vaatluspraktikal Tallinna Lastekodu administratsioonis. Praktikante käis kokku 8: Tallinna Ülikoolist 3, Lääne-Viru Rakenduskõrgkoolist 2, Tartu Tervishoiu Kõrgkoolist 1 ja Soomest Diakoonia Ametikõrgkoolist 2 üliõpilast. Lisaks oli üks praktikant-vabatahtlik Baltic Centre of Professional Training and Development kaudu USA-st.





Lisaks oleme olnud õppekäigu kohaks Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli hooldustöötajatele. Ema- ja lapse turvakodu teenusega käisid tutvumas Tallinna Lastehaigla vastsündinute ja imikute osakonna töötajad. Laste ja noorte joonistatud jõulukaartide seast on juba aastast 2011 valinud igal aastal oma klientidele ja koostööpartneritele saatmiseks jõulukaardi Salestar AS. Sel aastal valis endale jõulukaardi ka Eestisud OÜ.

Nõmme maja lapsed ja töötajad osalesid Nõmme Linnaosa korraldatud talgupäeval Nõmme-Mustamäe maastikukaitsealal.

3. detsembril osalesid Hooldekodu tee, Pihlaka ja Veerenni pered Ülemiste keskuse traditsioonilisel heategevuslikul jõululaadal, pakkudes võimalust valida jõulukinkideks meie laste, noorte ja töötajate valmistatud käsitööd.

## 4 OSUTATUD TEENUSED

### 4.1 ASENDUSKODUTEENUS

Asenduskoduteenuse eesmärk on pakkuda vanemliku hoolitsuseta lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaseid elutingimusi, turvalist ja arengut soodustavat elukeskkonda ning valmistada laps ette võimetekohaseks toimetulekuks täiskasvanuna.

TALLINNA LASTEKODU ARVUDES				
	2013	2014	2015	2016
Laste arv asenduskodus 1. jaanuari seisuga	184	170	158	173
Sh poisse	105	96	89	99
Sh tüdrukuid	79	74	69	74
Aasta jooksul oli teenusel	205	194	199	194
Aasta jooksul lahkunud	37	36	26	25
Aasta jooksul tuli teenusele	23	24	41	21

2016 aasta jooksul sai teenust 194 last/noort (poisse 110 ja tüdrukuid 84), neist oli puudega 73. Seisuga 31.12.2016 oli teenusel 169 last/noort. Eelmisel aastal lahkus teenuselt 25 last/noort: bioloogilise perre (6), hooldusperesse (5), lapsendamisele (2), noortekodusse (3), iseseisvasse ellu (7), muud (1) ja 1 laps suri. 2016. aasta jooksul suunati asenduskoduteenusele 21 last, neist 17 Tallinna linnast. Peamised põhjused on jätkuvalt vanemate uimasti- või alkoholisõltuvus ning sellega kaasnevad probleemid, oskamatus oma elu ja/või lastega toime tulla sh lapse väärkohtlemine, vanemate psüühikahäire või vaimupuue, suhteprobleemid või vanema(te) viibimine kinnipidamisasutuses. 2016. aasta jooksul asenduskoduteenusel olevatest lastest on 11 orvud, 182 vanemliku hooleta ja 1 laps vanema avalduse alusel. Vene keelt ema- või suhtluskeelena kõnelevaid lapsi oli asenduskoduteenust saavate laste seas 17,5% rohkem kui eesti keelt ema- või suhtluskeelena kõnelevaid lapsi.

Tallinna Lastekodus oli 2016.a lõpu seisuga kokku 29 peret (sh 20 perevanematega peret, kus elab kuni kuus last peres).

Tallinna Lastekodu asenduskoduteenusel maksti 2016. aasta jooksul taskuraha 119 lapsele. Laste ja perede huvi- ja õppetegevust toetavad MTÜ SEB Heategevusfond (6 hobistipendiumit, 2 õppestipendiumit kõrgkoolis õppivatele noortele ja 5 pereprojekti), Caritas Eesti MTÜ (hobistipendiumid) ja Ericsson Eesti AS (koduõpetajate projekt).



2016. aastal osalesid Tallinna Lastekodu lapsed erinevate laste- ja noortelaagrite vahetustes kokku 98 korral (54 last).

