

# NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUSE 2016.AASTA ARUANNE

## 1. Teenuste osutamine

### HOOLDEKODU OSAKOND

#### Hooldekodu teenused

##### Hooldusteenused

2016.aastal Hooldekodu osakond osutas hooldusteenuseid 221 inimesele, neist 160 naist ja 61 meest.

Täies mahus (ilma linnapoolse toetuseta) maksis hooldekodus viibimise eest 144 klienti, linn osales 77 kliendi hoolduskulude maksmisel.

Ööpäevaringset hooldusteenust osutati 165 inimesele, neist 48 klienti tuli üle intervallhoolduselt.

Intervallhooldust osutati 102 inimesele ja päevahoiuteenust on osutatud 2 inimesele (päevahoiuteenuse osutamine lõpetati 2016.aasta 31. augustil).

##### Sotsiaalteenused

2016. aasta jooksul:

- on osutatud abi töövõimetus vormistamisel 2 inimesele
- on vormistatud dokumendid 10 inimese puude raskusastme tuvastamiseks
- on vormistatud isikut tõendavad dokumendid 19 inimesele
- on vormistatud dokumendid Sotsiaalkindlustusametisse kuuldeaparaadi saamiseks 1 inimesele
- on vormistatud dokumendid Sotsiaalkindlustusametisse individuaalselt kohandatud ratastoolide saamiseks 5 inimesele
- osutati sotsiaalnõustamise teenust kõikidele hooldekodu klientidele ehk 221 inimesele, sh osutatud abi võlgade kustutamisel 5 inimesele

##### Meditsiiniteenindus

Esmatasandi arstiabi on korraldatud kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 219 inimesele. Ravimite toomine ja perearsti määratud ravimite manustamine järelevalve all on osutatud kõikidele klientidele ehk 219 inimesele.

Perearsti konsultatsioone korraldati kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 219 kliendile. Eriarstide konsultatsioone korraldati 12 kliendile ning

seejärel operatsioone teostati 7 inimesele. Tervise uuringuid korraldati eriarstide juures 27 kliendile. Terviseseisund paranes oluliselt 23 inimesel.

Hooldekodu pakub oma klientidele taastusravi teenust - ravivõimlemist. Hooldekodu osakonna spetsialist viib läbi klientidega nii individuaalseid kui ka grupitegevusi. 2016.aasta jooksul osutati taastusravi teenust 79 inimesele, neist 51 ööpäevaringse hooldus klienti ja 28 intervallhoolduse klienti. Terviseseisund paranes oluliselt 5 inimesel.

### Vabaaja korraldamine

Hooldekodus on võimalik osaleda erinevates huviringides. 2016. a jooksul osaleti järgmistes huviringides:

- arvutiringis osales 6 inimest
- käsitööringis 14
- karaoket laulis 10
- lauamänguringis 20 inimest

Kaks korda nädalas korraldatakse jumalateenistusi õigeusklike ja 1 kord nädalas baptistide jaoks.

2016. a viidi läbi 58 üritust hooldekodu klientide jaoks:

- kontserte 37
- teatrietendusi 4
- temaatilisi vestluseid 5
- konkursse ja viktoriine 10
- ekskursioone 2 (Narva Sotsiaaltöökeskus osales Ida-Viru Maavalitsuse ja Narva Linnavalitsuse koostöölepingu raames terviseedenduslike väikeprojektide konkursil, mille tulemusel korraldati 2016. aasta septembris Hooldekodu osakonna klientidele väljasõidud Narva Jõepromenaadile ja Narva-Jõesuu mere äärde. Väljasõitude eesmärgiks oli võimaldada klientidel jalutada kenades kohtades ning läbi selle tõsta nende liikumisaktiivsust.)

Üritustel osaleb tavaliselt 60 kuni 65 klienti, ülejäänud kliendid tavaliselt ei osale seoses terviseseisundiga.

### **Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus (alates 27.11.2016 rehabilitatsiooniteenus)**

2016. aasta jooksul osutati teenust tuusiku alusel 387 kliendile, nendest:

1. vanaduspensionärid 285;
2. töövõimetuspensionärid 95;
3. toimetulekutoetuse saajad 7.

