



MTÜ Virumaa Tugiteenuste sise- ja väliskommunikatsiooni plaan

MTÜ Virumaa Tugiteenuste (edaspidi: ühingu) sise- ja väliskommunikatsiooni plaani eesmärk on aidata kaasa läbimõeldud ja toimivale suhtlusele organisatsiooniga lähemalt ja kaugemalt seotud oluliste osapoolte vahel.

Oluliste osapoolte kaardistamisel on ühingu jaoks praktiline käsitleda üheskoos sihtrühmi, keda tavapäraselt käsitletakse eraldi seoses:

- sisekommunikatsiooniga nagu töötajad või vabatahtlikud;
- väliskommunikatsiooniga nagu kliendid või koostööpartnerid.

Ühingu jaoks pole mõistlik sise- ja väliskommunikatsiooni sihtrühmi rangelt eristada, sest:

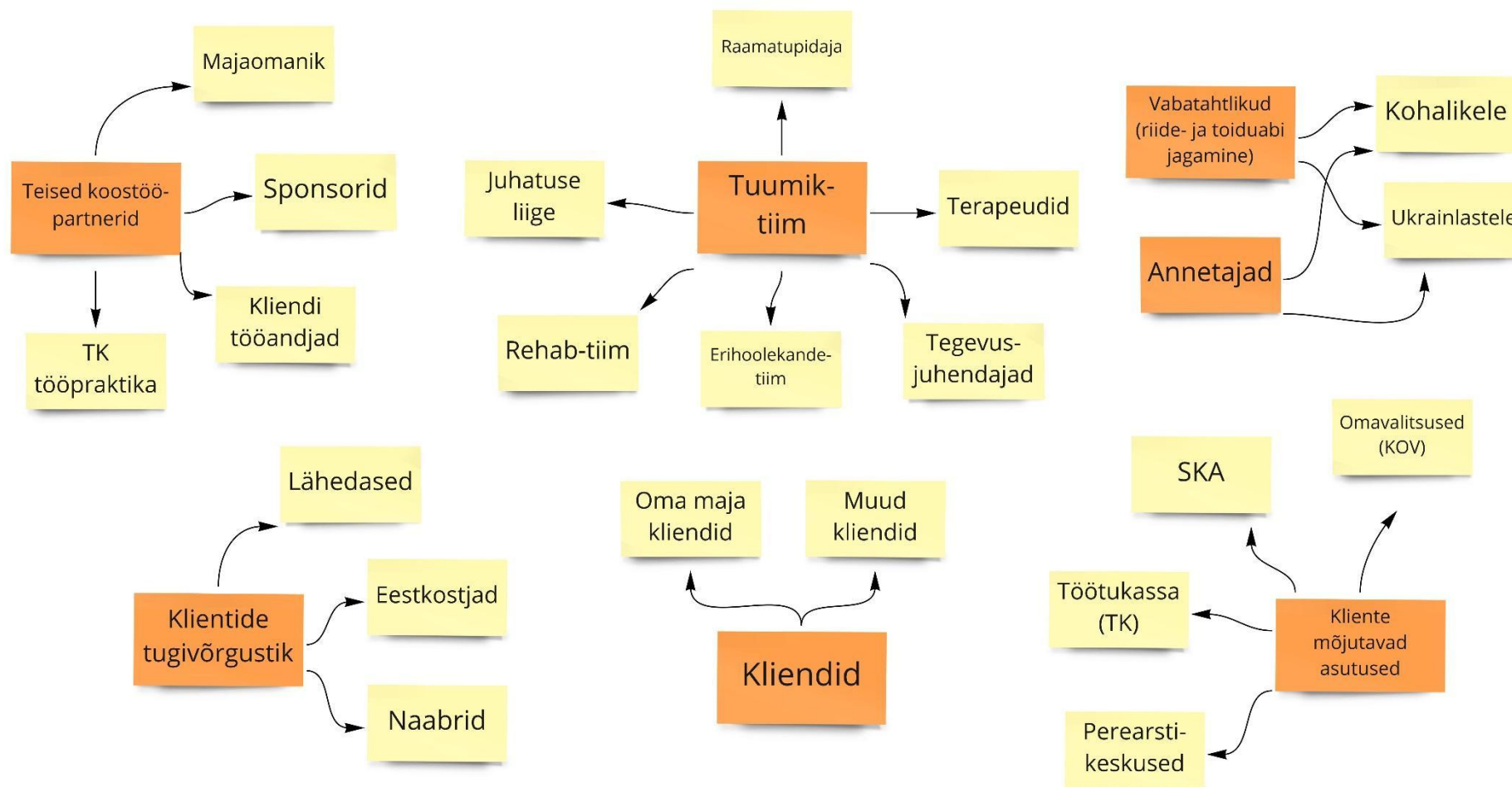
- sotsiaalteenuseid pakkuvast ühingust on mõistlik käsitleda vähemalt osasid kliente korraga nii organisatsioonivälise kui -sisese sihtrühmana. Ehkki kliendid jõuavad ühinguni väljastpoolt suunamiste kaudu, viibivad kliendid erihoolekandeteenuste puhul (nagu kogukonnas elamise teenus ja igapäevaelu toetamise teenus) ühingu ruumides pikema aja jooksul, sh kogukonnas elamise teenuse puhul ööpäevaringselt. Seega mõjutab nende olukord ja käitumine nii otseselt töötajaid kui teisi kliente;
- ka lähimate koostööpartnerite puhul on juhtumikorralduses mõnikord ebapraktiline eristada klientitöösse panustavaid spetsialiste sisemiste ja väliste osapooltena. Sealjuures moodustavad olulise osa *sisekommunikatsiooni* kujundamisest kokkulepped, kes ühingu tuumiktiimist milliste *väliste* osapooltega millistel juhtudel suhtleb.