## 4.2 TALLINNA LINNA TEENUSED

Tallinna Lastekodu pakkus 2016. aastal järgnevaid laste, noorte ja lastega perede sotsiaalteenuseid: laste turvakodu teenus (kuni 4-aastastele lastele), ema-lapse turvakodu teenus, noortekoduteenus ning raske või sügava puudega lapse hoiukodu teenus.

TALLINNA LASTEKODU TALLINNA LINNA TEENUSED ARVUDES				
	2013	2014	2015	2016
Klientide arv linna teenustel aasta jooksul:				
Väikelaste turvakodu	62	59	45	45
Ema ja lapse turvakodu	69	77	62	60
sh lapsi	42	45	36	34
Lühiajaline hoiukodu	34	34	28	38
Pikaajaline hoiukodu	8	8	7	7
Noortekodu	9	5	5	6
Noortekodu järelhooldusel	2	1	1	1

### 4.2.1 VÄIKELASTE TURVAKODU TEENUS

Laste turvakodu teenuse eesmärk on tagada turvaline elukeskkond lapsele, kes vajab hooldamist, kaitset, nõustamist ning abi, olles kogenud füüsilist, vaimset või seksuaalset vägivalda, hülgamist või hooletusse jätmist. Väikelaste turvakodu osutab abi ja kaitset kuni 4-aastastele lastele, vajadusel ka vanematele lastele kui nad viibivad teenusel koos nooremate õdede või vendadega. Väikelaste turvakodus on tagatud üheaegne võimalus lapse east ja vajadustest tulenevaks hooldamiseks ning arengu toetamiseks 16 väikelapsele (ühes rühmas 8 kohta). Teenust osutati kogu aasta vältel 45 lapsele 35 perest. Neist üks laps oli teenusel aasta jooksul kaks korda ja 3 last on olnud samal teenusel ka varasematel aastatel. Teenusel viibinud lastest on 22 poisid ja 23 tüdrukud. 14 last on pärit eestikeelsetest peredest ja 31 last muukeelsetest peredest.

Kõige noorem laps oli turvakodusse toomise ajal 10-päevane, kõige vanem 5 aastat ja 6 kuud vana. Laste keskmine vanus turvakodusse toomise ajal oli 1 aasta ja 6 kuud, seejuures 16 last olid alla 1-aasta vanused (neist alla 6-kuuseid lapsi oli 10). Üle 4-aastaseid lapsi oli teenusel aasta jooksul neli. Aasta jooksul oli teenusel ka kolm puudega last, neist kaks sügava puudega ja üks raske puudega. Lapsed toodi teenusele enamasti kodust (14 last, neist lapsevanema/vanavanema poolt 9 last, lastekaitsetöötajate poolt 3 last, Tallinna Perekeskuse töötajate poolt 2 last), politsei poolt kodust või mujalt (10, neist 2 koostöös lastekaitsetöötajaga), haiglast (7), sünnitusmajast (1). Kokku toodi aasta jooksul teenusele 32 last, neist 1 kahel korral.

2016. a olid laste turvakodusse sattumise peamiseks põhjuseks vanemate sõltuvus ja sellega kaasnevad probleemid, sealhulgas ka laste hooletusse jätmine. Turvakodusse sattus 2016. aastal vanemate alko- ja/või narkoprobleemide tõttu 11 last (üha sagedamini kuritarvitatakse alkoholi ja narkootikumide koos). Seitsme lapse puhul oli turvakodusse suunamise põhjuseks vanemate poolne hooletusse või järelevalveta jätmine. Ema tervisliku seisundi (peamiselt ema haiglaravil oleku) tõttu sattus turvakodusse kuus last. Kolme lapse üks või mõlemad vanemad viibisid ajutiselt kinnipidamisasutuses. Kaks last toodi turvakodusse seksuaalse väärkohtlemise kahtluse tõttu ja üks laps füüsilise



väärkohtlemise kahtluse tõttu. Ühe lapse vanem andis nõusoleku oma lapse lapsendamiseks. Üks laps viibis turvakodus, kuna laps sündis raske puudega ja vanem vajab aega otsustamiseks, kas ta tuleb puudega lapse kasvatamisega toime.

