

NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS

2021. AASTA ARUANNE

Isikukeskne teenuste osutamine

Lähtudes asutuse missioonist on keskuse peaesmärk osutades sotsiaalteenuseid tõsta kliendi elukvaliteeti ning osutada oma teenuseid võimalikult isikukeskselt. Isikukesksuse all peame silmas seda, et iga protsessi keskmes on kliendi heaolu ja tema vajadused. Kliendi heaolu taastamine, tagamine, säilitamine ja tema vajaduste täitmine on aluseks tema elukvaliteedi kasvule. Kaasame iga teenuse saajat individuaalsete vajaduste hindamisse, teenuse kavandamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse. Iga teenuse saajaga lepitakse kokku tema eesmärgid ning tegevused nende saavutamiseks. Teenuse tulemuslikkust hinnatakse koos teenuse saajaga lähtudes teenusele suunaja ja/või inimese enda poolt seatud eesmärkidest ja ootustest, mis aitavad tõsta tema elukvaliteeti, kus teenuse tulemuslikkuse määrab kliendi elukvaliteedi taseme muutus. Allolevas tabelis on välja toodud teenuse saajate kaasamise teenuste planeerimisse ja osutamisesse tulemused, mis on esitatud keskmiste hinnete väärtuses aastate lõikes. Tulemused on saadud rahulolu uuringu käigus ning tulemus kujunes teenuse saajate vastustest küsimusele „Minu arvamuse ja soovidega arvestatakse teenuse planeerimisel ja osutamisel“.

Teenus	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Hooldekodu	3.32	3.71	4.68	4.80	4.69	4.23
Erihoolekandeteenused	3.59	3.79	4.90	4.74	4.87	4.88
Koduteenused	3.91	3.90	4.50	4.34	4.36	4.5
Linnaelanikud	3.94	3.91	4.62	4.80	4.70	4.8
Päevakeskuse teenus eakatele	3.60	3.65	4.70	4.80		5
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus		3.88	5.00	5.00	5.00	4.95
Rehabilitatsiooniteenus	3.92	3.88	4.67	4.70	4.53	4.69
Tugiisikuteenus	3.91	4.00	4.65	4.90	4.94	5
Turvakoduteenus täiskasvanutele	4.00	3.60	4.88	4.92	4.89	4.6
Töölase rehabilitatsiooni teenus		3.97	5.00	5.00	5.00	5
Asendushooldusteenus	2.83	4.00	4.35	4.50	4.56	4.5
Varjupaigategenus täiskasvanutele					4.74	4.65
Keskmine	3.77	3.83	4.72	4.77	4.75	4.73

Teenuse saajate kaasamise teenuste planeerimisse ja osutamisesse tulemused

Jõustame iga teenuse saajat, et nad saaksid oma elu puudutavates küsimustes kaasa rääkida ning igapäeva- ja tööeluga võimalikult iseseisvalt toime tulla. Rahulolu uuringu käigus küsime klientidelt muu hulgas ka seda, mis kasu nad on teenusest saanud, ehk mis on muutunud paremaks tänu saadud teenustele. Teenuse saajate saadud kasu on näiteks: kasvanud elukvaliteet, paranenud enesetunne, tervis, liikumisaktiivsus, kindlustunne jms.

teenusest saadud kasu on väljatoodud järgnevas tabelis keskmiste hinnete väärtuses aastate lõikes.

Teenus	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Erihoolekandeteenused	2.99	2.98	4.25	4.31	4.71	4.68
Hooldekodu	3.82	3.73	4.35	4.23	4.30	4.08
Koduteenused	3.92	3.88	4.02	3.62	4.25	4.13
Linnaelanikud	3.00	3.00	4.39	4.82	4.75	5.00
Päevakeskuse teenus eakatele	3.00	3.00	4.91	4.98	-	5.00
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus		3.00	4.86	4.90	4.97	4.88
Rehabilitatsiooniteenus	2.97	2.97	4.5	4.42	4.60	4.86
Tugiisikuteenus	2.74	2.86	3.93	3.82	4.19	4.93
Turvakoduteenus täiskasvanutele	3.00	3.00	4.55	4.58	4.37	3.89
Töölase rehabilitatsiooni teenus		2.83	4.53	4.74	4.93	4.98
Asendushooldusteenus	-	-	4.25	4.29	4.42	4.42
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	-	-	-	4.26	4.42
Keskmine	3.18	3.12	4.41	4.43	4.52	4.61

Teenuse saajate jõustamise tulemused

Hooldekodu osakond

Üldhooldekodu teenused

2021. aastal Hooldekodu osakond osutas hooldusteenuseid 184 inimesele, neist 135 naist ja 49 meest.

Täies mahus (ilma linnapoolse toetuseta) maksis hooldekodus viibimise eest 98 klienti, linn osales 86 kliendi hoolduskulude maksmises.

Ööpäevaringset hooldusteenust osutati 181 inimesele, neist 3 klienti tuli üle intervallhoolduselt.

Intervallhooldust osutati 6 inimesele.

Sotsiaalteenused

2021. aasta jooksul:

- on vormistatud dokumendid 19 inimese puude raskusastme tuvastamiseks
- on vormistatud isikut tõendavad dokumendid 25 inimesele
- on osutatud abi elamisloa taotlemisel 1 inimesele
- on osutatud abi võlgade kustutamisel 3 inimesele
- on osutatud abi isiklike abivahendite hankimisel 2 kliendile
- sotsiaalnõustamise teenus on osutatud 151 inimesele ja vajadusel hooldekodu klientide sugulastele, sh konsulteerimine sotsiaaleluruumi saamise, linna poolse osalemise

hoolduskulude katmise, linnatoetuse vormistamise, eeskostja määramise võimaluse, üksi elavate pensionäride lisatoetuse saamise ja muudes sotsiaalküsimustes.

Seoses COVID-19 pandeemiaga viidi läbi selgitav töö klientidega ja nende sugulastega hooldekodus rakendatud meetmetest ja piirangutest COVID-19 haiguse leviku tõkestamiseks. Klientide külastamine korraldati graafiku alusel.

Üks kord nädalas korraldati 20 kliendile toidu- ja muude kaupade kohaletoimetamist kauplustest.

Seoses hooldekoduteenust vajavate inimeste arvu olulise kasvuga sotsiaaltöötja nõustas telefoni teel 143 inimest ööpäevaringse teenuse saamise võimaluste ja tingimuste küsimustes.

Meditsiiniteenindus

Esmatasandi arstiabi on korraldatud kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 184 inimesele. Ravimite toomine ja perearsti määratud ravimite manustamine järelevalve all on osutatud kõikidele klientidele ehk 184 inimesele.

Perearsti konsultatsioone korraldati kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 184 kliendile, neist 33 kliendile kutsuti perearst hooldekodusse ja 123 kliendile korraldati visiidid perearsti juurde. Kokkuleppel perearstiga kiiremaks abi tagamiseks hooldekodu klientidele oli võetud vereanalüüsid 44 inimeselt. Kiirabi kutsuti 55 kliendile, neist 37 klienti oli suunatud haiglasse, kus läbisid tervise uuringuid ja said ravi.

2021. aastal külastas Narva Haigla SA koostöö raames hooldekodu kliente psühhiaater, kelle konsultatsioon sai korraldatud 138 kliendile. Eriarstide konsultatsioone korraldati 66 kliendile, uuringutes osalemist 20 kliendile.

2021. aasta sügisel oli koostöös Eesti Haigekassa ja perearstidega vaktsineeritud gripi vastu 79 klienti ning koroonaviiruse vastu kahe doosiga vaktsineeritud 108 klienti, neist tõhustusdoosiga 36 klienti.

Hooldekodu pakub oma klientidele taastusraviteenust - ravivõimlemist. Hooldekodu osakonna spetsialist viib läbi klientidega nii individuaalseid kui ka grupitegevusi. 2021. aasta jooksul osutati taastusravi teenust 50 kliendile, neist 46 ööpäevaringse hooldusteenuse klienti ja 4 intervallhoolduse klienti.

Vabaaja korraldamine

Seoses COVID-19 kehtestatud piirangutega ei olnud võimalik läbi viia 2021. aastal paljusid planeeritud tegevusi. Käsitööga tegelemine korraldati individuaalselt, tegevused peenmotoorika arenguks viidi läbi sektorite kaupa.

Hooldekodu osakonna klientidel on võimalus külastada majas asuvat raamatukogu. Aktiivselt kasutab seda võimalust 19 inimest.

Alates 2021.a septembrist (pärast piirangute pehmemdamist) jätkati kaks korda nädalas vene õigeusklike jumalateenistuse korraldamist.

2021. aastal viidi läbi 32 üritust hooldekodu klientide jaoks:

- 9 kontserti – osales korraga keskmiselt 45 inimest
- 23 filmide ühisvaatamist – osales korraga keskmiselt 21 inimest

Klientide vaimse heaolu tagamiseks tegutses asutuses aasta jooksul käsunduslepingu alusel hingehoidja. Hingehoidja teenust rahastab Eesti Vabariik Sotsiaalministeeriumi kaudu toetuse kasutamise lepingu alusel.

Aasta jooksul hooldekodu klientidega töötas psühholoog, kes teostas klientide elukvaliteedi hindamist, mille käigus tuvastas klientide vajadused ja ootused teenuse suhtes. Psühholoogiline tugi on osutatud 65 kliendile. 2021. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 116 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud läbi hooldusteenuste kasutamise 47%-l ning säilinud 17%-l teenuse kasutajatest.

2021. aastal teostati 113 kliendi hooldusplaani ümberhindamine ja 73% neist on saavutanud hooldusplaanides püstitatud eesmärgid.

2021. aasta lõpus läbiviidud klientide rahuloluküsitluse tulemustest selgus, et saadud teenusega on rahul 87,23% küsitletutest.

Rehabilitatsiooniteenus

2021. aasta jooksul osutati teenust tuusiku alusel 331 kliendile, nendest:

- vanaduspensionärid - 218;
- töövõimetuspensionärid/ vähenenud töövõimega isikud - 112;
- Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad - 1.