Ühingu jaoks on olulisemad sise- ja väliskommunikatsiooni osapooled alljärgnevad:

- tuumiktiim,
- kliendid,
- klientide tugivõrgustik,
- kliente mõjutavad asutused,
- vabatahtlikud (riide- ja toiduabi jagamine),
- teised koostööpartnerid.



Nimetatud osapooled koosnevad omakorda alasihtrühmadest, kes on täpsemalt kujutatud alloleval joonisel.



Joonis 1. Ühingu sise- ja väliskommunikatsiooni olulisemad osapooled.



Aktiivsete Kodanike Fondi poolt rahastatud arendusprojekti raames selgitati välja 2022. aasta kommunikatsiooni prioriteetid ühingu jaoks, mis on fikseeritud allolevas sise- ja väliskommunikatsiooni plaanis. Prioriteetide välja selgitamisel lähtuti praeguste kitsaskohtade kaardistamisest. Nimetatud kitsaskohtade leevendamine või kõrvaldamine aitab ühingul saavutada paremini oma põhikirjalisi eesmärke, muudab töötajate tööd sujuvamaks ning aitab maandada ühingu tööga kaasnevaid riske.

Sisekommunikatsioon

Ühingu sisekommunikatsioonis on hulk juba toimivaid elemente, sh:

- klientide registreerimine,
- lepingu- ja andmehaldus,
- tegevusjuhendajate ja terapeutide e-posti list,
- ühe raamatupidajaga seotud riskide maandamine tänu töö osalisele ülevõtmisele teise töötaja poolt.

Ühingu sisekommunikatsiooniga seotud suurimad väljakutsed on alljärgnevad:

- ebaselgus töötajate jaoks:
 - millistes küsimustes tuleb juhatuse liiget kaasata,
 - millistes olukordades võib ise otsuseid langetada juhatuse liiget informeerimata;
- iga kuu lõpu aruandlus sujub konarlikult, sh jätavad osad töötajad õigeks ajaks esitamata oma klientide ja töötundidega seotud info;
- terapeutid võtavad juhtumikorralduses mõnikord liiga suure rolli ja tekitavad sellega segadust ning teisalt ei pea alati kinni maja sisekorrareeglitest;
- klientide ja eriti just klientide lähedastega esinevad korduvatel teemadel kommunikatsioonihäired (nt teenuse kestus, vastuvõttude hiline tühistamine või ilmutata jätmine, suhtlus väljapool tööaega), mida erinevad töötajad katsuvad omakorda erinevatel viisidel lahendada;
- perearstid suunavad kliente koos saatekirjaga otse keskusse, mis raiskab nii kliendi kui töötajate aega ning toob kaasa arusaamatusi.



