

Kinnitatud  
Narva Sotsiaaltöökeskuse juhataja  
27.05.2016.a käskkirjaga nr 1.-3/6.1

**NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUSE  
ARENGUKAVA  
2016-2019**

## Sisukord

Sisukord.....	2
Sissejuhatus .....	3
1. Asutuse lühiajalugu .....	3
2. Struktuur.....	4
3. Hetkeolukorra iseloomustus .....	6
3.1. Hooldekodu osakond .....	6
3.2. Sotsiaalmaja osakond .....	7
3.3. Turvakodu osakond .....	8
3.4. SWOT analüüs.....	9
4. Eesmärgid ja arengusuunad.....	10
4.1. Missioon .....	10
4.2. Visioon.....	10
4.3. Põhiväärtused.....	10
4.4. Eesmärk .....	10
4.5. Strateegilised eesmärgid .....	10
5. Kvaliteedipõhimõtted .....	12
5.1. Efektiivne juhtimise süsteem.....	12
5.2. Personali toetamine, arendamine ja kaasamine .....	12
5.3. Klientide õiguste tagamine .....	13
5.4. Eetikapõhimõtete järgimine.....	14
5.5. Koostöö väärtus .....	14
5.6. Teenuse saajate kaasamine .....	15
5.7. Kliendikeskne lähenemine.....	15
5.8. Tegevuse laiahaardelisus .....	16
5.9. Tulemustele orienteeritus .....	16
5.10. Orienteeritus pidevale arengule .....	17
6. Arengukava uuendamine.....	17

## Sissejuhatus

Narva Sotsiaaltöökeskuse arengukava on koostatud eesmärgiga suunata ja juhtida keskuse arengut perioodil 2016-2019.

Arengukava on dokument, mis määratleb Narva Sotsiaaltöökeskuse pika- ja lühiajalised arengueesmärgid ning nende elluviimise võimalused. Samal ajal arvestab majandusliku ja sotsiaalse keskkonna suundumusi. Arengukava on aluseks eelarve koostamisel, investeeringute kavandamisel ja vajadusel nende jaoks rahaliste vahendite taotlemisel. Narva Sotsiaaltöökeskuse arengukava fikseerib asutuse hetkeolukorra ja on aluseks järgnevate aastate tegevusplaanidele. Arengukavast lähtumine aitab vältida juhuslikkust ja kaootilisust asutuse juhtimisel ning loob võimaluse järgida ühtset terviklikku süsteemi.

Arengukava võimaldab ratsionaalselt ning sihipäraselt jaotada ning kasutada asutuse ressursse, aitab viia kooskõlla erinevate struktuuride tegevuse (kohalik omavalitsus, lepingupartnerid, investorid), samuti on see abiks erinevate otsuste langetamisel, tagades asutuse klientidele ja töötajatele kindlustunde.

Arengukava koostamisel on lähtutud Narva Sotsiaaltöökeskuse põhimäärusest, sotsiaalhoolekande seadusest, Narva linna arengukavast ja muudest Narva linna sotsiaalvaldkonda puudutavatest õigusaktidest.

Käesolev arengukava ei ole lõplik dokument, vaid lähtealus edaspidiseks tegevuseks. Vajadusel tehakse arengukavasse täpsustusi ning parandusi, seatakse paika konkreetsed prioriteedid.

Arengukava koostamisel lähtuti kahest tasandist, mille abil on kerge määratleda asutuse põhilised muutusvajadused ja arengusuunad. Esiteks hetkeolukorra iseloomustus ja analüüs ning teiseks visioon ja arengueesmärgid.

Arendussuundade ja muutusvajaduste põhjal on koostatud realisatsiooniplaan, kus on täpselt määratletud tegevused, mis on vaja sooritada. See loob selge ja mõõdetava plaani asutuse arendamiseks.

## 1. Asutuse lühiajalugu

Narva Sotsiaaltöökeskus on Narva linna Sotsiaalabi ameti hallatav asutus.

Seoses Narva linna ööpäevaringset hooldust ja intervallhooldust vajavate elanike arvu suurenemisega 19.06.2008 Narva Linnavolikogu poolt oli vastu võetud otsus Narva linnale sobivate ruumide rentimiseks hooldekodu vajadusteks riigihanke korraldamise kohta. Läbiviidud hanke tulemusena Narva linn, tegutsedes Narva Linnavalitsuse kaudu, sõlmis 11.06.2009 hooldekodu ruumide rendilepingu 25 aastaks hanke võitjaga.