27.11.2016 jõustus Narva Liinavolikogu 17.11.2016 määrus nr 26 „Rehabilitatsiooniteenuse osutamise kord Narva linnas“, millega tunnistati kehtetuks Narva Linnavolikogu 20.06.2013 määrus nr 17 “Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse osutamise kord Narva linnas“ ning sätestati uued teenuse osutamise tingimused ja teenuse saajate sihtgrupid: vanadus- ja töövõimetuspensionärid, vähenenud töövõimega isikud, Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad.

### **Sotsiaalne rehabilitatsioon**

2016. aastal osutati rehabilitatsiooniteenuseid 106 kliendile, sh

- 16-aastased kuni riikliku pensionikindlustuse seaduse § 7 sätestatud vanaduspensioniiikka jõudnud psüühilise erivajadusega isikud, kelle töövõime kaotus on vähemalt 40% - 40 klienti
- Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 lg 1<sup>1</sup> tähenduses 18-aastased ja vanemad puudega isikud – 37 klienti
- Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 lg 1<sup>1</sup> tähenduses kuni 18-aastased puudega isikud ja § 2<sup>1</sup> tähenduses kuni 16-aastased puuet taotlevad isikud – 29 klienti

Kliendid said järgmiseid teenuseid:

- |   |            |
|---|------------|
| • Rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine | 44 klienti |
| • Rehabilitatsiooniprotsessis osalemise juhendamine ja võrgustikutöö    | 76 klienti |
| • Rehabilitatsiooniplaani tulemuste hindamine                           | 11 klienti |
| • Füsioterapeudi individuaalteenus                                      | 5 klienti  |
| • Füsioterapeudi pereteenus   | 2 klienti  |
| • Tegevusterapeudi individuaalteenus                                    | 44 klienti |
| • Tegevusterapeudi pereteenus   | 4 klienti  |
| • Sotsiaaltöötaja individuaalteenus                                     | 40 klienti |
| • Sotsiaaltöötaja pereteenus  | 9 klienti  |
| • Eripedagoogi individuaalteenus  | 8 klienti  |
| • Eripedagoogi pereteenus   | 3 klienti  |
| • Psühholoogi individuaalteenus   | 19 klienti |
| • Psühholoogi pereteenus  | 7 klienti  |
| • Logopeedi individuaalteenus   | 13 klienti |
| • Logopeedi pereteenus  | 9 klienti  |
| • Ööpäevaringne majutus   | 20 klienti |

### **Töölane rehabilitatsioon**

Narva Sotsiaaltöökeskus koostöö raames Eesti Töötukassaga osutab töölase rehabilitatsiooni teenust alates 2016.a maist. Teenust osutati 10 kliendile, kellele osutati järgmiseid teenuseid:

- Õenduslane individuaalnõustamine 10 klienti

- Sotsiaalnõustamise individuaalteenus 5 klienti
- Psühholoogilise nõustamise individuaalteenus 4 klienti
- Tegevusteraapia- ja nõustamise individuaalteenus 6 klienti.

2016. aastal teenust osutati täies mahus 3 kliendile, 7 klienti jätkavad teenuse saamist 2017. aastal.

### **Sotsiaalnõustamise teenus**

2016. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide ja elamisloa taotlemisel ning väljavõtmisel 96 kliendile, kes oma tervises seisundi tõttu ei saa seda ise teha.
- osutati abi aruannete koostamisel ja ka vastuste koostamisel kohtutest tulnud järelepärimistele ning eestkostetavate vara nimekirja koostamisel kohtute jaoks 122 eestkostjale
- 334 klienti said nõustamise sotsiaalküsimustes.

### **Invatranspordi teenus**

2016. aastal täideti invatranspordi teenust 195 invatranspordi teenuse tellimust.

69 vedu teostati linnaelanike tellimusel. Narva linna Sotsiaalabi ameti taotluste alusel teostati 56 vedu ja haridusliku erivajadusega õpilaste vedusid õppeasutustesse teostati 29 korral Haapsalusse ja Tallinnasse.

Kokkuleppel Eesti Töötukassaga teostati klientide vedusid 41 korral.

### **Muud teenused linnaelanikele**

2016. aastal täideti tellimusi:

- sauna kasutamise teenust 219 tellimust
- vanni kasutamise teenust 30 tellimust
- vanni kasutamise teenus koos abistajaga 46 tellimust
- terviseedenduse protseduurid 1039, sh massaaž 403 protseduuri ja 636 füsioteraapiaprotseduuri.

## SOTSIAALMAJA OSAKOND

### **Varjupaigateenus täiskasvanutele**

2016.aasta jooksul kasutas ööbimiskohta Sotsiaalmajas 662 inimest, keskmiselt kuus kasutas varjupaigateenust 55 inimest.