2021. aastal oli teenuse osutamine seoses COVID-19 pandeemiaga peatatud 15.02.2021-26.02.2021.

Teenusel viibimise ajal pakuti klientidele tegevusi vaba aja sisustamiseks: raamatukogu kasutamine ja käsitööringis osalemine. Aasta jooksul ei saanud rehabilitatsiooniteenuse kliendid hooldekodus korraldatavates üritustest osa võtta COVID-19 haiguse leviku tõkestamiseks hooldekodus rakendatud meetmete ja piirangute tõttu. 2021. aasta jooksul osales käsitöötegevustes 53 rehabilitatsiooniteenuse klienti, raamatukogu aktiivselt külastasid 19 inimest.

2021. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 90,91% küsitletutest said teenusest kasu ja 97,14% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Töölane rehabilitatsioon

2021. aastal saabus teenusele 19 klienti, kokku osutati 36 kliendile töölase rehabilitatsiooni teenuse raames järgmiseid teenuseid:

- õendusalaane individuaalnõustamine 25 klienti
- sotsiaalnõustamise individuaalteenus 18 klienti
- psühholoogilise nõustamise individuaalteenus 21 klienti
- füsioterapeudi individuaalteenus 29 klienti

2021. aastal teenust osutati täies mahus 21 kliendile. Tegevuskavades püstitatud eesmärkidest sai täidetud 92%. 8 klienti jätkavad teenuse saamist 2022. aastal.

2021. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu, 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega. 100% vastanutest on elukvaliteet paranenud.

Sotsiaalne rehabilitatsioon

2021. aastal saabus teenusele 25 klienti ning kokku osutati rehabilitatsiooniteenuseid 64 kliendile, sh:

- alla 16-aastased puudega lapsed - 28 klienti
- puudega tööealised ja vanemad isikud – 7 klienti
- tööealised psüühikahäirega isikud – 22 klienti
- vanaduspensioniealised puudega inimesed – 7 klienti

Kliendid said järgmisi teenuseid:

- Rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine 6 klienti
- Füsioterapeudi individuaalteenus 48 klienti
- Sotsiaaltöötaja individuaalteenus 27 klienti
- Eripedagoogi individuaalteenus 23 klienti
- Psühholoogi individuaalteenus 35 klienti
- Logopeedi individuaalteenus 23 klienti
- Õe individuaalteenus 17 klienti
- Ööpäevaringne majutus 27 klienti

81,25% klientidest on saavutanud tegevuskavas või rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärgid.

2021. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu, 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega, 100% vastanutest paranes elukvaliteet.

Sotsiaalnõustamise teenus

2021. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide ja elamisloa taotlemisel ning väljavõtmisel **151** 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 **205** eestkostjale;

Kokku **439** klienti said nõustamist sotsiaalküsimustes.

Invatransporditeenus

2021. aastal täideti 452 invatransporditeenuse tellimust. 64 vedu teostati linnaelanike tellimusel. Narva linna Sotsiaalabiameti taotluste alusel ja tellimusel teostati 13 vedu ning haridusliku erivajadusega õpilaste vedusid Porkuni Kooli ja tagasi teostati 67 korral, sh 3 vedu septembrikuus Ahtme kooli. Aasta jooksul sõidutati ühte klienti haiglasse meditsiiniprotseduuride teostamiseks ja tagasi koju 3 korda nädalas 296 korral. Novembris ja detsembris sõidutati ühte klienti rehabilitatsiooniteenusele ja tagasi koju 12 korral. Vedusid teostatakse spetsiaalselt seadmestatud väikebussiga. Sõitjatele võimaldatakse trepironija ning saatmise ja abistamise teenuse kasutamist.

Narva Sotsiaaltöökeskuse transport pidevalt teostab Hooldekodu, Sotsiaalmaja ja Turvakodu osakonna erivajadustega klientide vedusid meditsiini-, linna- ja riigiasutustesse. 2021. aasta jooksul on teostatud:

- 118 hooldekodu klientide vedu haiglatesse eriarstide vastuvõtule ja ravile;
- 11 hooldekodu klientide vedu linna- ja riigiasutustesse (Politsei- ja Piirivalveamet, pangad jne);
- 20 sotsiaalmaja osakonna klientide vedu linna- ja riigiasutustesse;
- 136 asendushooldusteenusel ja turvakoduteenusel viibivate laste vedu meditsiinasutustesse, üritustele linnast väljaspool.

Muud teenused linnaelanikele

2021. aastal täideti:

- 5 sauna kasutamise teenuse tellimust
- 1 vanni kasutamise teenuse tellimust
- 7 vanni kasutamise teenuse koos abistajaga tellimust
- 273 terviseedenduse protseduurid, sh 153 massaaži protseduuri ja 120 füsioteraapiaprotseduuri.

Seoses COVID-19 pandeemiaga sauna ja vanni kasutamise teenuste osutamine oli peatatud 01.01.2021-03.06.2021 ja 23.10.2021-28.11.2021.

2021. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet linnaelanikele osutatavate teenuste kohta ning selle tulemusel on 100% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

Sotsiaalmaja osakond

Turvakoduteenus täisealistele isikutele

2021. aastal sai teenust 16 klienti, kellest 7 klienti said munitsipaaleluaseme, 2 kliendiga lõpetati turvakoduteenus osutamise leping lepinguliste kohustuste täitmata jätmise tõttu, 1 klient on paigutatud Narva-Jõesuu Hooldekodusse, 1 klient suri haiglas. Seisuga 31.12.2021 viibis turvakoduteenusel 5 klienti, neist 4 inimest on munitsipaaleluaseme järjekorras, 1 klient ootab kohta hooldekodus. 2021. aasta jooksul osutati lähtudes klientide vajadustest neile järgmist abi:

- munitsipaaleluaseme taotlemisel 12 kliendile
- töö leidmisel 1 kliendile
- osalise või puuduva töövõime vormistamisel 4 kliendile
- puue tuvastamise ja sotsiaaltoetuse määramise taotlemisel 2 kliendile
- toimetulekutoetuse vormistamisel 1 kliendile
- arstiabi korraldamisel 5 kliendile
- võlgade kustutamisel 2 kliendile.

Korraldati teenuste saajate vaksineerimine COVID-19 vastu.

Kuu aja jooksul kliendi teenusele saabumisest alates koostatakse koos kliendiga individuaalplaani ning hinnatakse kliendi elukvaliteeti. Kliendi individuaalne plaan sisaldab kliendi soovitatavat olukorra kirjeldust, eesmärgi ja tegevusi nende saavutamiseks. Individuaalsete plaanide täidetuse ja elukvaliteedi hindamine toimub aasta möödudes koos kliendiga ning hindamise tulemuseks on 68,75% klientidest saavutanud individuaalplaanis püstitatud eesmärgid. 2021. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 11 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet tõusnud 100%-l ümberhinnatutest. 2021. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mis näitas, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Varjupaigateenus täiskasvanutele

2021. aasta jooksul kasutas teenust 63 inimest, kes kasutasid ööbimiskohta 6646 korda, kuus kasutas varjupaigateenust keskmiselt 29 inimest.

Kõikidele klientidele tagati ööbimiskohas voodikoht, pesemisvõimalus ja turvaline keskkond. Kõikidele klientidele osutati sotsiaalnõustamise teenust, võimaldati saada riideid ja jalanõusid ning valmistada toitu.

2021. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide vormistamisel 9 kliendile
- taastati elanikkonna registris linna elaniku staatus 23 kliendile
- osutati abi toimetulekutoetuse vormistamisel 13 kliendile
- abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 7 kliendile
- arstiabi korraldati 13 kliendile

- abi munitsipaaleluaseme taotlemisel osutati 11 kliendile ning teenuselt lahkusid seoses munitsipaaleluaseme saamisega 13 inimest, sh 2 inimest oli vastu võetud munitsipaaleluaseme saamise järjekorda 2020. aastal.

2021. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet varjupaigateenuse osutamise kohta ning selle tulemusel on 95,65% küsitletutest teenusega rahul, 95,65% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

Vältimatu sotsiaalabi teenus

Vältimatu sotsiaalabi teenust osutati 2021. aasta jooksul 15 inimesele, kes viibisid teenusel 97 ööpäeva. Kõik 15 klienti said ka sotsiaalnõustamise teenust, ajutist majutust, toitu ja vajadusel ka riideid. Elukohajärgsete kohalike omalitsuste ja Narva Sotsiaaltöökeskuse koostöö tulemusena kõik kliendid said abi olukorra parandamiseks ja koju naasmiseks.

2021. aasta sai toidupanga kaudu toiduabi märtsis 55 inimest, juunis 50 inimest, septembris 40 ja detsembris 40 inimest, kes viibisid varjupaigateenusel, turvakoduteenusel ja vältimatu sotsiaalabi teenusel.

Koduteenused

2021. aasta jooksul suunati teenusele 198 inimest, neist 157 uut klienti ja 41 koduteenust saavat klienti pöördusid Narva linna Sotsiaaliameti poole seoses teenuste vajaduste muutmisega ning nendega oli sõlmitud uued lepingud.

12 uut klienti keeldusid lepingu allkirjastamisest.

2021. aastal jooksul osutati koduteenuseid 461 kliendile.

Koduteenuse osutamise lepingud lõpetati 112 kliendiga, neist 36 klienti suunati hooldekodusse, 49 inimesega seoses klienti surmaga ja teenuse saaja taotluse alusel lõpetati lepingud 27 inimesega.