Narva Hooldekodu on asutatud 01.07.2012 Narva Linnavolikogu 21.06.2012 otsusega nr 76 „Linna ametiasutuse hallatava asutuse Narva Hooldekodu asutamine“. 19.11.2012 Narva Hooldekodu avas oma uksed klientidele.

2014.aastal toimus Narva linna sotsiaalsfääri reorganiseerimine. Vastavalt Narva Linnavolikogu 14.08.2014 määrusele nr 16 „Narva linna Sotsiaalabiameti hallatavate asutuste Laste Varjupaiga ja Narva linna Sotsiaalhoolekandekeskuse tegevuse lõpetamine ning Narva linna Sotsiaalabiameti hallatava asutuse Narva Hooldekodu ümberkorraldamine“ Narva Hooldekodu on ümberkorraldatud Narva linna Sotsiaalabiameti hallatava asutuse Narva Sotsiaaltöökeskuseks ning Narva linna Sotsiaalhoolekandekeskus ja Narva Laste Varjupaik lõpetasid oma tegevuse 01.01.2015. Narva Sotsiaaltöökeskus on nende asutuste õigusjärglane.

Sotsiaalministeeriumi, Siseministeeriumi, Ida-Viru Maavalitsuse ja Narva Linnavalitsuse vahel 27.01.2012 sõlmitud kokkuleppe nr 11.9-5/4665 „Narva Lastekodu ümberkorraldamise ja muude edasiste tegevuste kohta“ ja Ida-Viru Maavalitsuse maavanema 29.01.2015 korralduse nr 1-1/2015/14 alusel lõpetati 31.05.2015 Ida-Viru Maavalitsuse hallatava asutuse Narva Lastekodu tegevus. Alates 01.06.2015 osutab asenduskoduteenust Narva Sotsiaaltöökeskus kolmes peremajas.

## **2. Struktuur**

Keskuse tegevus korraldatakse Hooldekodu, Sotsiaalmaja ja Turvakodu osakondade kaudu, mis asuvad seitsmes hoones, sh Hooldekodu, neljas Turvakodu ja kahes Sotsiaalmaja hoones. Keskuse tegevust juhib ja korraldab keskuse juhataja. Personali koosseisus on 158 töötajat.

Juhtkonda kuuluvad: juhataja asetäitja (1), majandusjuhatajad (2), referent (1), sotsiaaltöötajad (4), spetsialistid (6), tegevusterapeut (1), psühholoog (1).

Üldhooldekodu teenuseid (ööpäevaringne hooldus- ja intervallhooldusteenused) osutavad vahetult hooldajad (36). Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust osutavad terviseedenduse töötaja (1), medõde (1), hooldaja (1), massöörid (2). Sotsiaalnõustamise teenust osutab sotsiaalnõustaja (1).

Rehabilitatsiooni teenuseid osutab rehabilitatsiooni meeskond käsunduslepingute alusel.

Sotsiaalmaja osakonnas osutavad teenuseid kindla elukohata isikutele - sotsiaalhooldajad (9), koduteenuseid – sotsiaalhooldajad (15), erihoolekandeteenuseid tegevusjuhendajad (4), tugiisikuteenust – tugiisikud (3) ja töötavad eestkostjad (4).

Turvakodu osakonna peremajades töötavad kasvatajad (5) ja abikasvatajad (13), turvakoduteenust lastele osutavad kasvatajad (2) ja abikasvatajad (4) ning pere- ja lapseabistajad (2).

Narva Sotsiaaltöökeskuse personali koosseisus on ka järgmised töötajad:

- tehniline personal: koristajad (11), pesunaine (3), tööline (4), kojamees (1), autojuhid (5).
- köögitöötajad – peakokk (1), kokad (3), toidujagaja (6), nõudepesija (1), köögitöölised (3).

# NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS

## HOOLDEKODU

- ÖÖPÄEVARINGNE HOOLDUS
- INTERVALLHOOLDUS
- SOTSIAALSE REHABILITATSIOONI TEENUS
- REHABILITATSIOONITEENUSED
- SOTSIAALNÕUSTAMINE
- INVATRANDSPORDITEENUS
- MUUD TEENUSED

## SOTSIAALMAJA

- VARJUPAIGATEENUS TÄISKASVANUTELE
- TURVAKODUTEENUS TÄISEALISTELE ISIKUTELE
- VÄLTIMATU SOTSIAALABI TEENUS
- ERIHOOLEKANDE TEENUSED
- KODUTEENUSED
- TUGIISIKUTEENUS
- PÄEVAKESKUSE TEENUS EAKATELE INIMESTELE

## TURVAKODU

- TURVAKODUTEENUS LASTELE
- ASENDUSKODUTEENUS
- PSÜHHOLOOGILINE NÕUSTAMINE

### **3. Hetkeolukorra iseloomustus**

Keskus on hoolekandeaustus, mis osutab teenuseid sotsiaalselt vähekindlustatud isikutele (sealhulgas lapsed ja lastega perekonnad, puuetega ja eakad inimesed, toimetulekuraskustega täiskasvanud). Kuna Keskus on Narva linna Sotsiaalabi ameti hallatav ja linna eelarvest rahastatav asutus, siis sõltub oma tegevuses KOVi arengusuundadest ja eelarve võimalustest. Keskus, sotsiaalteenuseid osutava asutusena, järgib oma töös igapäevaselt Sotsiaalhoolekande seaduses sätestatud ning muudatused, mis kehtivad alates 01.01.2016 kehtestavad rangemad nõudmised vahetule teenuseosutajale, mis omakorda nõuab asutuse juhilt ja personalilt rohkemat tähelepanu töötajate kvalifikatsioonile.

#### **3.1. Hooldekodu osakond**

Tänapäeval on Eestis üheks kõige aktuaalsemaks sotsiaalseks probleemiks elanikkonna vananemine ja pidev töövõimetuspensioni saavate inimeste arvu suurenemine. Narva ei ole selles osas erand. Tähtsat rolli linna poolt osutatavate toetavate teenuste süsteemis puuetega ja eakatele inimestele omab 2012. aastal linnas avatud hooldekodu.

Narva Sotsiaaltöökeskuse Hooldekodu tegevusvaldkond on eakate ja puuetega inimeste hoolekanne. Hooldekodu tegevuse eesmärgiks on ajutise või alalise hooldamise ja rehabilitatsiooni osutamine eakatele ja puuetega isikutele, kes ei ole suutelised iseseisvalt toime tulema ning kelle toimetulekut ei ole võimalik tagada teiste sotsiaalteenuste või muu abi osutamisega.

Narva linnas avatud hooldekodu võimaldab linna elanikele osutada kvaliteetset ööpäevaringset hooldusteenust. Tänapäevaks on Hooldekodu osakonna poolt osutatavate teenuste nimistu piisavalt laialdane ning see sisaldab peale ööpäevaringse hooldamise teenuse, mis suudab mahutada kuni 132 klienti, ka erinevaid toetavaid teenuseid nendele linna elanikele, kes suudavad toime tulla kodustes tingimustes (pesemisteenus spetsialiseeritud vannis ja saunas, pesu pesemine, terviseedenduse protseduurid, invatranspordi teenus), rehabilitatsiooniteenuseid, sh sotsiaalne rehabilitatsioon, tööalane rehabilitatsioon ja Narva linna eelarvest rahastatav sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus, mida osutatakse kümne päeva jooksul ning mahutab korraka 16 klienti. Ööpäevaringse hooldusteenuse ja rehabilitatsiooni teenuste saamisele on järjekord.

Seoses töövõime reformiga ja Eesti Töötukassaga arendatava koostööga osutab Narva Sotsiaaltöökeskus alates 2016.a maist vähenenud töövõimega tööealistele isikutele tööalase rehabilitatsiooni teenust.

Ööpäevaringne hooldusteenus hooldekodus on suhteliselt kallis ning seda ei saa alati kasutada madala sissetulekuga perekonnad. Selle teenuse kättesaadavuseks kõikidele linna elanikele, sõltumata nende sissetulekust, oli loodud Narva linna Sotsiaalabi ameti juurde hoolekandeaustusse paigutamise komisjon. Komisjon vaatab igat juhtumit läbi individuaalselt, valides hoolekandeaustuse, mis vastab inimese individuaalsetele vajadustele

ning määratleb perekonna materiaalseid võimalusi arvestades linna- ja kliendipoolse osalustasu.