Kõikidele klientidele osutati sotsiaalnõustamise teenust, võimaldati saada riideid ja jalanõusid ja tagati ka pesemise võimalus ning hädavajalik toit.

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide vormistamisel 21 kliendile
- taastati elanikkonna registris linna elaniku staatus 13 kliendile
- abi munitsipaalaseme taotlemisel 24 kliendile
- osutati abi toimetulekutoetuse vormistamisel 8 kliendile
- abi pensioni vormistamisel 5 kliendile
- abi töövõimetuspensionide vormistamisel 32 kliendile
- abi piiratud töövõimete tuvastamisel 2 kliendile
- arstiabi korraldamine 2 kliendile

### **Turvakoduteenus täisealistele isikutele**

Alates 2016.aasta jaanuarist teenuse osutamine on üle viidud aadressilt karja 6a, Narva aadressile M.Maslovi 3, Narva, kus klientidele on tagatud paremad elamistingimused.

2016. aastal sai teenust 15 klienti, kellest 5 klienti said munitsipaalase eluaseme ja 2 läksid üle öömajateenusele avalduse alusel. Seisuga 31.12.2016 viibis turvakoduteenusel 8 klienti, kes on munitsipaalaseme järjekorras. Samuti osutati järgmist abi:

- munitsipaalasemete taotlemisel 1 kliendile, kes pandi ka järjekorda
- abi töö leidmisel 3
- abi töövõimetuspensionide vormistamisel 2
- psühholoogilise nõustamise korraldamine 2 kliendile
- abi tugiisiku teenuse taotlemisel 2 kliendile.

### **Vältimatu sotsiaalabi teenust**

Vältimatu sotsiaalabi teenust osutati 2016. aasta jooksul 28 inimesele. Kõik 28 klienti said ka sotsiaalnõustamise teenust, toitu ja vajadusel ka riideid. Tulemusena koostöös elukohajärgsete kohalike omalitsustega kliendid said abi iseseisvaks toimetulekuks ja said koju tagasi tulla.

2016. aasta kevadel sai toidupanga kaudu toidu abi 60 ja sügisel 65 inimest, kes viibisid varjupaigateenusel, turvakoduteenusel ja vältimatu sotsiaalabi teenusel.

### **Koduteenused**

2016. aastal osutati koduteenuseid 183 isikule.

2016.aasta jooksul:

- võetud teenusele: 54 inimest
- lõpetatud lepinguid: 33 inimest  
neist määratud hooldekodusse 11 inimest, seoses kliendi surmaga 14 inimest ja muudel põhjustel lõpetatud lepinguid 8 inimesega.

Vastavalt hoolduskavadele osutatud teenused:

- toiduainete ja majapidamistarvete ostmine ja koju toomine 111 inim.;
- eluruumi koristamine 103 inim.;
- abistamine pesemisel 57 inim.;
- valmistoidu koju toomine 32 inim.;
- abistamine hügieeniprotseduuride teostamisel 15 inim.;
- abistamine kommunaal- ja muude maksete tasumisel 25 inim.;
- terviseabi korraldamine 92 inim.;
- abistamine toidu valmistamisel 25 inim.;
- riiete ja voodipesu hooldus 20 inim.;
- abistamine liikumisel eluruumis 2 inim.;
- abistamine asjaajamisel 42 inim.

### **Erihoolekandeteenused**

Sotsiaalmaja osakond osutab kolme erihoolekandeteenust:

- Igapäevaelu toetamise teenus - 2016.aastal teenus on osutatud 43 inimesele.
- Töötamise toetamise teenus - 2016.aastal teenus on osutatud 11 inimesele.
- Toetatud elamise teenus - 2016.aastal teenus on osutatud 9 inimesele.

2016.aastal saabus teenustele:

- Igapäevaelu toetamise teenus 3 klienti.
- Töötamise toetamise teenus 6 klienti.
- Toetatud elamise teenus 0 klienti.

Teenuste osutamine lõpetati:

- Igapäevaelu toetamise teenus 3 kliendiga seoses kliendi suunamisega ööpäevaringsele erihoolekandeteenusele (2) ja kliendi tahtmisel (1).
- Töötamise toetamise teenus 6 kliendiga seoses teenuse osutamise lepingu lõppemisega (5) ja kliendi suunamisega ööpäevaringsele erihoolekandeteenusele (1).
- Toetatud elamise teenus 0 klienti.