Võrreldes eelnevate aastatega on kasvanud nende laste hulk, kes vajavad turvakoduteenust ajaks, mil nende ema viibib ise haiglas, samuti on üha sagedamini lapse turvakodusse toojaks lapsevanem või vanavanem. Samuti on mitmel juhul vajanud turvakodus kohta lapsed, kelle vanemad on kinni peetud (sh ka lühiajalisi arestid).

Teenusel viibimise kestus oli keskmiselt 2,9 kuud (eelmisel aastal 4 kuud). Kõige lühem turvakodus viibimise aeg oli 2 päeva. Üle 2 kuu viibis teenusel 11 last. Üle kuue kuu viibis teenusel 6 last, kellest kaks last viibisid teenusel terve aasta. Pikalt teenusel viibimise põhjuseks on olnud enamasti aeganõudvad kohtutoimingud lapse hooldusküsimustes.

Teenusel viibimise ajal pakuti lastele eest ja vajadustest tulenevat hooldamist ja arengu toetamist, enamiku lastega pöörduiti abi saamiseks ka perearsti ja/või eriarstide vastuvõtule.

2016. aasta jooksul lahkus turvakodust 33 last, nendest bioloogiliste vanemate juurde pöördus tagasi 16 last (eelmisel aastal 32 lapsest 9). Asenduskoduteenusel suunati 7 last, hooldusperre asus elama 6 last, eestkostele võeti kaks last (mõlemad bioloogilise vanaema juurde), vanaema juurde asus elama üks laps ja teise turvakodusse läks üks laps. Aasta lõpu seisuga jäi teenusele 12 last.

#### 4.2.2 EMA-LAPSE TURVAKODU TEENUS

Ema-lapse turvakodu teenuse eesmärk on tagada turvaline keskkond emale koos lastega, kes kogetud füüsilise, vaimse või seksuaalse vägivalla või muu erakorralise asjaolu tõttu vajavad ajutist eluaset ja abi igapäevaelu korraldamiseks. Turvakodus on kohti 7 emale koos nende lastega.

Tallinna Lastekodu ema ja lapse turvakodu teenust kasutas aasta jooksul 60 inimest, neist 26 ema ja 34 last (2015 - 62 inimest, 2014 - 77 inimest), neist üks ema ja üks laps viibisid teenusel aasta jooksul kaks korda.

Teenusele tulemise põhjusteks olid eluaseme puudumine (15 ema ja 21 last) ja perevägivald (11 ema ja 13 last). Keskmise teenusel viibimise aeg oli 2,1 kuud. Kõige pikem teenusel viibimise periood oli 8 kuud ja kõige lühem 1 ööpäev. Peale teenuse lõppemist naasis koju tagasi 9 klienti (4 ema ja 5 last), kohaliku omavalitsuse poolt pakutavale eluasemeteenusel läks 20 klienti (9 ema ja 11 last), muudel põhjustel lahkus teenuselt 20 klienti (8 ema ja 12 last). Kokku lahkus aasta jooksul teenuselt 49 klienti (21 ema ja 28 last). 5 ema ja 6 last jäid teenusele aastaks 2017. Turvakodus viibimise ajal on klientidele pakutud sotsiaalnõustamist ning suunatud neid vastavalt abivajadusele ka võlanõustamisele, tasuta juriidilisele nõustamisele, psühholoogi juurde, politseisse, vanemluse koolitusele.

#### 4.2.3 HOIUKODU TEENUS

Raske või sügava puudega lapse hoiukodu teenuse eesmärk on pakkuda puudega lapsele turvalist elukeskkonda ja hooldust. Toetada lapse seaduslikku esindajat või hooldajat puudega lapse kasvatamisel ja hooldamisel ning võimaldada tal seeläbi püsida aktiivsena tööturul või sinna uuesti naasta ning säilitada/suurendada tema iseseisvat toimetulekut ning võimalust aktiivselt osaleda ühiskonnaelus. Teenusel viibides tagatakse lastele eest ja vajadustest tulenev hooldamine ja arengu toetamine vastavalt seadusliku esindajaga kokku lepitule.