Vastavalt hoolduskavadele osutati järgmiseid teenuseid:

- | | |
|---|----------------|
| • toiduainete ja majapidamistarvete ostmine ja koju toomine | 258 inimesele; |
| • eluruumi koristamine | 275 inimesele; |
| • abistamine pesemisel | 145 inimesele; |
| • valmistoidu koju toomine | 169 inimesele; |
| • abistamine hügieeniprotseduuride teostamisel | 92 inimesele; |
| • abistamine kommunaal- ja muude maksete tasumisel | 17 inimesele; |
| • terviseabi korraldamine | 269 inimesele; |
| • abistamine toidu valmistamisel | 101 inimesele; |
| • riiete ja voodipesu hooldus | 128 inimesele; |
| • abistamine liikumisel eluruumis | 3 inimesele; |
| • abistamine asjaajamisel | 269 inimesele; |
| • kütmisabi | 3 inimesele; |

- abistamine söömisel

10 inimesele.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatus aste, suhete võrgustik, keskkond. 2021. aastal on klientide endi hinnangul elukvaliteet paranenud 83,33% vastanutest. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2021. aastal 102 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 53% klientidest ja 1% klientidest on elukvaliteet säilinud. 2021. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus ning see näitas, et 97,22% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Kevadpühade ja Eakate päeva puhul toimetati klientidele magusad kingitused.

Erihoolekandeteenused

2021. aastal Sotsiaal-maja osakond osutas nelja erihoolekandeteenust:

- igapäevaelu toetamise teenus - 2021.aastal osutati teenust 44 inimesele;
- töötamise toetamise teenus - 2021.aastal osutati teenust 9 inimesele;
- toetatud elamise teenus - 2021.aastal osutati teenust 9 inimesele;
- kogukonnas elamise teenus – 2021.aastal osutati teenust 11 inimesele.

2021.aastal saabus teenustele:

- igapäevaelu toetamise teenus - 4 klienti;
- töötamise toetamise teenus – 4 klienti;
- kogukonnas elamise teenus - 1 klienti.

Teenuste osutamine lõpetati:

- igapäevaelu toetamise teenuse osutamine 4 kliendile kliendi soovil;
- töötamise toetamise teenuse osutamine 2 kliendile kliendi soovil ja 2 kliendile seoses sellega, et klient ei ole ühe aasta jooksul pärast töötamise toetamise teenuse osutamise alustamist ühtegi temale pakutud tööd vastu võtnud (SHS § 93 lg 4);
- kogukonnas elamise teenuse osutamine ühele kliendile tema soovil.

Tegevuskavas püstitatud eesmärgid on saavutatud:

- igapäevaelu toetamise teenus – 58,5%;
- töötamise toetamise teenus – 50%;
- toetatud elamise teenus – 52,3%,
- kogukonnas elamise teenus – 90,6%.

2021. aastal teostati elukvaliteedi korduv hindamine 50 kliendil, mille tulemused näitavad, et 80% hinnatutest on elukvaliteet kasvanud, 14% säilinud ja 6% alanenud.

2021. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 98,04% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Aruandlusperioodil viidi klientidega läbi grupi- ja individuaaltegevusi järgmistel arendustegevusaladel:

tegelemine käsitööga, sõrmede gümnaстика, tegevused toiduvalmistamise õppimiseks, terviseedenduse- ja sporditegevused, meelelahutustegevused, tööalased tegevused, digivahendite kasutamise ja digioskuste arendamise tegevused, tegevused kliendi sotsiaalseks kohanemiseks, mängutegevused, temaatilised vestlused ja motiveerimine, lõõgastustegevus, artteraapia (biblio-, muinasjuttu-, aroma-, savi/plastiliini-, muusika-, tantsu- ja liikumis-, video-, kunstiteraapia), võrgustiku töö, kultuurselt harivad tegevused, sh tegevusi pakuti ka koostöö raames järgnevate organisatsioonidega: Narva kunstiresidentuur, Moskva Russki dom klubimaja, Tallinna Vaimse Tervise Keskuse Haabersti klubimaja.

2021. aastal viidi klientidele läbi 35 üritust, neist:

- 4 ekskurssiooni,
- 25 kultuurselt harivat üritust,
- 2 meelelahutusüritust,
- 4 spordiüritust.

Korraldati klientide vaktsineerimine COVID-19 vastu, sh tõhustudoosiga.

COVID-19 viiruse leviku tõkestamiseks koostati keskuse külastamiseks graafikud, et koos ei viibiks suur hulk inimesi, rohkem viidi läbi individuaaltegevusi. Piirati kogukonnas elamise teenusel viibivate klientide külastamist, mis toimus vastavalt kehtestatud reeglitele. Kõiki erihoolekandeteenuste klientidele õpetati desinfektsioonivahendite ja pindade puhastamise vedelike ohutut kasutamist, selgitati käte hügieeni tähtsust ja vajalikkust, kaitsemaskide vajalikkust ja motiveeriti reegleid täitma.

Tugiisiku teenus

2021. aastal osutati tugiisiku teenust 69 kliendile, nendest

- | | |
|--|------------|
| • täiskasvanu, kes vajab abi haiguse tõttu | 20 klienti |
| • puudega või psüühikahäirega täiskasvanu | 44 klienti |
| • muu raske olukorra tõttu abi vajav täiskasvanu | 5 klienti |

Tugiisiku teenuse raames olid osutatud järgmised sotsiaalabiteenused:

- | | |
|--|--------------|
| • sobivama eluaseme leidmine, elamistingimuste parandamine | 20 inimesele |
| • abivahendite saamine | 2 inimesele |
| • saatmine riigi- ja linnaasutustesse | 38 inimesele |
| • abistamine arvete tasumisel | 6 inimesele |
| • abi laste kasvatamisel ja vanemliku vastutuse kujundamisel | 5 inimesele |
| • abi võlakohustuste küsimuste lahendamisel | 7 inimesele |
| • nõustamine majapidamisküsimustes | 23 inimesele |
| • abi asjaajamises | 41 inimesele |
| • motiveerimine elukvaliteedi parendamiseks | 18 inimesele |
| • abi erinevate teenuste saamisel | 71 inimesele |

- abistamine tervises seisundi parandamise küsimustes 12 inimesele
- nõustamine sotsiaaltoetuste taotlemisel 18 inimesele
- abi dokumentide ettevalmistamisel puuetega inimeste eluaseme kohandamise programmis osalemiseks 9 inimesele
- abi rehabilitatsiooniteenuste saamise taotlemisel 3 inimesele
- abi puude raskusastme tuvastamise taotlemisel 12 inimesele

Klientide elukvaliteeti hinnatakse teenusele saabumisel ja teenuselt lahkumisel kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatus aste, suhete võrgustik, keskkond. 2021. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

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. Seoses COVID-19 pandeemiaga 2021. aastal teenuse osutamine oli peatatud aasta algusest kuni suve lõpuni ning novembrikuu jooksul. Pikk teenuse osutamise peatamine oli vajalik klientide turvalisuse tagamiseks, kuna teenust saavad isikud vanuses 67+ kuuluvad riskigruppi. 2021. aastal osutati teenust 27 inimesele. 2021. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Turvakodu osakond

Turvakoduteenus lastele

2021. aasta jooksul kasutas turvakoduteenust 65 klienti, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli turvakodusse pöördumiste arvuks 74. Neist 57 last viibisid turvakodus ööpäevaringselt ning 3 täiskasvanut koos 5 lapsega vajasisid kriisiabi. Kõikidele klientidele oli tagatud ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi, laste hooldamine ja arendamine.

2021. aastal turvakodusse saabunud 65 kliendist olid:

- 13 järelvalveta jäänud last;
- 19 last lähikondlaste alkoholi pruukimise tõttu;
- 5 last perevägivalla tõttu;
- 4 last koduste konfliktide tõttu;
- 8 inimest eluruumi puudumise põhusel;
- 16 inimest muudel põhjustel.

Teenuse osutamine on lõpetatud seoses alljärgnevate asjaoludega:

- 50 last naasid peredesse;
- 5 last suunati lastekodusse;
- 8 inimest lahkusid muudel põhjustel;

2021. aastalõpu seisuga viibis turvakodus 2 inimest.

Teenuse osutamise ajal oli osutatud:

- abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel 52 lapsele ja nende vanematele
- psühholoogiline abi 23 lapsele ja nende 5 vanemale
- meditsiiniline abi, sh visiidid perearstide ja eriarstide juurde, oli korraldatud 21 lapsele.

2021. aasta lõpus viidi läbi laste turvakoduteenusu suunaja rahulolu küsitlus, kus osales Narva-Jõesuu Linnavalitsus ning küsitluse tulemused näitasid, et teenusele suunaja arvamusel katab turvakoduteenus kõik laste vajadused, Narva Sotsiaaltöökeskus arvestab lastekaitse osakonna soovitusi teenuse osutamisel, Turvakodus osutatakse kõikidele lastele piisavalt tähelepanu, lastele on tagatud ohutu ja turvaline keskkond, teenuse osutamise käigus arvestatakse ka lapse soovidega, lapsed saavad teenusel viibimise ajal vastavat psühholoogilist tuge ja abi, sotsiaaltöötaja osutab lastele vajalikku abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, igale lapsele on tagatud piisav meditsiiniline abi, kõikidel lastel paraneb teenusel viibimise ajal elukvaliteet, tulemused Narva Sotsiaaltöökeskuse tegevuse kohta on kättesaadavad, konkreetsed ja arusaadavad.

Asendushooldusteenus

Teenust osutatakse kahes perekodus ja ühes asenduskodus. 2021. aasta jooksul osutati asendushooldusteenust 21 lapsele, kelle juhtumiplaanis püstitatud eesmärkidest on 94% täidetud. 2021. aastal viidi läbi ka laste rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 80% lastest meeldib kodus olla ja 80% vastas, et nad on rahul eluga peremajas. Kord aastas hinnatakse laste elukvaliteeti. 2021. aastal teostati 10 lapsel korduv elukvaliteedi hindamine, kellest 54% paranes elukvaliteet ja 8% säilis ning 28% lastest ei ole hindamistähtaeg veel saanud.

Seisuga 01.01.2021 viibis asendushooldusteenusel 18 last, neist 10 poissi ja 8 tüdrukut.