Aruandlusperioodil viidi klientidega läbi grupi- ja individuaaltegevusi 22 erineval arendustegevusalal. Viidi läbi 47 kultuuriüritust, sh 1 ekskursiooni, 12 kultuurselt harivat üritust, 4 tööalast üritust, 24 meelelahutusüritust ja 6 spordiüritust, sh Narva Sotsiaaltöökeskus osales Ida-Viru Maavalitsuse ja Narva Linnavalitsuse koostöölepingu raames terviseedenduslike väikeprojektide konkursil, mille tulemusel korraldati 2016. aasta

septembris Sotsiaalmaja osakonna erihoolekandeteenuste klientidele vesiaeroobikatreeningud, mille eesmärgiks oli edendada ja arendada psüühikahäiretega inimeste eluviisi, tutvustada aktiivse eluviisi veetmise võimalusi, kujundada tervislikud harjumused.

### **Tugiisiku teenus**

2016. aastal osutati tugiisiku teenust 75 kliendile.

- Last kasvatav isik 17 klienti
- Haiguse tõttu abi vajav isik 15 klienti
- Füüsilise puudega isik 20 klienti
- Vaimupuudega või psüühikahäirega isik 20 klienti
- Raskes olukorras täisealine 2 klienti
- Asenduskodust ellu astunud 1 klient

Tugiisiku teenuse raames olid osutatud järgmised sotsiaalabiteenused:

- sobivama eluaseme leidmine, elamistingimuste parandamine 27 inimesele
- abivahendite saamine 5 inimesele
- saatmine riigi- ja linnaasutustesse 62 inimesele
- abistamine arvete tasumisel 11 inimesele
- sobiva õppevormi taotlemine lapsele 4 inimesele
- abi laste kasvatamisel ja vanemliku vastutuse kujundamisel 16 inimesele
- kodeerimine alkoholi vastu 4 inimesele
- abi väljaminekute planeerimisel 10 inimesele
- abi võlakohustuste küsimuste lahendamisel 23 inimesele
- nõustamine majapidamise küsimustes 15 inimesele
- abi asjaajamises 56 inimesele
- motiveerimine elukvaliteedi parendamiseks 53 inimesele
- abi erinevate teenuste saamisel 29 inimesele
- abistamine terviseseisundit parandavates küsimustes 51 inimesele
- nõustamine sotsiaaltoetuste taotlemisel 36 inimesele
- abi klientide seaduslike huvide kaitsel 30 inimesele

### **Päevakeskuse teenus eakatele inimestele**

Teenust osutatakse eakatele inimestele vabaaja sisustamise eesmärgil. Teenuse raames pakutakse klientidele käsitööringis osalemist, karaoke laulmist, sünnipäevade tähistamist ja ühiseid filmide vaatamisi. 2016. aasta jooksul osutati teenust 20 inimesele.

## TURVAKODU OSAKOND

### Turvakoduteenus lastele

2016. aasta jooksul kasutas turvakoduteenust 84 klienti, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli turvakodusse pöördumiste arvuks 112. Neist 78 last viibisid turvakodus ööpäevaringselt ning 3 täiskasvanut ja 3 last vajasisid ainult kriisiabi.

2016. aastal turvakodusse saabunud 84 kliendist olid:

- 12 järelvalveta jäänud last;
- 30 last lähikondlaste alkoholi pruukimise tõttu;
- 3 last lähikondlaste uimastite pruukimise tõttu;
- 13 inimest eluruumi puudumise põhjusel;
- 3 hulkurluse põhjusel;
- 2 perevägivalla tõttu;
- 9 koduste konfliktide tõttu;
- 12 last muudel põhjustel.

Teenuse osutamine on lõpetatud seoses alljärgnevate asjaoludega:

- 56 last naasid peredesse
- 8 inimest lahkusid muudel põhjustel
- 17 last suunati lastekodusse
- 3 viibisid aasta lõpu seisuga turvakodus.

Teenuse osutamise ajal oli osutatud:

- abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel - 81 lapsele ja nende vanematele
- psühholoogiline abi 30 lapsele ja nende 20 vanemale/ seaduslikule esindajale
- meditsiiniline abi oli korraldatud 51 lapsele, sh visiidid perearstide juurde -50 lapsele, visiidid eriarstide juurde -15 lapsele, keemiateraapiale ühe lapse saatmine -5 korda.