Teenuse sihtgrupiks on raske ja sügava puudega 3- kuni 18-aastased lapsed. Teenus jaguneb osutamise kestvuse järgi lühiajaliseks ööpäevaringseks hoiukodu teenuseks ja pikaajaliseks ööpäevaringseks hoiukodu teenuseks.

Lühiajalise hoiukodu teenusel oli aasta jooksul 35 ja pikaajalise hoiukodu teenusel 7 last. 2016.a oli teenusel 11 last, kes varasemalt ei ole hoiukodu teenust kasutanud.

2016. aastal sõlmiti lühiajalise hoiukodu teenuse kasutamiseks 39 lepingut. Neist esmakordselt teenusele pöördunuid oli 12 (neist omakorda 10 kasutas teenust). Neli last kõigist teenuse lepingu sõlminuist reaalselt aasta jooksul kordagi hoiukodus ei viibinud. Pikaajalise hoiukodu teenuse lepinguid sõlmiti 7 ja kõik lapsed kasutasid aasta jooksul ka teenust, 1 laps oli teenusel 2016.a esmakordselt. Aasta jooksul oli seega kokku Tallinna linna rahastataval hoiukodu teenusel 42 last, 29 poissi ja 13 tüdrukut. Kõige noorem laps oli kaheaastane, kõige vanem 18-aastane. Keskmine teenusel viibinud laste vanus oli 10 aastat.

Lühiajalise teenuse vajadus oli väga erinev – teenust kasutati 1 päevast aastas kuni 151 päevani aastas. Keskmiselt kasutas üks laps teenust 29,6 päeva aastas. Erinevalt eelmisest aastast on eelkooliealiste laste teenuse vajadus olnud väiksem kui kooliealistel lastel: 7-18-aastased lapsed kasutasid teenust keskmiselt 30,7 päeva aastas (2015 31 päeva), samas kui kuni 6-aastased lapsed olid teenusel keskmiselt 22,8 päeva aastas (2015 42 päeva). Teenust on rohkem kasutatud nädalavahetustel ja koolivaheaegadel.

Pikaajalist hoiukodu teenust on samuti rohkem kasutanud kooliealised lapsed – lapsed vanusegrupis 7-14 on olnud aastas keskmiselt teenusel 241 päeva (2015 287 päeva), samas kui alla 6-aastased lapsed olid teenusel keskmiselt 183 päeva aastas (2015 163 päeva). Kõige vähem kasutati pikaajalise hoiukodu teenust 86 päeva aastas ja kõige rohkem 308 päeva aastas.

Teenusel viibides tagati lastele eest ja vajadustest tulenev hooldamine ja arengu toetamine vastavalt lapsevanemaga kokku lepitud.

Mõnevõrra on võrreldes 2015. aastaga teenuse kasutamise päevade arv langenud, mis on seletatav ESF puuetega lastele tugiteenuste osutamise projekti raames lapsehoiuteenuse pakkumisega – paljud pered kasutasid lapsehoiuvõimalust ka ESFi projekti raames ning seetõttu nende vajadus linna teenuse järele vähenes. ESF projekti raames pakkus Tallinna Lastekodu 2016.a teenust kokku 19 lapsele, neist 10 on kasutanud aasta jooksul nii linna rahastatavat hoiukodu teenust kui ka ESF projekti lapsehoiu teenust. Projektis osalemine võimaldas luua vajalikud tingimused lapsehoiuteenuse pakkumiseks lapse kodus. Kodus hoiu võimaluste laiendamiseks sõlmiti 2016.a sügisel leping ka MTÜ-ga Ulata Käsi. Lapsehoidmise võimalust lapse kodus on kasutatud 11 lapse puhul (üks neist oli teenusel MTÜ-s Ulata Käsi) ja Tallinna Lastekodu all osutas teenust kokku 6 lapsehoidjat. Osa lapsi (5) kasutas kombineeritult nii kodus hoiu kui ka lühiajalise hoiukodu teenust.

#### 4.2.4 NOORTEKODU TEENUS

Noortekodu teenuse eesmärk on aidata iseseisvuda täisealisel noorel, kes on olnud asendushooldusel (turva- või asenduskodus, perekonnas hooldamisel) või eestkostel, et parendada tema toimetulekuoskusi ning võimaldada talle elamiseks ja arenemiseks vajalik turvaline elukeskkond. Teenust osutatakse korraga kuni viiele noorele.