Väliskommunikatsioon

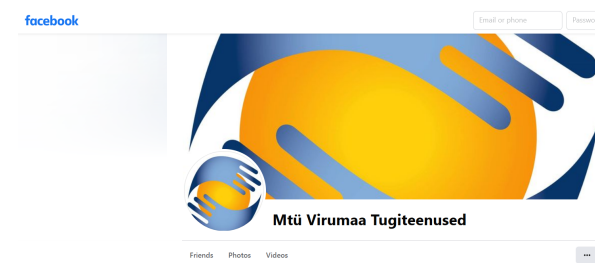
Ühingu väliskommunikatsioon koosneb otsesuhtlusest kliente mõjutavate ametiasutuste ja teiste osapooltega ning internetikommunikatsioonist.

Otsesuhtlus ametiasutustega toimib hästi. Probleemiks on asutuste kontaktisikute kohatine paljusus ja kiire vahetumine, ent see asjaolu pole ühingu kontrolli all. Ühingu on tänu oma professionaalsele tööle Sotsiaalkindlustusameti ja Töötukassa vaatenurgast hea maine. Selle tõenduseks on:

- kutsed sündmustele esinema ja kogemusi jagama (nt seoses kvaliteedijuhiste täitmise ning rehabilitatsiooni planeerimisega),
- kaasamine teenuste piloot- ja arendusprojektidesse,
- pakutakse lahendamiseks eriti keerulisi juhtumeid.

Ühingu internetikommunikatsioon on kaks peamist elementi:

- veebileht <https://virumaatugi.ee/> (uuendatud tänu Aktiivsete Kodanike Fondi projektile);
- Facebooki leht <https://www.facebook.com/mtutapavabatahtlike.tugikeskus>, millel on plaani koostamise seisuga 1039 jälgijat.





Joonis 2. Ühingu veebi- ja Facebooki leht.

Suur plaanis vastab praegune internetikommunikatsioon ühingu vajadustele:

- uuendatud veebilehelt on kergelt leitav kogu info, mille avalikustamist seadusandlus sotsiaalteenuste pakkujalt nõuab. Lihtsalt on leitavad ka ühingu kontakt- ja taustaandmed (sh põhikiri ja majandusaasta aruanded). Klientide ja nende lähedaste julgustamiseks on lisatud fotod kõikidest töötajatest, mis on tehtud sõbralikus ja loovas stiilis;
- Facebooki leht toimib kogukonna informeerimiseks mõeldud kommunikatsioonikanalina hästi:
 - ühingu poolsete abipalvete korral on seni alati õnnestunud koguda vajalikul hulgal riide- ja toiduabi annetusi ning värvata vabatahtlikke;
 - Facebooki lehte paljud ühingu kliendid, seega on see nende jaoks oluliseks kommunikatsioonikanaliks.

Aeg-ajalt on ühingu kajastatud maakondlikus meedias, sh seoses teadetega, mida ühingu on tahtnud ise levitada (nt kohalike inimeste informeerimine uuest tegutsemiskohast). Lisaks on ühingu ise teinud mitmeid logoga meeneid ühinguga kokkupuutuvatele inimestele jagamiseks.

Ühingu tuumiktiimis pole ühtset vaatenurka selles osas, kuidas peaks väliskommunikatsiooniga senisest aktiivsemalt või teistmoodi tegelema. Nimelt pole mõtet teha kommunikatsiooni ainult kommunikatsiooni enda pärast ja ühingul pole hetkel eesmärke, mille saavutamisele aitaks kaasa süsteemsem või professionaalsem väliskommunikatsioon. Juba mitmeid aastaid on olnud ühingu teenustel piisavalt kliente. Nende lisandumine on käinud tegevuste laiendamisega üsna sujuvalt ühes rütmis. Aktiivsema väliskommunikatsiooniga kaasnevaks riskiks on olukorra kujunemine, kus teenusele tekivad pikad haldamist vajavad järjekorrad või ühingu klienditöö tegijatel tekib ülekoormus ning kannatab juba olemasolevate klientidega töötamise kvaliteet. Pikemas plaanis jääb siiski arendusteemaks see, kuidas ühingu kvaliteeti paremini kommunikeerida potentsiaalsetele klientidele, kes on mitme teenusepakkuja vahel valikut langetamas.