### Asenduskoduteenus

2016.aasta jooksul asenduskoduteenust osutati 32 lapsele.

Seisuga 01.01.2016 viibis asenduskoduteenusel 24 last, neist 16 poissi ja 8 tüdrukut.

Asenduskoduteenusel viibivate laste halduslepingud on sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

- 15 – Kohtla-Järve Linnavalitsus;
- 7 – Narva linna Sotsiaalabiamet;
- 1 – Aseri Vallavalitsus;
- 1 – Vaivara Vallavalitsus.



Ajavahemikul 1.01.2016-31.12.2016 võeti asenduskoduteenusele 8 last, neist 5 poissi ja 3 tüdrukut. Kõikide laste ametlikuks esindajaks on Narva linn.

Ajavahemikul 1.06.2016-31.12.2016 lahkus asenduskoduteenuselt 8 last:

- 4 – lapsendati välismaale;
- 2 – lapsendati või paigutati eestkostepereadesse Eestis;
- 2 – täisealiseks saamisel.

Seisuga 31.12.2016 elab peremajades 24 last, neist 16 poissi ja 8 tüdrukut, kelle ametlikuks esindajaks on:

- 10 Kohtla-Järve linn;
- 12 lapsel - Narva linn;
- 1 lapsel - Aseri vald;
- 1 lapsel - Vaivara vald;

7 last külastasid 2016.aasta jooksul koolieelseid lasteasutusi, neist 2 läks septembris esimesse klassi. 14 last õpivad koolis, 2 kutseõppeasutustes, üks kasvandik on magistriõppes akadeemilisel puhkusel. 8 last külastavad huviringe.

2016. aastal arstiabi oli korraldatud 32 peremajade kasvandikele, 32 osutatud abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, 32 kasvandikku sai psühholoogilise abi.

Aruandlusperioodil korraldati järgmisi üritusi:

7.01.2016 toimus Toila SPA külastus, 24.01.2016 pildiraamide valmistamise meistriklass, 08.05.2016 – tsirkuse külastus, 14.05.2016 käidi Konju miniloomaaias ja külastati muuseumiõöd Narva linnuses, 15.05.2016 toimus kodukaunistuste valmistamise meistriklass, 28.05.2016 käidi Narva jõepromenaadi avamisel, 4.06.2016 osaleti Narva linnapäevadel, 11.06.2016 võeti osa energiajooksust, 14.06.2016 külastati Rakvere veekeskust, 23.06.2016 toimus jaanipäevapiknik, 26.07.2016 – sõit Tallinna loomaaeda ja seiklusparki, 6.08.2016 – Öökino Narva linnuses, 8.08.2016 külastati tsirkuseetendust „Tsirkus jää!”, 27.-29. 08.2016 külastati Serena veekeskust Soomes, 01.09.2016 toimus teadmispäeva piknik, 02.09.2016 käidi Tivoli lõbustuspargis, 17.09.2016 – paintballi-võistlus, 07.10.2016 – tsirkuseetenduse külastus, 12.10.2016 toimus laserbiathloni võistlus Pähklime terviseradadel, 22.10.2016 osaleti talgutel ja ratsutati hobustega, 23.10.2016 toimusid spordivõistlused, 27.10.2016– planetaariumi külastus, 28.10.2016– ekskursioon Narva elektriijaamadesse, 29.10.2016 toimus meistriklass Narva keskraamatukogus, 11.12.2016 oldi väljasõidul AHHA Teaduskeskuses ja Aura veekeskuses Tartus, 17.12.2016 osaleti Narva muuseumi ürituses „Jõulud linnuses”, 24.12.2016 külastati Vene kultuurikeskuse jõulupidu Tallinnas.

Samuti tähistati iga asenduskodu kasvandiku sünnipäeva kohas, mille laps võis ise valida: bowling Panda-House, Lastekeskus Matveika, Narva jäähall, paintball, Astri keskuse

bowling, rannakohvik Albatross Narva-Jõesuus, Noorus SPA, Laagna veekeskus, piknik peremajade territooriumil, rannapidu East Beach fest, motoklubi Magnum ja kohvik Muna Narva kolledžis.