2016. aastal osutati teenust 6 noorele, lisaks oli üks noor järelhooldusel. Keskmine teenusel viibimise aeg oli 8,8 kuud. Üks noor viibis teenusel ka üle aasta seoses õpingute lõpetamisega ning erihoolekandeteenuse järjekorraga.



Teenusel viibinud noored olid 18–22-aastased, kaks meest ja neli naist. Kolmel noorel on nende ebapiisav toimetulekuoskus seotud psüühikahäirega.

Teenuselt lahkus aasta jooksul kolm noort: üks neist alustas iseseisvat elu linnaosa pakutaval elamispinnal, üks enda lähisugulase elamispinnal, ning üks noor sotsiaalmajutusüksuses erihoolekandeteenuse poolse tegevusjuhendaja toel. Ühel noorel lõppes järelhoolduse leping ning ta jätkas iseseisvat elu juba ilma noortekodu tugiisikuta.

Teenusel tuli aasta jooksul kolm uut noort: kõik asenduskoduteenuselt Tallinna Lastekodust. 2016. aasta lõpu seisuga elab noortekodus kolm noort, neist üks töötab, teine õpib ja töötab ning kolmas on töövõimetuspensionär.

Noortele on noortekodus pakutud individuaalset nõustamist sotsiaal-, haridus-, ja tööhõiveküsimumustes, ka vaba aja sisustamisega seotud küsimustes, samuti on noori suunatud abi saamiseks psühholoogilisele nõustamisele, pere- ja eriarstide vastuvõtule, võlanõustaja ja karjäärinõustaja juurde. Noortekodu ja Tallinna Vaimse Tervise Keskuse (TVTK) koostöö on olnud meeldiv ja tulemuslik. Psüühilise erivajadusega noored on saanud tuge ja nõuandeid nii vaimse tervise teemal kui üldistes toimetuleku küsimustes ja osalenud TVTK Lasnamäe tegevuskeskuses grupitegevustes.

## 5 TAGASISIDE KOGUMINE

Tagasiside kogumise eesmärk on asutuse teenuste kvaliteedi süstemaatiline parendamine ning töötajate, klientide ja seaduslike esindajate ja koostööpartnerite rahulolu hindamine.

### 5.1 ETTEPANEKUD JA KAEBUSED

2016 aasta viidi läbi kolm plaanivälisist sisekontrolli protseduuri kolmes asenduskodu peres eesmärgiga

- välja selgitada töötajate tööülesannete täitmist vastavalt tööjuhenditele ja tööd reguleerivatest õigusaktidest kinnipidamist (aluseks peres toimunud juhtum)
- analüüsida pere töökorraldust ja peretöötajate omavahelist koostööd ja infovahetust (aluseks KOV-i pöördumine)
- analüüsida pere laste ja töötajate vahelisi suhteid ning laste õiguste tagamist (aluseks lapsevanema avaldus).

Aasta jooksul esitati viis kaebust:

- pere laste käitumise kohta (kodulehe „tagasiside“ lingi kaudu)
- pere elukorralduse kohta - koera pidamine peres (lapsevanema avaldus)
- lapse hooldamise osas (lapsevanema avaldus)
- lapse õues viibimise võimaluste ja õueala turvalisuse osas (lapsevanema avaldus)
- töötaja käitumise kohta (teise asutuse sotsiaaltöötaja kaebus).

Ettepanekuid ja kaebusi menetleti põhjalikult: olukordade selgitamisel viidi läbi vastavalt vajadusele kas ümarlaud olukorra täpsustamiseks, sisekontroll vms ning koostati aktid. Kõik kaebused on asutuses ja väljastpoolt asutust asjasse puutuvate isikutega läbi arutatud ja edaspidised tegevused juhtumipõhiselt kokku lepitud.



## 5.2 JÄRELEVALVE

16.03.2016 teostas Keeleinspeksioon plaanijärgse keeleseaduse täitmise järelevalve. Järelevalve teostamise tulemusel Tallinna Lastekodule ettekirjutusi ei tehtud.