Lisaks ametiasutustele on ühingu hea maine ka kogukonnas, sh seetõttu, et avalikus ruumis pole ühingu klientidega üldiselt suuremaid probleeme olnud. Seetõttu pole kindel, mida ühingu või selle töötajate suurem nähtavus organisatsiooni jaoks kogukonnas paremaks muudaks. Seda eriti olukorras, kus väikse kogukonna omapära tõttu võib järjepideva positiivse kommunikatsiooni korral lisanduda osade kogukonna liikmete kadedaks muutumise oht.

Ühingu tuumiktiim ei toeta kommunikatsioonitegevusi klientide lugude kaudu. Leitakse, et niivõrd haavatavas olukorras inimeste puhul poleks see eetiline isegi juhul, kui inimene ei vaja eestkostet ja annab piltide avalikuks jagamiseks ise nõusoleku. Psüühikahäire või vaimupuudega kliendi jaoks ei pruugi olla ikkagi tegemist teadlikult kaalutletud otsusega.



Sise- ja väliskommunikatsiooni eesmärgid, tegevused ja ajakava

Kuna ühingu administratiivne meeskond on väike, otsustati plaani koostamisel vältida pika bürookraatliku dokumendi koostamist. Ühingu jaoks on kõige praktilisem kommunikatsiooni planeerida ja teostada vajaduspõhiselt. Tulenevalt eelpool loetletud kommunikatsiooni kitsaskohtadest on järgnevalt kokku lepitud prioriteetsed eesmärgid ja tegevused 2022. aastaks. Aasta lõpus vaadatakse kommunikatsiooniplaani elluviimise edenemine üle ja täiendatakse seda 2023. aastaks, et arvesse võtta vahepeal esile kerkinud uued kitsaskohad ja võimalused.

Eesmärk 1: tuumitiimi liikmete omavaheline suhtlus sujub tõhusalt ja arusaamatusteta.

Tegevus 1.1: selgete põhimõtete kokku leppimine juhatuse liikme ja töötajate vahel:

- milliste olukordade puhul tuleb töötajal juhatuse liiget teavitada ja teda kaasata ning teavitamata jätmise puhul seda hiljem põhjendada,
- millistes olukordades pole vaja töötajal juhatuse liiget teavitada ja teda kaasata ega hiljem teavitamata jätmist põhjendada.

Juhatus liiget tuleb teavitada järgmistel juhtudel:

- klientidega seotud keerulised olukorrad, nt eluohtlike juhtumite esinemine;
- klientide suured elumuutused, nt kolimine,
- klientidega seotud juhtumid, mille puhul on oodata välise osapoolte nagu politsei või SKA poolset ühenduse võtmist ja millele reageerimiseks on juhatuse liikmel tarvis end olukorraga täpsemalt kurssi viia,
- kliendid või nende lähedased on väljendanud tugevat rahulolematust (nt rehabilitatsiooniteenuse puhul).

Töö käigus tuleb kindlasti esile „halle alasid“. Nendeks on juhtumid, kus emb-kumb osapool tunneb, et sellel puhul oleks kindlasti pidanud teist osapoolt informeerima või vastupidi, jätma informeerimata. Teisel osapoolel on aga eriarvamus. Neid juhtumeid tuleb jooksvalt arutada ja juhatuse liikme teavitamise reegleid vajadusel täpsustada.

Tegevuse teostamise tähtaeg: 01.09.2022

Kes teostab: Ene Augasmägi annab oma eelistused ja suunised teada ning need räägitakse töötajatega läbi.

Kes on kaasatud: Kõik asutuse töötajad.