Lapsed käisid regulaarselt kinos ja liuväljal, samuti külastasid etendusi Geneva kultuurikeskuses, näitusi ja üritusi Narva muuseumis ja muuseumi kunstigaleriis. Kaheksa kasvandikku veetsid aega linna- ja suvelaagrites Remnikul, Kurtnas ja Vihasoos. Palavatel suvepäevadel korraldati lastele väljasõite Narva-Jõesuu mereranda, talvel käidi kelgutamas Pähklimäe nõlvadel.

Lapsed osalesid loengutel liiklusohutusest, uimastite ja alkoholi kahjulikkusest, suitsetamise tagajärgedest, turvalisusest kodus ja koolis ning vägivalda kahjulikkusest.

Sponsorite abiga muretseti lastele kolm fotokaamerat, riided, sporditarbed, jõulutuled, batuut, mobiiltelefonid ja palju piskasju.

### **Psühholoogiline nõustamine**

2016.aasta jooksul teenus on osutatud viiele kliendile, neist 4 täiskasvanule ja ühele lapsele. Narva linna Sotsiaalabiameti Lastekaitse osakonna suunamisel osutati psühholoogilist nõustamist ühele täiskasvanule, kellel on probleemid sõltuvusega ja lapse kasvatamisega. Üks teismeline ja tema vanemad said nõustamist seoses teismelise käitumisprobleemiga ja lapse ja vanemate vaheliste suhetega ning vanemate nõustamine lapse kasvatamises. Narva linna Sotsiaalabiameti Sotsiaaltöö ja Sotsiaalhoolekande osakonna suunamisel kaks klienti igapäevaeluga seotud probleemide lahendamiseks.

## **2. Teenuste arendamine ja kvaliteedi tõstmine**

### Klientide rahulolu küsitlused

Eesmärgil tõsta osutatavate teenuste kvaliteeti koguti 2016. aasta novembri ja detsembri jooksul tagasisidet teenuste saajatelt ja koostööpartneritelt osutatud teenuste kohta.

2016. aastal viidi läbi klientide rahuolu küsitlused järgmiste klientide gruppide seas:

- hooldekodu kliendid
- sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste kliendid
- täisealistele isikutele turvakoduteenuse kliendid
- erihoolekandeteenuste kliendid
- koduteenuste kliendid
- tugiisikuteenuse kliendid
- eakatele inimestele päevakeskuse kliendid
- asenduskodu kasvandikud
- Tagasiside lastele osutatava turvakoduteenuse kvaliteedi kohta on saadud teenusele suunajalt – Narva linna Sotsiaalabiameti Lastekaitse osakonnalt, kuna teenust osutatakse lühiajaliselt ja ei ole võimalust saada tagasisidet lastelt.

Hooldekodu klientide küsitluses osalenutest on hooldusteenuse osutamisega rahul 95,45% vastanutest, sotsiaalteenustega on rahul 92% vastanutest, meditsiiniteenustega 81,82% ja vabaaja korraldamisega 86,36%.

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse klientide küsitluses osalenutest vastas 97%, et nad said kasu teenusest, sh iseseisev toimetulek on paranenud 18%-l klientidest, tervise seisund on paranenud 44%, füüsiline aktiivsus on tõusnud 16%, meeleolu on paranenud 19%-l.

Invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste (vanni kasutamine koos abistajaga, sauna kasutamine, terviseedenduse protseduurid) klientide küsitluses osalenutest on väga rahul 93,75% vastanutest.

100% täisealistele isikutele turvakoduteenuse klientidest on täiesti rahul saadud teenusega.

97% erihoolekandeteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega.

94% koduteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega.

95% tugiisiku teenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. 74% küsitletud märkisid, et nende elukorralduses on muutunud paremaks tänu tugiisikuteenusele järgmine: rahadega majandamine 18%, vanemlus 9%, tööelu korraldus 26%, suhted perekonnas 6%, suhtlemisvõimalused 18%, olme- või elamistingimuste paranemine 20%, arsti- ja sotsiaalteenused on kättesaadavamad 3%.

Eakatele inimestele päevakeskuse küsitletud klientidest on teenusega rahul 87%.

83% küsitletud asenduskodu kasvandikku vastas, et neile meeldib viibida peremajades.

Lastele osutatava turvakoduteenuse kohta saime tagasisidet teenusele suunajalt, millest selgus, et kõikide teenusel viibinud laste elukvaliteet on paranenud.

Küsitluste tulemusi analüüsiti ja selle põhjal planeeriti parendustegevusi. Teenuse saajate küsitlusest selgusid valupunktid, mille puhul määrati konkreetsed tegevused olukorra parandamiseks.