Asendushooldusteenusel viibivate laste halduslepingud on sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

- 2 lepingut – Kohtla-Järve Linnavalitsus;
- 14 lepingut – Narva linna Sotsiaalabi amet;
- 1 leping – Viru-Nigula Vallavalitsus;
- 1 leping – Narva-Jõesuu Linnavalitsus.

Aasta jooksul lahkus asendushooldusteenuselt 4 last täisealiseks saamisel.

Seisuga 31.12.2021 elab peremajades 17 last, neist 8 poissi ja 9 tüdrukut, kelle ametlikuks esindajaks on:

- 2 lapsel - Kohtla-Järve linn;
- 14 lapsel - Narva linn;
- 1 lapsel – Narva-Jõesuu linn;

Seisuga 31.12.2021 2 last käivad koolieelsetes lasteasutustes, 11 last õpivad koolis, 2 - kutseõppeasutuses. 12 last käivad huviringides.

2021. aastal oli arstiabi korraldatud 21 lapsele. 9 last alates 12. eluaastast on vaksineeritud COVID-19 vastu.

16 lapsele osutati abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, 18 last sai psühholoogilise abi.

Seoses pandeemiaga rakendati peremajades viiruse leviku tõkestamise meetmed: lapsed õppisid distantsilt, ei käinud koolis, lasteaias, huviringides, laste osalemine erinevates üritustes oli piiratud. Kui ei olnud piiranguid, siis lapsed käisid kinos ja liuväljal, külastasid etendusi, näitusi ja üritusi, osalesid meistriklassides, reisisid üle Eesti. Palavatel suvepäevadel korraldati lastele väljasõite Narva-Jõesuu mereranda, talvel käidi kelgutamas ja suusatamas Pähklimäe nõlvadel. 2021. aasta koolivaheaegadel olid 8 last suvel Viking-Tiigrid Noortelaagris.

Psühholoogiline nõustamine

2021.aasta jooksul osutati teenust ühele teismeline ja tema emale Narva linna Sotsiaalabiameti Lastekaitse osakonna suunamisel. Kliendid said nõustamisel näpunäiteid konfliktide lahendamiseks ja lähedastega usalduslike suhete säilitamiseks.

Narva Sotsiaaltöökeskuse finantstulemused

Keskuse rahalised vahendid moodustuvad Narva linna eelarvelistest vahenditest, keskuse enda majandustegevusest, tasuliste teenuste osutamisel saadud tuludest ja annetustest ja sihtotstarbelistest eraldistest.

Keskuse peamine tegevusala on tegutsemine hoolekandenasutusena, mis osutab teenuseid sotsiaalselt vähekindlustatud isikutele (sealhulgas lapsed ja lastega perekonnad, puuetega ja eakad inimesed, toimetulekuraskustega täiskasvanud).

Tulud (eurodes)	2018	2019	2020	2021	Muutus
Üldhooldekodu teenused: ööpäevaringne hooldamine ja intervallhooldus, sh	714547	750338	823790	854383	30593
Asendushooldusteenused	153066	101350	85181	67860	-17321
Erihoolekandeteenused (Sotsiaalkindlustusamet)	89237	98681	104226	107458	3232
Töölase rehabilitatsiooni teenused (Eesti Töötukassa)	43540	50420	44440	28880	-15560
Sotsiaalase rehabilitatsiooni teenused (Sotsiaalkindlustusamet)	42530	43234	42320	54090	11770
Lõunasöök Narva Sotsiaaltöökeskuse klientidele	29545	35387	63441	71736	8295

Erihoolekandeteenused (Sotsiaalkindlustusamet): kogukonnas elamise teenused	3662	34167	70653	80537	9884
Rehabilitatsiooniteenus	30089	31432	27853	30036	2183
Muud Narva Sotsiaaltöökeskuse teenused (pesu pesemine, aparaatne füsioteraapia, kolesterooli mõõtmine, käsimassaaž, parafiin- ja ozokeriit aplikatsioonid, sauna kasutamine, vanni kasutamine, veresuhkru mõõtmine, invatranspordi teenused, abi dokumentide vormistamisel, saali kasutamine, töökohapõhise õppe juhendamistasu, laste päevahoiuteenus koos toitlustamisega, turvakoduteenus lastele teistest omavalitsustest jm.)	10004	15129	6603	14938	8335
Koduteenused	12772	15032	27889	33845	5956
Turvakoduteenused täisealistele isikutele	2480	3816	5779	3816	-1963
Kokku	1131470	1178987	1302174	1347579	45405

Teenuste osutamise kulud (eurodes)	2018	2019	2020	2021	Muutus
rehabilitatsiooniteenus	132425	161305	136870	139011	2141
sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	32500	27935	29964	41122	11158
töölase rehabilitatsiooni teenused (Eesti Töötukassa)	16864	22205	13185	13816	631
üldhooldekodu teenus	1471645	1690909	1840235	1888731	48496
eestkostjad ja sotsiaaltöötaja	15577	0	0	0	0
erihooldekandeteenused	74442	91363	98510	91375	-7135
erihooldekandeteenused: kogukonnas elamine	1012	14138	32684	40364	7680
päevakeskuse teenus eakatele ja koduteenused	288467	357769	440858	522486	81628
supiköök	2325	2511	3201	3404	203
tugiisikud	18613	31045	23235	24385	1150
varjupaiga- ja turvakoduteenus täiskasvanutele	146569	175426	197558	185813	-11745
asendushooldusteenus	365460	324649	362225	345829	-16396
laste turvakoduteenus	192766	216108	223618	222147	-1471
Eriolukorrast tulenevate meetmete rakendamiseks ja koroonaviiruse leviku tõkestamiseks			12187	0	-12187
	3006			39699	39699
Kokku	2758664	3115363	3414331	3558181	143850

Teenuste arendamine ja kvaliteedi tõstmine

Klientide rahulolu küsitlused

Eesmärgil tõsta osutatavate teenuste kvaliteeti koguti 2021. aasta novembri- ja detsembrikuu jooksul tagasisidet teenuste saajatelt ja koostööpartneritelt.

2021. aastal viidi läbi klientide rahuolu küsitlused järgmiste kliendigruppide seas:

- hooldekodu kliendid
- rehabilitatsiooniteenuse kliendid
- sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- töölase rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- eakate päevakeskuse kliendid
- invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste kliendid
- täisealistele isikutele turvakoduteenuse kliendid
- erihooldekandeteenuste kliendid

- koduteenuste kliendid
- tugiisikuteenuse kliendid
- eakatele inimeste päevakeskuse teenuse kliendid
- asendushooldusteenusel viibivad lapsed
- varjupaigateenuse täiskasvanutele kliendid

Rahulolu küsitlusi viiakse läbi iga aasta ning klientide osalus neis on olnud aastate lõikes järgmine:

Teenused	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tugiisikuteenus	22	11	17	21	15	12
Hooldekodu	66	73	114	97	94	94
Päevakeskuse teenus eakatele	15	22	20	20	-	21
Turvakoduteenus täiskasvanutele	9	5	8	12	9	5
Erihoolekandeteenused	32	34	39	41	46	51
Rehabilitatsiooniteenus	72	84	15	86	139	35
Töölase rehabilitatsiooni teenus	-	30	41	64	40	16
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	-	17	24	43	32	21
Linnaelanikud	16	11	13	15	10	15
Koduteenused	106	107	82	121	130	108
Asendushooldusteenus	18	15	17	16	16	15
Varjupaigateenus täiskasvanutele					23	23
Kokku	356	409	390	536	554	416

Klientide osalus rahulolu uuringus

Hooldekodu klientide küsitluses osalenutest on hooldusteenuse osutamisega rahul 90,43% vastanutest, sotsiaalteenustega on rahul 91,40% vastanutest, meditsiiniteenustega 98,94% ja vabaaja korraldamisega 55,32%.

Rahuloluküsitluse tulemuste analüüs näitab, et pärast teenusele saabumist on klientidel paranenud/kasvanud elukvaliteet 85,87% vastanutest, enesetunne 83,70% vastanutest, tervis 83,70% vastanutest, liikumisaktiivsus 83,70% vastanutest, kindlustunne 80,65% vastanutest.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 74,29% vastanutest, enesetunne paranes 88,57%, tervis paranes 85,71% vastanutest, liikumisaktiivsus paranes 71,43% ja kindlustunne paranes 71,43% vastanutest. 97,14% vastanutest on rahul osutatava teenusega.

Töölase rehabilitatsiooni klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 100% vastanutest, enesetunne 100% vastanutest, tervis 100% vastanutest, liikumisaktiivsus 100% vastanutest, kindlustunne 100% vastanutest, tööga toimetulek 100% vastanutest, ettevalmistus tööks 100% vastanutest ja töövõime 100% vastanutest. 100% on täiesti rahul osutatava teenusega.

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse klientide küsitluses osalenutest 100% said teenusest kasu, teenusega on rahul 100% vastanutest. Rahuloluküsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 100%, enesetunne 100,00%, tervis 95,24%, liikumisaktiivsus

95,24%, kindlustunne 95,24%, töövõime 76,19%, ühiskonnaelus osalemine 90,48%, igapäevaeluga toimetulek 85,24%.

Invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste (vanni kasutamine, vanni kasutamine koos abistajaga, sauna kasutamine, terviseedenduse protseduurid) klientide küsitluses osalenutest on rahul 100% vastanutest. Kõik on saanud teenustest kasu, sh 93,33% vastanutest said ligipääsu avalikele teenustele, 6,67% tervises seisund on paranenud, 6,67% vastanutest on füüsiline aktiivsus tõusnud, 46,67% vastanutest sai abi toimingutes, millega iseseisvalt toime ei tule.

100% täisealistele isikutele turvakoduteenuse klientidest on rahul saadud teenusega. Rahulolu küsitluses osalenutest on paranenud elukvaliteet 40% vastanutest, enesetunne 60% vastanutest, tervis 20% vastanutest, elamistingimused 80% vastanutest, iseseisev toimetulek 80% vastanutest, kindlustunne 80% vastanutest.

100% erihoolekandeteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 97,50% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 97,50% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 90,00% tunneb ennast kindlamalt võõraste inimeste keskel, 82,50% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaalabi amet jne), 97,50% omab keskuses head võimalus suhtlemiseks, 100,00% on meeleolu paranenud, 100,00% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 97,50% on enesetunne paranenud, 90,00% on tervis paranenud, 97,50% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 97,50% on muutunud enesekindlamaks.

81,82% kogukonnas elamise teenuse küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 81,82% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 72,73% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 81,82% tunneb ennast kindlamalt võõraste inimeste keskel, 90,91% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaalabi amet jne), 90,91% omab keskuses head võimalus suhtlemiseks, 81,82% on meeleolu paranenud, 72,73% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 72,73% on enesetunne paranenud, 72,73% on tervis paranenud, 81,82% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 72,73% on muutunud enesekindlamaks.

97,22% koduteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. Pärast teenusele saabumist on elukvaliteet paranenud 83,33% vastanutest, tervis 45,37% vastanutest, enesetunne 55,56% vastanutest, igapäevaeluga hakkama saamine 62,04% vastanutest, kindlustunne 72,22% vastanutest.

100% tugiisikuteenuse küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. Kliendid vastasid, et nende elukorralduses on muutunud paremaks tänu tugiisikuteenusele järgmine:

- Elukvaliteet – 83,33%
- rahadega majandamine – 58,33%
- vanemlus – 16,67%
- tööelu korraldus – 25,00%
- suhted perekonnas – 50,00%

- suhtlemisvõimalused – 50,00%
- olme- või elamistingimused – 58,33%
- kindlustunne – 66,67%

Eakatele inimestele päevakeskuse teenuse klientide 2021. aasta rahuloluküsitlus tulemused näitavad, et 100% on rahul osutatava teenusega. 100% vastanutest vastasid, et nad on saanud teenusest järgmist kasu:

- Keskuses on hea võimalus loominguliseks ja vaimseks tegevuseks
- Keskuses on hea võimalus suhtlemiseks
- Meeleolu on paranenud
- Leidsid huviala, millega meeldib tegeleda
- Kindlustunne on kasvanud
- Elukvaliteet on kasvanud

80,00% küsitletud asendushooldusteenusel viibivatele lastele meeldib elada peremajas. Lapsed märkisid küsitluses, et viimase aasta jooksul on neil paranenud:

- Tervis - 93%
- Elutingimused - 87%
- Suhted sõpradega - 80%
- Suhted lähedastega - 53%
- Suhted peremajade töötajatega - 87%
- Suhted teiste lastega - 80%
- Õppeedukus - 87%
- Minu füüsiline vorm - 87%
- Huvitegevuse oskused - 80%
- Iseseisev hakkamasaamine - 87%
- Elukvaliteet - 93%

Lastele osutatava turvakoduteenuse kohta saime tagasisidet teenusele suunajalt, mille tulemustest on rohkem kirjutatud turvakoduteenuse lastele alapeatükis.

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

Narva Sotsiaaltöökeskus lähtub oma professionaalses tegevuses kliendi heaolust ja arvestab kõikide osapoolte õigustega. Spetsialisti töös on prioriteediks kliendi õigused ja huvid. Spetsialist juhindub heatahtliku ja eelarvamusteta ning stereotüüpide vaba suhtumise põhimõttest. Juhtudel, kus töötajate ülesanded on vastuolus eetiliste normidega, lähtuvad töötajad põhimõttest „eelkõige ära kahjusta“. Spetsialist ei luba oma töös eelkõige põhjendamatu ebavõrdset kohtlemist, mille tulemusel üks isik satuks halvemasse olukorda

kui samas või samalaadses olukorras olev teine isik. Kõik töötajad lähtuvad oma töös ja aitavad kaasa sellise suhtumise edendamisele, et kedagi ei tohi diskrimineerida rahvuse, rassi, nahavärvuse, soo, keele, päritolu, usutunnistuse, poliitiliste või muude veendumuste, samuti varalise ja sotsiaalse seisundi või muude asjaolude tõttu. 2019. a aprillis kinnitati uus asutuse eetikakoodeks. Eetilisi küsimusi arutati muu hulgas ka supervisioonil, kus osales juhataja asetäitja, lastetöö spetsialist, asenduskodu perevanemad, kasvatajad ja abikasvatavad. Klientide õiguste tagamiseks uurime ka iga aasta nende teadlikkust nende õigustest ja kohustustest. Igapäevatoos kliendi õiguste edendamise ja õiguste praktiseerimise tulemused on toodud järgnevas tabelis suhtarvudena aastate lõikes:

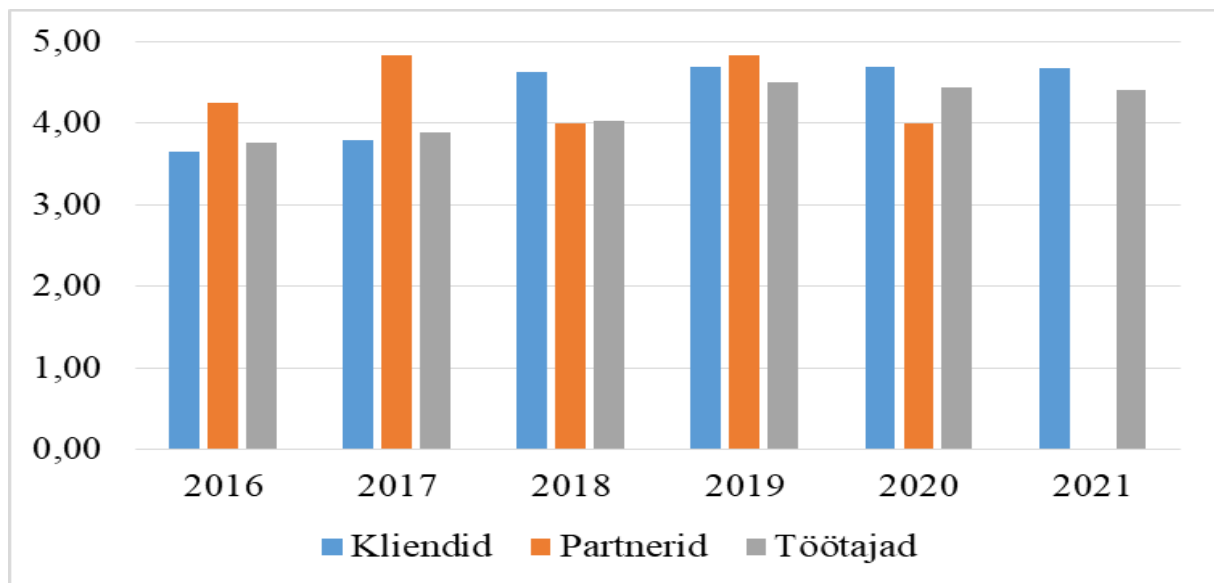
Teenus	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tugiisikuteenus	90.90%	81.80%	94.00%	100.00%	100.00%	91.67%
Hooldekodu	86.40%	88.40%	95.00%	95.88%	85.11%	89.25%
Päevakeskus eakatele	73.30%	100.00%	90.00%	95.00%	-	100.00%
Turvakoduteenus täisealistele	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%
Erihooldus	86.30%	81.30%	97.00%	100.00%	100.00%	92.16%
Rehabilitatsiooni teenus	74.00%	74.00%	100.00%	77.91%	79.14%	77.14%
Töölase rehabilitatsiooni teenus		93.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	74.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.63%	100.00%
Linnaelanikud	95.80%	100.00%	85.00%	93.33%	60.00%	73.33%
Koduteenused	96.50%	96.00%	84.00%	71.07%	82.31%	89.91%
Asendushooldus	78.00%	93.00%	83.00%	87.50%	87.50%	93.33%
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	-	-	-	100.00%	95.65%
Keskmine	86%	92%	93%	93%	90%	

Klientide teadlikkus nende õigustest ja kohustusi seoses teenuse saamisega.

Klientide rahulolu uuringu tulemused aastate lõikes on toodud allolevas tabelis. Tulemused on esitatud keskmiste hinnete väärtuses.

Kliendid	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Tugiisikuteenus	3,56	3,40	4,56	4,52	4,69	4,91
Hooldekodu	4,68	4,44	4,60	4,61	4,63	4,14
Päevakeskus eakatele	3,73	3,83	4,86	4,95		5
Täiskasvanute turvakodu	3,61	3,57	4,72	4,74	4,64	4,31
Erihooldus	3,54	3,50	4,86	4,63	4,82	4,72
Rehabilitatsiooni teenus	3,70	3,71	4,64	4,57	4,54	4,8
Töölane rehabilitatsioon	0,00	3,93	4,79	4,90	4,96	4,99
Sotsiaalne rehabilitatsioon	0,00	4,28	4,95	4,95	4,98	4,96
Linnaelanikud	3,78	3,80	4,64	4,77	4,73	4,84
Koduteenused	4,24	4,20	4,41	4,15	4,42	4,32
Asendushooldusteenus	3,67	3,75	4,36	4,42	4,47	4,42
Varjupaigateenus täiskasvanutele					4,53	4,53

Narva Sotsiaaltöökeskuse tegevus on avatud ja läbipaistev. Iga aasta küsime ka kõikide huvigruppide käest, kas asutuse tegevuse tulemused on neile kättesaadavad ning küsitluse tulemused on toodud alloleval joonisel keskmiste hinnete väärtusena.



Informatsioon, et organisatsiooni tulemused on teenuse saajatele, personalile ja teistele asjakohastele huvipooltele arusaadavad 2016-2021.a

Ettepanekud ja kaebused

2021. aastal oli esitatud kaks kaebust. Ühe kaebuse esitas hooldekodu kliendi sugulane seoses sellega, et hooldajad ei osutanud nõuetekohaselt hooldusteenuseid tema emale. Kaebuse tulemusena toimus vestlus töötajatega, mille käigus tuletati töötajatele meelde kliendi õigused ja kohustused, eetikakoodeksi põhimõtted ning hooldajate töökohustused, kaebuse esitajale on õigeaegselt esitatud vastus kaebusele.