Tegevus 1.2: selgete kokkulepete sõlmimine ja toetavate tegevuste ette võtmine sujuva aruandluse tagamiseks iga kuu lõpus:

- iga kuu lõpuga seoses kokku leppida kindel kuupäev ja kellaaeg, mis ajaks on tegevusjuhendajad ja terapeudid sisestanud tarviliku info nii seoses klientidega kui oma palgaarvestusega;
- aruandluse esitamist takistavate sisemiste (nt motivatsiooni- või tahtejõu või oskuste puudus) ja väliste piirangute (nt ligipääsu puudumine arvutile) arutamine kõigi töötajatega ning lahenduste leidmine (nt arutelu aruandluse vajalikkuse teadvustamiseks või teadlik info sisestamise aja planeerimine iga kliendikontakti lõppu);
- võimaluste leidmine nende töötajate aruandluse hõlbustamiseks, kes ei saa kirjutada infot kohe peale kliendikohtumisi süsteemi üles (nt füüsilise ringiliikumise tõttu, sh klientide kodukülastused).

Tegevuse teostamise tähtaeg: 01.07.2022

Kes teostab: Ene Augasmägi (jätkates tugevamalt juba seni tehtut, sh tähtaegade kokkulepete meenutamine).

Kes on kaasatud: Kõik töötajad, kes soovivad õigeaegselt palka saada ja on seotud aruandlusega.

Tegevus 1.3: täpsemate juhiste andmine terapeutidele ja nendega kokkulepete sõlmimine:

- seoses sisulise tööga, et vältida:
 - sama kliendi eraldi hindamisi mitme terapeudi poolt,
 - juhtumikorralduse enda peale võtmist terapeudi poolt,
 - lähedaste kaebustega tegelemist terapeudi poolt;
- seoses maja füüsilise keskkonnaga: teadlikkuse tõstmine maja reeglitest ja nendest kinni pidamise tagamine, nt viimase lahkujana õhtul ruumi akna sulgemine.

Tegevuse teostamise tähtaeg: 01.10.2022

Kes teostab: Terapeudid edastavad kaebused Enele, kes suhtleb lähedastega. Juhtumite korraldusliku poole muutmise vajadusest annab terapeut teada Enele, kes otsustab edasise tegutsemise.

Kes on kaasatud: Kõik terapeudid.



Eesmärk 2: suhtlus klientide ja nende lähedastega sujub tõhusalt ja arusaamatusteta.

Tegevus 2.1: klientide lähedastele ja Töötukassale selgitamine, et kliente abistavate inimeste tööaja alla kuulub ka teenuse osutamisega kaasnevate kohtumiste ettevalmistus ja dokumenteerimine ning sõiduaeg kohtumisele ja tagasi:

- seoses klientide lähedastega:
 - selge suuline ja kirjalik kommunikatsioon tööaja komponentide kohta iga uue kontakti alguses,
 - iga kohtumise alguses näidata silti ettevalmistusaja, kohtumise läbiviimise ja kohtumise järgse dokumenteerimise kestusega,
 - eelneva osas leppida kokku ühtne lähenemine kõigi spetsialistide ja teenuste puhul;
- seoses Töötukassaga: eraldi kohtumine, vajadusel viidata SKA praktikatele, vajadusel kaasata selgitamisse teisi teenuseosutajaid.

Tegevuse teostamise tähtaeg: Praeguste klientide esindajatele selgitada hiljemalt 01.09.-ks. Töötukassale esimesel võimalusel.

Kes teostab: Ene Augasmägi – selgitab Töötukassale ja vajadusel klientide lähedastele.

Ene Augasmägi määrab konkreetsed terapeutid ja tegevusjuhendajad, kes infot klientide lähedastele edastavad.

Kes on kaasatud: Terapeutid, tegevusjuhendajad.

Tegevus 2.2: klientidele selgitamine, et erinevad teenused on eri kestusega:

- selge suuline ja kirjalik kommunikatsioon erinevate teenuste (nt füsioteraapia) kestuse kohta iga uue kontakti alguses,
- eelneva osas leppida kokku ühtne lähenemine kõigi spetsialistide ja teenuste puhul.

Tegevuse teostamise tähtaeg: 01.10.2022 praegustele klientidele. Uutele teenustele tulevatele klientidele kohe teenusele tulles. Info tööaja komponentide kohta pannakse kirja ka nt dokumenti „Kliendi õigused ja kohustused“.