04.08-06.10.2016 viis Harju Maavalitsus läbi plaanijärgse lapsehoiuteenuse järelevalve. Järelevalve aktis kinnitati, et teenusel olevatele lastele tagatakse nende põhiõigused, avaldati tunnustust heade elamis- ja olmetingimuste ning perelähedase elukeskkonna loomise eest ning tunnustati asutuse töötajate koostööd järelevalve läbiviimisel.

## 5.3 KODULEHELT TAGASISIDE

Kiiremaks ja mugavamaks tagasiside saamiseks on alates 31.03.2016 võimalik edastada elektrooniliselt pöördumisi või ettepanekuid Tallinna Lastekodu kodulehe lingilt „Tagasiside“. Tagasiside eesmärgiks on suurendada teenusesaajate, koostööpartnerite rahulolu ja kaasatust ning parandada teenuste osutamise kvaliteeti. Selle vahendusel on võimalik kõigil klientidel, nende esindajatel või omastel, personalil, koostööpartneritel ja tavakodanikel edastada oma ettepanekuid, kaebuseid, tänuavaldusi, kiituseid või tähelepanekuid meie teenuste kohta. 9 kuu jooksul oli 23 pöördumist: esemete, riiete annetused (11), teenuste/asutuse kohta info päring (7), vabatahtlikuks saamise kohta info päring (3) ning üks ettepanek kodulehe täiendamiseks. Üks tagasiside oli seotud ühe peremaja laste käitumisega.

## 5.4 HUVIGRUPPIDE TAGASISIDE

Huvigruppide küsitluste eesmärk on välja selgitada nende rahulolu teenuste osutamisega, koguda infot teenuste efektiivsuse kohta ja saada sisendit arendus- ja innovatsiooniprojektidele.

Tallinna Lastekodu huvigrupid on koostööpartnerid (rahastajad, sponsorid/annetajad, teenuse tellija, teenuste saajate eestkostjad, MTÜd, õppeasutused), teenuse saajad (klient) ning töötajad (k.a vabatahtlikud, tugiisikud, praktikandid).

### 5.4.1 KOOSTÖÖPARTNERITE TAGASISIDE

Tagasisidet andis 34 koostööpartnerit. Senise koostööga Tallinna Lastekoduga olid väga rahul või rahul 97,1 % vastanutest. Info liikumisega koostöö tegemisel olid väga rahul või rahul 88,3 %. Arengukohtadeks märgiti vajadust lastekaitsetöötajaid rohkem kaasata ümarlaudades, info teenuse saajate probleemidest viibib või võtab aeg-ajalt vastuse saamine liiga kaua aega. Tallinna Lastekodu töötajate kompetentsusega olid väga rahul või rahul 85,3%. Arengukohtadena toodi välja osa personali riigikeele oskuse teema ja kaadri volavus. Tallinna Lastekodu teenuste kvaliteedi osas hindas 52,9 % et on tehtud märkimisväärne samm edasi või muutunud pisut paremaks. 20,6 % ei osanud hinnata. Ülejäänute jaoks oli teenuse kvaliteet jäänud samaks. Ettepanekutena toodi välja vajadus pöörata rohkem tähelepanu elluastujate iseseisva toimetuleku taseme tõstmisele ning perevanematele abipersonali võimaldamisele.

Kasutegurina koostöös toodi välja võimalus Tallinna linnale erinevaid teenuseid pakkuda; kiiret tagasisidet koostööpartneri teenustele, mis on võimaldanud neil areneda; klientide ühine kompleksne toetamine ning aktiivne võrgustikutöö.



#### 5.4.2 TEENUSE SAAJATE KÜSITLUS EMA JA LAPSE TURVAKODUS

Täidetud tagasiside ankeedi tagastas teenuselt lahkudes 15 ema (6 ema ei andnud tagasisidet). Kõrgelt hinnati töötajate nõustamis- ja suhtlemisioskust (3,8 palli 4-st), selle järgnesid pakutava abi kvaliteet (3,7 palli 4-st) ning rahulolu eluruumide tingimustega (3,7 palli 4-st).