Teise kaebuse esitas kogukonnas elamise teenuse klient selle peale, et teenuse saamise kohas aadressil Maslova 3 puudub ruum suitsu tegemiseks, padjad, madratsid ja tekid vajavad vahetamist. Kliendile on õigeaegselt esitatud vastus kaebusele.

Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang

2021. aastal ei viinud Narva Sotsiaaltöökeskus läbi koostööpartnerite rahulolu uuringut, kuna toimusid kokkusaamised koostöö edenemise teemal meie peamiste koostööpartneritega, kes tavaliselt meie uuringu ankeete ka täidavad.

Jooksvalt saame tagasisidet Narva linna Sotsiaalabi ametilt ja anname ka neile tagasisidet, kuna meie puutume kokku koostöös igapäevaselt. Sotsiaalabi ametiga on meil hea ja efektiivne koostöö, kus kõik osapooled kuulevad üksteist ja on vastutulelikud. Tähtaegadest ja kokkulepetest peame kinni.

04.10.2021 toimus meil kohtumine Sotsiaalkindlustusameti esindajatega, mille käigus saime tagasisidet meie poolt pakutava sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kohta.

11.10.2021 toimus kohtumine Töötukassa esindajatega, mille käigus saime tagasisidet tööjõu rehabilitatsiooniteenuse kohta.

Üldiselt oli meie partnerite tagasiside üsna positiivne ning ettepanekud koostöö parendamiseks on välja toodud koostööpartnerite tagasiside analüüsis.

Narva Sotsiaaltöökeskus viis läbi ka partnerluse hinnangu, mille käigus hinnati kõige paremateks koostööpartneriteks Narva Linnavalitsus, Narva linna Sotsiaalabiamet, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, Sotsiaalministeerium, Politsei- ja Piirivalveamet, Castnix Invest OÜ, SA Narva Haigla, Lastekaitse Liit, Narva Kesklinna Gümnaasium, Narva 6. Kool, Narva Paju Kool, Ida-Viru Kutsehariduskeskus (Narva), Ida-Viru Kutsehariduskeskus (Sillamäe), Tallinna Tervishoiu Kõrgkool, Järvamaa Kutsehariduskeskus, MTÜ Elu Dementsusega, koostööga kellega ollakse 100% rahul.

Koostöös Kohtla-Järve Linnavalitsuse, Narva-Jõesuu Linnavalitsuse ja Viru-Nigula Vallavalitsusega osutus puuduseks see asjaolu, et asendushooldusteenusel viibivate seaduslikud eestkostjad ei ole laste juhtumiplaane esitanud vastavalt seadusele sätestatud korras.

Koostööefektiivsuse määr on 86%. Partnerluse osas on koostöö eesmärgid toodud lisas 1.

Parandus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine

Teenuste kvaliteedi parandamiseks rakendati 2021. aasta jooksul järgnevaid parendusprojekte:

- 2021. aasta juunis esitas Narva Sotsiaaltöökeskus projekti "Koduteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Narva linnas" taotluse Euroopa Liidu struktuurivahenditest rahastamiseks. Taotlus rahuldati ning alates 01.10.2021 Narva Sotsiaaltöökeskus alustas tööd projekti raames. Projekti eesmärk on parandada Narva linnas osutatava koduteenuse kättesaadavust ja kvaliteeti, värvates mitu töötajat, et tagada õhtuti ja nädalavahetustel koduteenuste pakkumine ning juurutada protsessi uudseid töövõtteid.

Alates 1. oktoobrist võeti tööle kuus sotsiaalhooldajat ja üks spetsialist. Uued sotsiaalhooldajad läbisid hooldustöötajakoolituse. Kõigile uutele sotsiaalhooldajatele on soetatud tahvelarvutid ja spetsialistile sülearvuti ning sõlmitud leping ettevõttega, kes pakub kasutamiseks spetsiaalset programmi. Tänu sellele võtab pakutavate teenuste aruandlus vähem aega ning teenuste osutamise protsess muutub läbipaistvamaks ja kaitseb meie kliente nende õiguste rikkumise eest.

Samuti täiendatakse projekti raames eluruumide koristamise käigus tehtavate toimingute loetelu: projekti raames on soetatud kaks aknapesurobotit, mis võimaldab akende pesemisteenust pakkuda. Koduteenused on kättesaadavad klientidele õhtuti, pühade ajal ja nädalavahetustel.

- Koostöös Narva Linnavalitsusega uue hooldekodu projekteerimine. Narva Sotsiaaltöökeskus andis sisendi uue hooldekodu projekti koostamiseks, osales

töögruppides uue hooldekodu koha valimisel, osales projektitingimuste kooskõlastamises. Projekti koostamisel on arvestatud asutuse vajadustega.

- Eelmisel aastal renoveeritud asutuse ühisköök sai 2021. aasta mais tegevusloa tootlusteenu osutamiseks. Köögi töötajate töötingimused on paranenud, köögi töö efektiivsus on tõusnud.
- 2021. aastal on teostatud Turvakodu osakonna aadressil M.Maslovi 3, Narva fassaadi remont.
- Koostöös Narva Linnavalitsusega teostati turvakodu hoone territooriumil piirdeaia vahetamine ja automaatsete autovärvade paigaldamine. Tuvakoduteenusel viibivate laste turvalisus on tõusnud.
- Eesmärgil parandada Sotsiaalmaja osakonna hoone M.Maslovi 3, Narva energiatõhusust koostöös Narva Linnavalitsusega on korraldatud Sotsiaalmaja osakonna hoone aadressil M.Maslovi 3a energiaauditi läbiviimine, esitatud taotlus riigitoetuse saamiseks, taotlus on rahuldatud ning Narva Linnavalitsuse Linnamajandusamet on viinud läbi hankemenetluse projekti „Narva Sotsiaaltöökeskuse Sotsiaalmaja (Maslovi 3) energiasäästu suurendamine. II etapp“ raames. Hanke eesmärk on tähtaegselt ja optimaalsete kuludega projekteerida Narva Sotsiaaltöökeskuse Sotsiaalmaja hoone rekonstrueerimine energiatõhususe edendamiseks koos eriosade (hoone tehnosüsteemid) lahendustega ning ehitustööde maksumuse kalkulatsiooni koostamine.
- Koostöös Narva Linnavalitsusega teostati Sotsiaalmaja osakonna hoones aadressil Karja 6a, Narva invaliiditoa remont. Eri vajadustega klientide viibimiskeskond on paranenud.
- Hooldekodu osakonna hoones aadressil Rahu põik 10, Narva vahetati sektori A klientide tubades valgustid, teostati kosmeetiline remont söögisaalides, koridorides ja klientide tubades, teostati remont suitsetamisruumis. Hooldekodu klientide elukeskkond on parandatud.
- 2021. aasta lõpus töötajatele on tellitud tööriietus: T- särgid ja kampsunid.
- 2021. aasta alguses kõik 20 inimest, kes alustasid õpinguid Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis kaks aastat tagasi, sooritasid edukalt kutseeksami ja said hooldustöötaja tunnistused. Hooldustöötajate kvalifikatsioon on viidud vastavusse seadusandlusega.
- 2021. aasta septembris alustas 17 töötajat õppimist töökohapõhise õppe raames Järvamaa Kutsehariduskeskuses hooldustöötaja erialal.
- Aasta jooksul toimusid supervisioonid asendushooldusteenuse töötajatele.
- Eesmärgil osutada koduteenuseid efektiivsemalt on võetud kasutusrendile vastavalt hankeplaanile kaks uut autot valmistoidu klientidele kojutoomiseks ning klientide riigi- ja linnasutuste saatmiseks. Samuti kõigile sotsiaalhooldajatele on soetatud tahvelarvutid aruandluse lihtsustamiseks ja teenuste osutamise protsessi läbipaistvamaks muutmiseks.
- 2021. aasta jooksul tegutses asutuses klientide ja töötajate vaimse heaolu tagamiseks käsunduslepingu alusel hingehoidja. Teenust rahastab Sotsiaalministeerium.
- 2021. aastal jätkati tööd dementsusega inimeste lähedaste tugigrupiga.

- 2021. aastal tegi Narva Sotsiaaltöökeskus tihedat koostööd õppeasutustega, pakkudes nende õpilastele praktika kohti. Kõige populaarsem oli hooldustöötaja praktika, millele oli suunatud Narva Sotsiaaltöökeskusse Ida-Virumaa Koolitus MTÜ 5 õpilast, Gelmett Consult OÜ 4 õpilast, Ecomengrad OÜ 2 õpilast ja Conseras OÜ 1 õpilane. Samuti läbis hooldustöötaja praktikat Tartu Tervishoiu Kõrgkooli üks üliõpilane, Tallinna Tehnikakõrgkooli Teenusmajanduse Instituuti üks üliõpilane läbis sotsiaaltöötaja praktika eakatega ja üks üliõpilane läbis sotsiaaltöötaja praktika laste ja peredega, Ida-Virumaa Kutsehariduskeskuse õpilasele oli pakutud abikoka praktika, Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli üliõpilane läbis tegevusterapeudi praktika, Jako Koolitus OÜ kuus õpilast läbis tegevusjuhendaja praktika. 2021.aastal on Narva Sotsiaaltöökeskuses saanud praktilisi oskusi 23 inimest.
- 2021. aastal kontrollisid asutuse tegevust Päästeamet, Sotsiaalkindlustusamet ning Põllumajandus- ja Toiduamet. Päästeameti poolt tehtud ettekirjutused on õigeaegselt täidetud. Põllumajandus- ja Toiduamet ei teinud ühtegi ettekirjutust. Sotsiaalkindlustusameti soovitusel on võetud arvesse, nõutavad andmed sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kohta on avaldatud asutuse kodulehel, rehabilitatsioonimeeskonna spetsialistide loetelu on viidud vastavusse tegelikkusega.