Kes teostab: Ene määratud kindel terapeut kliendiga tegelevast meeskonnast.

Kes on kaasatud: Kõik terapeutid.

Tegevus 2.3: tuumikiimi liikmete kogemuste vahetus ja praktikate mõtestamine ning vajadusel ühtlustamine seoses klientide ja nende lähedaste poolt ühenduse võtmisega töövälisel ajal:



- tutvustada osade kolleegide lähenemisviisi, kes kasutavad klientidega suhtlemiseks ainult professionaalseid kanaleid (mitte isiklikku Facebooki kontot) ega võta vastu mobiiltelefoni töövälisel ajal,
- aidata mõtestada oma valikuid kolleegidel, kes on ennast klientidele kättesaadavaks muutnud ööpäev läbi.

Tegevuse teostamise tähtaeg: Ühtsed reeglid pannakse kirja nt dokumenti „Kliendi õigused ja kohustused“ 01.10.2022.

Kes teostab: Anu Karajev.

Kes on kaasatud: Töötajad, kellega kliendid/ nende lähedased võtavad ühendust; kliendid/ lähedased.

Tegevus 2.4: lahenduste leidmine seoses klientide lähedastega (eelkõige lapsevanematega), kes tühistavad kohtumisi viimasel hetkel ilma mõjuva põhjuseta või jätavad üldse kohale ilmumata:

- rakendada ühtset lähenemist ja seda lapsevanematele kommunikeerida, et peale 3. mitteilmumist loobutakse kliendist,
- analüüsida teiste sarnaste ühingute kogemust, kes esitavad lapsevanematele arve juhul kui need pole kohtumise ära jäämisest üldse teatanud.

Tegevuse teostamise tähtaeg: Võimalikult kiiresti, vähemalt suve lõpuks võiks tehtud olla, seega 30.09.2022

Kes teostab: Ene? Uutele klientidele täiendada dokumenti „Kliendi õigused ja kohustused“ kindlate reeglitega.

Kes on kaasatud: Kliendid/ lähedased, terapeutid.

Tegevus 2.5: selgete sõnumite edastamine ja kokkulepete tegemine perearstidega, et uute klientide saatekirjad tuleb edastada otse juhatuse liikme või tema asendaja e-posti aadressile, mitte saata klienti koos saatekirjaga ette teatamata füüsiliselt ühingu majja.

Tegevuse teostamise tähtaeg: 01.07.2022.

Kes teostab: Ene või Anu. Suhtleb perearstikeskusega. Koostab ametliku kirja teadmiseks kõigile Tapa perearstikeskuse töötajatele.

Kes on kaasatud: Perearstid, ühingu töötajad, kliendid

Eesmärk 3: Ühingu väliskommunikatsioon on regulaarne ja sujuv.



Tegevus 3.1: Ühingu Facebooki lehe muutmine isikulehest kogukonnaleheks, et oleks võimalik jälgida lehe statistikat ning selle kategoriseering vastaks lehe olemusele.

Tegevuse teostamise tähtaeg: 15.06.2022 (tehtud).

Kes teostab: Ene.

Tegevus 3.2: Ühingu väliskommunikatsioonikanalid on ajakohased ja nendes ilmub regulaarselt uut asjakohast sisu.

Kanal ja tegevus	Kes vastutab?	Kui tihti?
Ühingu veebileht – sisulehtede ajakohasena hoidmine (nt kontaktid, teenused)	Juhatuse liige, infospetsialist	Vastavalt vajadusele, regulaarne üle kontrollimine 1x kvartalis
Ühingu veebileht – asjakohaste uudiste avaldamine	Juhatuse liige, infospetsialist	Jooksvalt, vastavalt vajadusele
Ühingu Facebooki leht – asjakohaste teadete avaldamine	Juhatuse liige, infospetsialist	Jooksvalt, vastavalt vajadusele, minimaalne sagedus 2 x kuus
Sündmused nagu konverentsid, seminarid, riigiasutuste poolt korraldatavad osapoolte kaasamiskohtumised	Juhatuse liige ja teised admin. töötajad	Jooksvalt, vastavalt võimalusele, minimaalne sagedus 1 x poolaastas