### Ettepanekud ja kaebused

2016. aastal teenuse saajate poolt on esitatud kaks kaebust, tulemusena olid välja selgitatud asjaolud, klientidele esitati põhjendatud vastused. Kuna kaebused esitasid Sotsiaalmaja osakonna varjupaigateenusel ja turvakodusteenusel viibivad kliendid, siis oli ümber vaadatud nende teenuste osutamise kodukord, mille tulemusena tehti kindlaks nendel teenustel viibimise reeglid ja kõik Narva Sotsiaaltöökeskuse Sotsiaalmaja osakonna kliendid (turvakoduteenus, varjupaigateenus täisealistele isikutele ja vältimatu sotsiaalabi teenus) on sellega tutvunud.

### Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang

2016.aasta detsembris viidi läbi koostööpartnerite rahulolu küsitlus, kelleks on Sotsiaalministeerium, Sotsiaalkindlustusamet, Narva linna Sotsiaaliamet, Narva Linnavalitsus, Ida-Viru Maavalitsus, Kohtla-Järve Linnavalitsus, Aseri Vallavalitsus, Vaivara Vallavalitsus, Eesti Töötukassa, SA Narva Haigla, Castnix Invest OÜ, Sotsiaalteenuste kvaliteedi keskus, Lastekaitse Liit.

Üldine hinnang koostööpartneritelt oli väga positiivne, ehk 100% vastanutest on väga rahul tehtava koostööga. 75% vastas, et koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega aitab neil luua lisaväärtust ühiskonnale. Tagasiside on analüüsitud ja arvestatud partnerlussuhete parandamiseks.

Narva Sotsiaaltöökeskus viis läbi ka partnerluse hinnangu, mille käigus hinnati kõige paremateks koostööpartneriteks Narva Linnavalitsus, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, Castnix Invest OÜ, Sotsiaalministeerium, Ida-Viru Maavalitsus, Aseri Vallavalitsus, Vaivara Vallavalitsus. Neist kõige tihedamat koostööd teostab Narva Sotsiaaltöökeskus Narva Linnavalitsuse, Eesti Töötukassa ja Sotsiaalkindlustusametiga, millega on väga rahul.

### Parandus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine

Teenuste kvaliteedi parandamiseks rakendati 2016.a jooksul järgnevaid parandusprojekte:

- Narva Sotsiaaltöökeskuse klientide toitlustamise kvaliteedi parandamine. Alates 1.01.2016 teostab Mann Grupp OÜ hooldekodu osakonna toitlustamist hommikul ja lõunal. Õhtuoodet ja õhtusööki valmistab Narva Sotsiaaltöökeskuse köök.
- 2016.aastal jätkati ettevalmistustööd Narva Sotsiaaltöökeskuse ühisköögi korraldamiseks, sh soetati vastavad toidu transportimise nõud, vajalik köögi inventar ja seadmed, suurendati olemasoleva köögi elektrisüsteemi võimsust.
- Koostöös KOV-iga otsiti hoonet varjupaigateenuse täiskasvanutele üleviimiseks soodsamatesse tingimustesse, mille tulemusena otsustati, et kõige parem on jätkata varjupaigateenuse osutamist samas hoones ning teostada seal vajalik remont, millega alustati 2016.aastal ja osad klientide eluruumid on nüüdseks ära remonditud. Remont on teostatud neljas elutoas, kahes WCs ja klientide vastuvõturuumis.
- Invatransporditeenuse klientide ja keskuse klientide vedude kvaliteedi parandamiseks viidi läbi kaks riigihanget väikebusside soetamiseks, mille tulemusena soetati kaks uut väikebussi.
- Turvakodu osakonna territooriumi korrastamiseks taotleti KOV-ilt rahaliste vahendite eraldamist ning tulemusena 2017.aastal teostatakse juurviljahoidla lammutus, aia ja automaatsüsteemiga värava paigaldamine.

Innovatsiooni projektidena rakendati:

- Teenuste mõju ja tulemuslikkuse hindamise metoodikat turvakoduteenusele täisealistele isikutele, mille käigus koostati 12 klientidele individuaalsed plaanid ja hinnati nende elukvaliteeti.
- Koostöös Eesti Töötukassaga viidi läbi projekt Tööharjutused psüühikahäiretega inimestele, milles osales kuus inimest.