2021. aastaks oli planeeritud 2 innovatsiooniprojekti:

- Tunnetustoa loomine: ruumi sisustustööd ja tehnika seadistamine.
Projekt on edasi lükatud määramata ajaks rahaliste vahendite puudumiste tõttu.
- IT-vahendite integreerimine koduteenuse osutamisesse.
Sotsiaalhooldajatele kasutamiseks on soetatud tahvelarvutid, sõlmitud leping koduteenuste arvestusprogrammi osutajaga.

Kvaliteedisüsteemi rakendamine

Narva Sotsiaaltöökeskus on pühendunud järjepidevale õppimisele ja uuendustele. 2021. aastal Narva Sotsiaaltöökeskus jätkas EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtete rakendamist osutatavatele teenustele. 2021. aastal on teostatud hooldekodu, erihoolekandeteenuste klienditoimikute kontroll, teostati ka Euroopa Liidu toiduabi jagamise aruandluse kontroll ja hooldekodu klientidele kuuluva raha inventuur. Ilmnud puudused on parandatud ja teenuse osutamise protseduurid on ümbervaadatud ja vajadusel muudetud. 2021. aasta jooksul olid üle vaadatud kõik vajalikud asutuse tegevust reguleerivad dokumendid, sh teenuse osutamise protseduuri kirjeldused. 2021. aastal asutus teostas oma tegevust juhindudes kehtivatest kvaliteedistandarditest, arengukavast, 2021 aasta tegevuskavast, koolitusplaanist ja hankeplaanist.

Töötajate kaasamine, arendamine ja motiveerimine

2021. a lõpu seisuga töötab Narva Sotsiaaltöökeskuses 166 töötajat, kolme töötajaga töösuhed on peatatud seoses lapsehoolduspuhkusel viibimisega. 2021. aastal lahkus töölt 30 töötajat, neist 8 töötajat lahkus töölt seoses lepingu tähtaja lõppemisega ja 21 töötaja algatusel, sh:

- 4 töötajat - seoses pensionile minekuga
- 2 töötajat lahkus töölt katseaja jooksul
- 13 töötajat – erinevatel põhjustel.

Ühe töötajaga tööleping on üles öeldud erakorraliselt töötajast tuleneval põhjusel.

2021. aastal võeti tööle 33 töötajat.

2021. aastal oli tööjõu voolavus 18%, mis võrreldes eelmise aastaga on 8% võrra kõrgem. Tulemuse ei ole kriitiline, kuid sellele tuleks pöörata tähelepanu.

2021. aastal osales 63 töötajat 27-el koolitusel/infopäeval/seminaril, suurem osa neist toimus veebis. Seoses COVID-19 pandeemiast tingitud piirangutega ei toimunud 2021. aastal vastavalt kinnitatud koolitusplaanile osa planeeritud koolitustustest. Koolitusplaani täitmise määr moodustas 2020. aastal 58%.

2021. aastal oktoobris käivitus ESF rahastatav projekt „Koduteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Narva linnas“, mille käigus võeti tööle kuus sotsiaalhooldajat ja üks spetsialist.

2021. aasta jooksul jätkati sarnaselt 2020. aastale töötajatega suhtlemist enamjaolt suuri kogunemisi vältides telefoni, Skype ja muude sidevahendite vahendusel. Töötajatelt tagasiside osutatavate teenuste ja parendusettepanekute kohta ning töötajatele informatsiooni asutuse tegevuse kohta andmiseks ja COVID-19 leviku tõkestamise meetmete kohta ja ka jooksva info jagamiseks võtsid kõik töötajad tööriistana kasutusele Skype, mille kaudu käis jooksev suhtlemine ja arutlused. Töötajatele on saadetud huvigruppide rahulolu uuringute tulemused tutvumiseks ja kogutud ka tagasiside teenuste ja töökorralduse parendamiseks.

2021. aasta detsembris viidi Narva Sotsiaaltöökeskuses läbi töötajate rahulolu küsitlus eesmärgiga selgitada välja, mis neid töös motiveerib ja mis segab täie pühendumusega tööd teha. Küsitluses osales 87% töötajatest. Kaalutud keskmine töö rahulolu hinne on 4,22, kus maksimum hinne on 5,00, mis näitab keskmisest kõrgemat töötajate tööga rahulolu hinnangut. Kogutud andmeid analüüsiti, mis annab võimaluse tööga rahulolu ja töömotivatsiooni paremaks kujundamiseks.

Rahulolu küsimustik oli jaotatud blokkideks: rahulolu töökorraldusega keskmine hinne on 4,00, rahulolu töökeskkonnaga keskmine hinne on 4,31, töömotivatsiooni bloki keskmine hinne on 4,10 ja informeerituse bloki keskmine hinne on 4,48.

Uuringu tulemuste põhjal on keskmise hinde alusel informeerituse osas tulemused järgmised:

- 94% töötajatest on tuttav asutuse missiooni, visiooni ja väärtustega

- 91% töötajatest on tuttav asutuse kvaliteedipoliitikaga
- 98% töötajatest on tuttav asutuse töötervishoiu- ja ohutuse nõuetega
- 84% töötajatest on hästi informeeritud asutuse tegevusest, plaanidest ja probleemidest
- 86% töötajatest on tuttav asutuse tegevuse, plaanide ja probleemidega
- 90% töötajateni jõuab töö tegemiseks vajalik informatsioon nendeni õigeaegselt
- 93% töötajatest teab, kuidas nende töö eesmärgid on seotud asutuse eesmärkidega
- 94% töötajatest on selge ettekujutus ülesannetest, millest oleneb nende töö õnnestumine
- 97% töötajatest teab oma õiguseid ja kohustusi
- 99% töötajatest teab, milles seisneb nende vastutus
- 92% töötajatest on kursis protseduurireeglitega kuidas teenust saavat isikut teenuse planeerimisel, elluviimisel ning hindamisel kaasata.
- 92% töötajatest on informatsioon asutuse tegevuse kohta kättesaadav ja mõistetav.

2021. aastal viidi läbi koolitused vastavalt kinnitatud koolitusplaanile ning peale selle viidi läbi veel lisa koolitusi sama eelarve raames.

Aasta jooksul osales 63 töötajat 27-el koolitusel/infopäeval/seminaril, osa neist toimus veebis. Fookuses olid supervisioonid asendushooldusteenuse töötajatele ja dementsusega inimeste eest hoolitsemine ning COVID-19 haiguse vastu immuniseerimine.

Eelmise aasta novembrisse planeeritud VERGE koolitus, kus pidid osalema veel 24 töötajat lükkus seoses koroonapiirangutega edasi 2022 aastasse. Lisaks 17 töötajat jätkavad õpinguid Järvamaa Kutsehariduskeskuses hooldustöötaja erialal.

Koolitusplaani täitmise määr moodustas 2021. aastal 58%. Toimumata jäänud koolitused lükati edasi 2022. aastasse seoses eelarveliste vahendite nappusega.

Seoses COVID-19 pandeemiast tingitud piirangutega ei toimunud 2021. aastal traditsiooniline uusaastapidu. Aasta jooksul pidasime meeles töötajate tähtpäevi. Asutuse töötajatel ei olnud võimalik kasutada linna ujulat seoses selles kehtivate COVID-piirangutega.

Info kättesaadavuse tagamine

2021. aasta jooksul täiendati infot pidevalt Narva Sotsiaaltöökeskuse veebilehel, kus on avaldatud info kõikide osutatavate teenuste, asutuse tegevuse ja tähtsate sündmuste kohta. Asutuse kodulehel on jooksvalt uuendatud info: palju kuulutusi COVID-19 kohta, sellega seotud piirangute, ennetamise meetme ja juhistega ning abistavat materjali teiste organisatsioonide poolt. Info levitamiseks osaleti erinevatel veebipõhistel infopäevadel ja ümarlaudades koostöös Sotsiaalkindlustusameti, Terviseameti, Eesti Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveameti ja Narva Linnavalitsusega. Asutuse kohta ilmus 14 artiklit ajalehtedes ja internetis.

Efekttiivne planeerimine

2021. aastal koostati tegevuskava, milles kirjeldatakse vajalikud tegevused seatud eesmärkide saavutamiseks ja mida koostatakse üheks aastaks.

2021. aasta tegevuskava sisaldas kahte strateegilist eesmärki ja viie meetme täitmiseks 249 oodatavat tulemust. Täielikult on täidetud 205 (82%) eesmärki. 1 innovatsiooniprojekti rakendamise seotud eesmärk ja 3 tegevust lükkusid edasi.

NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS
PARTNERLUSE HINNANG
2021. AASTA

PARTNER	KOOSTÖÖ EESMÄRGID	KOOSTÖÖ TULEMUSED
Narva Linnavalitsus	Kinnitada piisava eelarve mahu tagamiseks uus teenuste hinnakiri.	Uus Narva Sotsiaaltöökeskuse hinnakiri on kinnitatud
	Kinnitada Keskuse eelarve maht, mis on piisav kvaliteetsete teenuste osutamiseks ja majandustegevuse elluviimiseks.	asutuse eelarve on kinnitatud, asutuse personali koosseisu struktuuri muutmine on kinnitatud
	Eelarve muutmine vastavalt vajadusele seoses võimalike keskuse tegevusega seotud lisakulude katmiseks	eelarve on suurendatud ja assigneeringud muudetud
	Ööpäevaringse hooldusteenuse uute teenuskohtade loomine.	Uute hooldekodu hoonete projekt on koostatud ja kooskõlastatud teenuseosutajaga.
	Turvakoduteenusel lastele väljasviibimise turvalisuse tagamine.	Turvakodu hoone territooriumil on piirdeaed vahetatud ja automaatsed autoväravad paigaldatud.
	M. Maslovi tn 3a hoone välimuse ja ilmastikuoludele vastupidavuse parandamine.	M. Maslovi tn 3a hoone fassaadi ehitustööd on teostatud.
	Sotsiaalmaja osakonna hoones aadressil Karja 6a liikumispuudega klientide viibimiskeskonna parandamine.	Invaliiditoa remonditööd on teostatud.
	Sotsiaalmaja osakonna hoone aadressil M.Maslovi 3, Narva energiatõhususe tõstmine.	Energiaaudit on läbi viidud, esitatud taotlus riigitoetuse saamiseks, taotlus on rahuldatud.
Narva linna Sotsiaalabiamet	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine.	Sotsiaalabiameti teenusele suunamisel on koduteenustele saabunud 198 inimest, tugiisikuteenusele 69 klienti, ööpäevaringsele hooldusteenusele 10 klienti, turvakoduteenus lastele 34 last

	Klientide abivajaduse tuvastamine ja tegevuskavade koostamine.	kõikide teenusele suunatud klientide suhtes on teostatud abivajaduse hindamine ja tugiisikuteenuse klientidele on koostatud tegevuskava
	Ööpäevaringse hooldusteenuse kättesaadavuse tagamine läbi kaasrahastuse.	kõikide teenusele suunatud klientide eest on tasatud puudujääv osa
	Asendushooldusteenuse rahastamine pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamiseks, lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamiseks, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.	saadud tasu asendushooldusteenuse osutamise eest 17 lapsele
	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine.	juhtumiplaanid on koostatud 17 lapsele ja ümberhinnatud plaanid on esitatud
	Asendushooldusel oleva lapse külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas.	17 last on külastatud kaks korda aastas
	Koduteenuse kättesaadavuse parendamine.	Narva Linnavalitsuse määrus "Koduteenuse osutamise tingimused ja kord Narva linnas" on muudetud. Klientide teenusvajaduse hindamist teostatakse vastavalt uuele Linnavalitsuse määrusele "Koduteenuse osutamise tingimused ja kord Narva linnas".
	Parandada valmistoidu kojutoomise teenuse ning klientide riigi- ja linnasutuste saatmise kättesaadavust ja kvaliteeti.	Kaks hankemenetlust on läbi viidud. Üks sõiduk on võetud kasutusrendile ja teine sõiduk on tellitud müüjatehaselt.
	Piisava eelarvemahu tagamine assigneeringute lõikes.	taotlused eelarve suurendamiseks ja assigneeringute muutmiseks on kooskõlastatud ja edasi suunatud Narva Linnavalitsusele läbivaatamiseks
Sotsiaalkindlustusamet	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine.	2021. aastal saabus igapäeaelu toetamise teenusele 4 klienti, töötamise toetamise teenusele 4 klienti ja kogukonnas elamise teenusele 1 klienti, sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele 25 klienti, turvakoduteenusele lastele 5 klienti

	Klientide abivajaduse tuvastamine ja teenuse eesmärkide määratlemine.	kõikide klientide suunamisotsustes on märgitud teenuse osutamise eesmärgid, mille alusel on koostatud tegevuskavad.
	Erihoolekandeteenuste ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kättesaadavuse tagamine abivajajatele.	2021. aasta jooksul on sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus kokku osutatud 64 kliendile, igapäevaelu toetamise teenust 44 inimesele, töötamise toetamise teenust 9 inimesele, toetatud elamise teenust 9 inimesele ja kogukonnas elamise teenust 11 inimesele ning kõik arved on tasutud
	Teenuste vastavuse tagamine seaduse nõuetele ja klientide vajadustele.	2021. aastal teostas SKA sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kontrolli. Viidi läbi koostöökohtumine ja määratleti parendustegevused.
	Teenuste kvaliteedi arendamine.	keskus jätkab SKA väljatöötatud kvaliteedijuhiste rakendamisega
	Teenuse osutamisega seotud info kättesaadavuse tagamine.	SKA poolt on korraldatud info- ja teabepäevad, milles asutus osales - teenuseosutaja on kursis sotsiaalteenuste suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada
Eesti Töötukassa	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine.	19 klienti saabus tööalase rehabilitatsiooni teenusele, kokku sai teenust 36 klienti aasta jooksul ning arved teenuse osutamise eest on tasutud
	Teenuse osutamisega seotud info kättesaadavuse tagamine.	Eesti Töötukassa poolt on korraldatud info- ja teabepäevad, milles osales asutus - teenuseosutaja on kursis tööalase rehabilitatsiooni teenuse arengu suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada
	Teenuste kvaliteedi arendamine.	Töötukassa teostas tööalase rehabilitatsiooni teenuse kvaliteedi kontrolli ja koostöökohtumisel teenuse osutajaga määratleti parendustegevused.
	Kvalifitseeritud tööjõu värbamine ja töötasu tagamine.	Palgatoetuse teenust on kasutatud
Sotsiaalministeerium	Klientide ja töötajate vaimse tervise edendamine.	Riigieelarvelise eraldise kasutamise leping on sõlmitud ja hingehoidja osutab teenust
Kohtla-Järve Linnavalitsus	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	juhtumiplaanid on koostatud kahel lapsel ja ümberhinnatud plaane ei ole KOV edastanud teenuseosutajale

	Asendushooldusteenuse rahastamine pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamiseks, lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamiseks, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.	kahe lapsele osutatud teenuse eest on tasutud
	Asendushooldusel oleva lapse külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas	kaht last on külastatud kaks korda aastas
Narva-Jõesuu Linnavalitsus	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	juhtumiplaan on koostatud ühele lapsele ja ümberhinnatud plaani ei ole KOV edastanud teenuseosutajale
	Asendushooldusteenuse rahastamine pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamiseks, lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamiseks, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.	ühele lapsele osutatud teenuse eest on tasutud, neljale lapse turvakoduteenusel lastele viibimise eest on tasutud
	Asendushooldusel oleva lapse külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas	üht last on külastatud kaks korda aastas
Viru-Nigula Vallavalitsus	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	juhtumiplaan on koostatud ühele lapsele ja ümberhinnatud plaani ei ole KOV edastanud teenuseosutajale
	Asendushooldusteenuse rahastamine pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamiseks, lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamiseks, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.	ühele lapsele osutatud teenuse eest on tasutud, neljale lapse turvakoduteenusel lastele viibimise eest on tasutud
	Asendushooldusel oleva lapse külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt	üht last on külastatud kaks korda aastas

	kaks korda aastas	
Politsei- ja Piirivalveamet	Isikut tõendavate dokumentide vormistamise kättesaadavuse tagamine klientidele sotsiaalnõustaja teenuse osutamiseks isikutele, kelle liikumine on piiratud.	dokumendid on vormistatud kõikidele vajajatele, keda oli kokku 151.
	Klientide informeerimine ohtudest, võimalustest jm	infopäevad on toimunud - probleemid on arutatud, parimad lahendid on leitud
	Klientide turvalisuse ja sotsiaalsetest normidest kinnipidamise tagamine.	Politsei tegeleb klientide informeerimisega (sh liiklusohutus jm); noorsoopolitseiga toimub tihe koostöö; noorsoopolitsei teostab preventiivset tööd lastega
Castnix Invest OÜ	Hooldekodu hoone ja territooriumi korrashoid ja arendamine.	Hooldekodu osakonna vajalikud remonditööd on kooskõlastatud
	Ümbritseva territooriumi korrashoid ja arendamine.	Ümbritseva territooriumi korrashoiutööde on läbi viidud
SA Narva Haigla	Meditsiiniteenuste kättesaadavuse tagamine.	asutuse klientidele meditsiiniteenuste osutamise korraldamine: eriarstide vastuvõtt, uuringud, operatsioonid, ravi
	Klientide vaksineerimine COVID-19 haiguse ja gripi eest tervise kaitsmiseks.	Kõik erihoolekandeteenuste, hooldusteenuse, turvakodu ja varjupaigateenuste täiskasvanutele vaksineerida soovinud kliendid on vaksineeritud.
	Meditsiinilise kiirabi ambulatoorse arstiabi kättesaadavuse tagamine.	erakordne ambulatoorne arstiabi on osutatud kõigi eluohtlike seisundite puhul, kuid seoses haigla ülekoormatusega ei ole kõiki haiglaravivajajaid haiglasse viidud
	Keskuse sõidukitele turvaliste parkimiskohtade tagamine.	kolme parkimiskoha kasutamine
Peterburi riigieelarvelise sotsiaalteenuseid osutava asutus „Peterburi Kirovi rajooni sotsiaalala kompleksteenuste osutamise keskus“	Klientide vaba aja sisustamise võimaluste laiendamine. Sotsiaaltöö meetoditega tutvumine ja kogemuste saamine. Töötajate motiveerimine.	Koostöö on peatatud seoses COVID-19 haiguse levikuga maailmas
Lastekaitse Liit	asendushooldusteenusel viibivate laste vaba aja sisustamise soodustamine.	8 last osalesid lastelaagris soodustingimustel.

Narva Kesklinna Gümnaasium	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel.	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
Narva 6. Kool	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel.	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
Narva Paju Kool	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel.	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes

Ida-Viru Kutsehariduskeskus (Narva)	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud kolme abivajava lapse suhtes
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud kolme abivajava lapse suhtes
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	koostöö on teostatud kolme abivajava lapse suhtes
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel.	koostöö on teostatud kolme abivajava lapse suhtes
Ida-Viru Kutsehariduskeskus (Sillamäe)	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel.	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
Tallinna Tervishoiu Kõrgkool	Töötajate kvalifikatsiooni tõstmine ja seadusandluse nõuetega vastavusse viimine.	20 töötajat lõpetasid hooldustöötaja õppekava ja omandasid vastava kvalifikatsiooni
Järvamaa Kutsehariduskeskus	Töötajate kvalifikatsiooni tõstmine ja seadusandluse nõuetega vastavusse viimine.	17 töötajat alustasid hooldustöötaja õppekaval õppimist
MTÜ Elu Dementsusega	Dementsuse sündroomiga inimeste lähedaste teadlikkuse tõstmine ja toetamine.	Narvas töögrupi kohtumised on toimunud