Teenuse juures on kliendid pidanud oluliseks sotsiaaltöötaja poolset abi probleemide lahendamisel. Meeldib töötajate positiivne ja heasoovlik suhtumine ning asjatundlik nõustamine. Samuti märgatakse ja hinnatakse vabatahtliku tööd, kes lastega palju tegeleb, emadele ja lastele inglise keelt õpetab.

Negatiivse poole pealt toodi välja, et osa kliente ei pea kodukorra reeglitest kinni, keeruline on elada ühes toas probleemse kliendiga ning murekohaks oma isikliku vara hoidmine ja vastutus selle eest. Ettepanekutena sooviti juurde venekeelseid telekanaleid ja tubadesse internetiühendust.

#### 5.4.3 TEENUSE SAAJATE KÜSITLUS HOIUKODUS

Hoiukodu teenuse saajate tagasiside küsitlus viidi läbi 2017.a algul. Ankeet saadeti täitmiseks kõigile 2016.a teenust kasutanud laste vanematele, sh nii lühiajalise hoiukodu, pikaajalise hoiukodu kui ka kodus lapsehoiu klientidele, nii linna teenuse kui ka ESF projekti teenuse kasutajatele (kokku 49 vanemale, kahest perest oli teenusel 2 last). Kokku täitis ankeedi 14 lapsevanemat (28,6% kogu valimist), kuna vastanute hulk on väike, ei saa vastuste põhjal teha üldistusi, kuid need vastused annavad siiski väärtuslikku tagasisidet. Hinnanguid anti 4-pallilisel skaalal (1 – ei ole üldse rahul, 2 – enam-vähem rahul, 3 – üldiselt rahul, 4 – väga rahul). Kõige enam oldi rahul teenuse kättesaadavusega (keskmine hinne 3,4), teenuse tulemuslikkusega (mõju teenuse saaja elukvaliteedile, keskmine hinne 3,1) ja hoiukodu töötajate teadmiste, oskustega ning abiga probleemide lahendamisel (keskmine hinne 3,1). Kõige vähem oldi rahul hoiukodu olmetingimustega (2,8).

Lapsevanemad märkisid teenusele pöördumise peamiseks eesmärgiks ja ootuseks võimalust tuua laps hoidu, kus lapsel on turvaline ja mis võimaldaks vanemal tööl käia või hoolduskoormusest puhata.

Teenuse juures meeldib peredele kõige enam, et selline teenus on olemas ja annab võimaluse neile ja nende perele puhata ja elada normaalses rütmis elu, meeldib ka paindlikkus ja kodus hoiu võimalus, palju toodi esile toredaid töötajaid, nii kodus käivaid lapsehoidjaid, keda pered väga hindavad kui ka hoiukodu töötajate sõbralikkust, professionaalsust ja püüdlikkust, samuti hinnati rahulikku ja kodust õhkkonda.

Arengukohtadena toodi välja, et teenusel on väga erinevad lapsed korruga (lühiajaline hoiukodu) ning seetõttu ei jõuta tegeleda iga lapsega piisavalt individuaalselt, personali sagedast vahetust, ka õues käimise tingimused võiksid olla paremad.

Lapsevanemad tegid ka mitmeid ettepanekuid teenuse parendamiseks, millega hakatakse tegelema 2017. aastal.

#### 5.4.4 TEENUSE SAAJATE KÜSITLUS NOORTEKODUS

Noortekodu teenuse saajate tagasiside küsitlus viidi läbi 2017.a algul teenusel olnud noorte seas, täidetud ankeedi tagastas kolm noort (100% valimist). Hinnanguid anti 4-pallilisel skaalal (1 – ei ole üldse rahul, 2 – enam-vähem rahul, 3 – üldiselt rahul, 4 – väga rahul). Kaks teenuse saajat olid väga rahul kõikide noortekodu teenuse aspektidega (olmetingimused, kodukord, ühiselu reeglitest kinnipidamine teiste noorte poolt, noore õigus teha ise enda elu puudutavaid otsuseid, töötajate poolne abi probleemide lahendamisel), hinnates kõiki punkte hindega 4, üks noor oli kõigega üldiselt rahul (hinne 3 kõikides punktides).