### Kvaliteedisüsteemi rakendamine

2016. aastal veebruaris toimus edukalt EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtete rakendamise audit. Tulemusena 2016.a märtsis olid Narva Sotsiaaltöökeskuse Hooldekodu osakonna teenused - ööpäevaringne hooldus, intervallhooldus, invatranspordi teenus, sauna kasutamise teenus ja vanni kasutamine koos abistajaga - hinnatud vastavaks EQUASS Assurance põhimõtetele, mida kinnitab ka EQUASS Assurance sertifikaat. Pärast sertifikaadi saamist jätkati EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtete rakendamist kõikide Narva Sotsiaaltöökeskuse teenustel.

### Teenuste vastavusse viimine seaduses sätestatud nõuetega

Määratud 2016. aastaks asenduskoduteenuse peremajade sisehindamise süsteemi loomine on edasi lükatud 2017.aastale. Plaanis kaasata efektiivse süsteemi loomisele peremajade personali.

2016. aastal oli ümber vaadatud või loodud vajalikud dokumendid, sh on loodud Narva Sotsiaaltöökeskuse arengukava 2016-2019 ja koostatud tegevuskava 2016.aastaks.

## **3. Töötajate kaasamine, arendamine ja motiveerimine**

2016.a lõpu seisuga töötab Narva Sotsiaaltöökeskuses 148 töötajat. 2016.aastal lahkus töölt kokku 14 töötajat, neist 8 töötaja algatusel ja 2 seoses lepingu tähtaja lõppemisega. 2016. aastal võeti tööle 14 töötajat.

2016. aasta jooksul viidi regulaarselt läbi koosolekuid töötajatega, mille eesmärgiks oli koguda töötajatelt tagasisidet osutatavate teenuste kohta, kuulata ära nende pakkumised teenuste parendamiseks, anda ka töötajatele informatsiooni asutuse tegevuse kohta ja ka jooksvat infot.

2016. aasta novembris viidi Narva Sotsiaaltöökeskuses läbi töötajate rahulolu küsitlus eesmärgiga selgitada välja, mis neid töös motiveerib ja mis segab täie pühendumusega tööd teha. Küsitluses osales 84% töötajatest. Kaalutud keskmine töö rahulolu hinne on 4,03881, kus maksimum hinne on 5,00, mis näitab keskmisest kõrgemat töötajate tööga rahulolu hinnangut. Kogutud andmeid analüüsiti, mis annab võimaluse tööga rahulolu ja töömotiveerimise paremaks kujundamiseks.

Samuti viidi läbi ka arenguestlused personaliga, milles osales 93% töötajatest. Arenguestluste käigus arutati tööülesannete täitmist, nende vastavust ametijuhendile ja selle ümbervaatomise vajadust. Selgitati välja läbitud koolituste efektiivsus, koguti infot töötajate soovitud koolituste kohta ja seati eesmärgid järgmiseks aruandlusperioodiks.

2016. aastal viidi läbi koolitused vastavalt kinnitatud koolitusplaanile ning peale selle viidi läbi veel lisa koolitusi sama eelarve raames. Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajad andsid tagasisidet 31 koolituse ja seminari kohta. 58% vastanutest kasutab oma töös läbitud koolitustelt ja seminaridelt saadud teadmisi ja oskusi. 90% vastanutest hindasid läbitud koolitusi kasulikuks.

Töötajate motivatsiooni toetamiseks 2016. aastal oli planeeritud uueaastapidu. Lähtudes asutuse piiratud eelarvest, pole võimalik korraldada rohkem ühisüritusi. Arvestades töötajate soovitusi, pidu on edasi lükatud ja toimub 07.01.2017. Aasta jooksul pidasime meeles ka töötajate tähtpäevi. Asutuse töötajatele on võimaldatud ujula tasuta kasutamine kaks korda nädalas.

#### **4. Info kättesaadavuse tagamine**

2016. aasta aprillis loodi Narva Sotsiaaltöökeskuse veebileht, kus avaldati info kõikide osutatavate teenuste ja asutuse tegevuse kohta. Aasta jooksul täiendati infot pidevalt, avaldati infot asutuse tähtsate sündmuste kohta. Info levitamiseks korraldati ja osaleti erinevatel infopäevadel ja ümarlaudades, koostöös Sotsiaalkindlustusameti, Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveameti ja Narva Linnavalitsusega. Narva Sotsiaaltöökeskuse kohta ilmus 10 artiklit ka kohalikus ajalehes ja kaks internetis.