Noored märkisid enda noortekodusse tulemise peamiseks eesmärgiks saada elukoht ja tuge õpingute lõpetamiseks ning omandada teadmisi ja kogemusi ning harjutada iseseisvaks eluks. Noortele meeldib teenuse juures sotsiaaltöötajate abi ja tugi probleemide lahendamisel, head suhted ning vaikne ja rahulik õhkkond. Arengukohaks olid probleemid küttesüsteemiga ning et pole võimalust kasutada pesumasinat endale sobival ajal. Kõige olulisemate nõuannete või saadud abina toovad noored välja võimalust olla sõltumatu ja vastutust teha otsuseid ise, teadmised ja kogemuse, kuidas kasutada oma raha ja muu abi oma asjade ajamisel.

Ettepanekuid teenuse parendamise osas noored ei esitanud, nende hinnangul on pakutav olnud piisav ja nad ei teeks midagi teenuse juures teisiti.

#### 5.4.5 SUPERVISIOONI TAGASISIDE PERETÖÖTAJATELT

Töötajate küsitluse 2016. aastal toimunud supervisioonide kohta, toimus ajavahemikul 16.12.2016-09.01.2017, milles osales 86 töötajat. Töötajate poolt antud tagasisidest nähtub, et enamik töötajaid peab vajalikuks jätkata supervisioonidega ka 2017. aastal. Vastanutest 23,2% sooviks saada ka individuaalset töönoustamist. Töötajate põhilised soovitusid olid, et supervisioonid võiksid olla perepõhised, mitte liiga ühe juhtumi kesksed, käsitleda rohkem erinevaid teemasid. Mõni soovitas ka üldse supervisioon lõpetada, kuna need ei too soovitud tulemust. Enamik töötajatest aga ei osanud midagi soovida ja on toimunud supervisioonidega rahul. Töötajate rahulolu väljendus ka selles, et supervisoreid hinnati headeks või väga headeks.

## 6 KESTEV ARENG

Juhtkonna koosolekute, infokoosolekute, arendusseminari ja asutuses loodud tööruhmade töö tulemusena on tehtud mitmeid ettepanekuid ressursside tõhusamaks kasutamiseks ning teenuste parendamiseks. Tegutseme pideva kvaliteedi tõstmise nimel ja selle tõestuseks on ette näidata EQUASS-i Assurance kvaliteedimärk. Asutusena pürgime efektiivse kommunikatsiooni poole nii asutusesiseselt kui ka väliste huvigruppidega.

Oleme andnud omapoolse sisendi teenuste arendamiseks Tallinna linna sotsiaalhoolekande arengukava 2016–2020 raames. Igal aastal analüüsime oma tegevusi, anname tagasisidet ja väärtustame ka teenuse saajatelt, rahastajatelt ja teistelt huvigruppidele saadud tagasisidet, sest see on meie kvaliteedisüsteemi oluline osa.

Kestva arengu tagamiseks on asutuses tehtud kõik asutusest olenev, et tagada teenuste järjepidevus ja juurdepääs.

## 7. 2017. AASTA PLAANID

Kuni 2016. aastani oli perevanema süsteemis töötamine võimalik vaid käsunduslepingu alusel, kuna riik ei olnud leidnud juriidiliselt korrektset lahendust olukorrale. 01.01.2017 jõustus Sotsiaalhoolekande seaduse muutmise ja sellega seonduvalt teiste seaduste muutmise seadus, kus on eraldi ära kirjeldatud perevanema lepingu tingimused. Tallinna Lastekodu 2017. aasta üks prioriteetidest on töötavate perevanematega uute lepingute sõlmimine ja neile lepingust tulenevate töötingimuste (sh puhkuse) tagamine.

Tallinna Lastekodu jätkab kvaliteetsete sotsiaalteenuste osutamist vastavalt kvaliteedipõhimõtetele. Samas hakatakse otsima sobivat moodust erinevate süsteemide ja meetodikate seast, mis aitaks kõige





paremini hinnata ja parendada teenuste kvaliteeti. Lisaks planeeritakse linna teenuste osutamist reguleeriva dokumentatsiooni kaasajastamist ja vajadustega vastavusse viimist.

Jätkatakse Maarjamäe peremajade remontöödega ning remonditakse Pihlaka peremaja fassaad. 2017. aastal planeeritakse üle minna uuele kaasaegsemale kodulehele.