Hooldekodu asub uues hoones, mis on võetud eksploatatsioonile 12.07.2012. Hoone on ehitatud hooldekodu vajadusteks ja vastab kõigile nõuetele ning on varustatud vajalike seadmete ja inventariga teenuste osutamiseks. Invatranspordi teenust osutatakse kahe spetsialiseeritud väikebussidega, mis võimaldavad transportida ka lamavaid kliente. Invatransporditeenus näeb ette ka ratstoolis olevate klientide korrustevahelist saatmisteenus, milleks on soetatud trepironija. Lamavaid kliente transportitakse ratastega kandraamil. Hooldekodu osakonna hoone ja selle territoorium on heas seisundis ning ei nõua olulisi kulutusi nende korrashoiuks.

Iga aastaga muutuvad Hooldekodusse saabuvate klientide tervise seisundid kehvemaks ja diagnoosid tõsisemaks (kasvab dementsuse ja vähi diagnoosiga klientide osakaal), mis nõuab spetsiifiliste abivahendite ja trenaažööride soetamist ning personali vastavat väljaõpet.

Kuna hooldekodu hoones puudub ruum toidu valmistamiseks, siis toitlustamist teostavad vastava hanke võitja ja Narva Sotsiaaltöökeskuse köök, mis asub Sotsiaalmaja osakonna hoones. Toitlustamisega seotud ressursside efektiivsemaks kasutamiseks on kavas korraldada toitlustamine ainult oma köögi vahendusel.

### **3.2. Sotsiaalmaja osakond**

Sotsiaalmaja tegevusvaldkond on toimetulekuraskustega täiskasvanute hoolekanne. Sotsiaalmaja tegevuse eesmärgiks on sotsiaalselt abitude isikute toimetulekuraskuste leevendamisele kaasa aitamine, sealhulgas ka ajutise peavarju võimaldamine.

Pidev töövõimetuspensionini saavate inimeste arvu suurenemine oli võetud tähelepanuks eakatele ja puudega inimestele osutatavate teenuste sh koduteenused, tugiisiku teenus, planeerimisel linna poolt, mille osutajaks on Narva Sotsiaaltöökeskus. Nende teenuste üheks peamiseks eesmärgiks on anda inimesele võimalikult pika aja kestel viibida tema jaoks harjumuspärasel keskkonnas ning elada maksimaalselt täisväärtuslikult ja aktiivselt.

Kahjuks kasvab ka psüühilisi häireid omavate inimeste kogus pidevalt ning üha enam ja enam inimesi vajab toetavaid teenuseid ning seetõttu on linnal vajalik suurendada teenuste hulka antud sihtgrupi inimeste jaoks. Narva Sotsiaaltöökeskusel on tegevusluba erihoolekandeteenuste osutamiseks, sh igapäevaelu toetamise teenus 40-le inimesele, toetatud elamise teenus 9-le inimesele ja töötamise toetamise teenus 5-le inimesele. Igapäevaelu toetamise teenust osutatakse sotsiaalmaja osakonnas aadressil M. Maslovi 3 ning kahte teist teenust osutatakse kliendi kodus ja Narva linnas. Perspektiivis vaatleb KOV ka kogukonnas elamise teenuse osutamise võimalust.

Arvestades eakate inimeste vajadusi vabaaja sisustamises on Sotsiaalmaja osakonnas avatud päevakeskus eakatele, kus kaks korda nädalas saavad vanurid vaba aega veeta omavahel suheldes, ajalehti lugedes, videot vaadates, karaoket lauldes ning käsitööga tegeledes.

Narvas nagu igas teiseski linnas on inimesed, kes on jäänud peavarjuta, kas ajutiselt või alaliselt. Lähtudes sellest osutab Narva Sotsiaaltöökeskus teenuseid ka kindla elukohata inimestele, sh varjupaigateenus täiskasvanutele, turvakoduteenus täisealistele isikutele ja vältimatu sotsiaalabi teenus.

Hetkel osutatakse varjupaigateenust täiskasvanutele ning vältimatu sotsiaalabi teenust Sotsiaalaja osakonnas aadressil Karja 6a, Narva täiesti amortiseerunud hoones, mille omanikuks on Narva linn. Hoone remont oleks väga kulukas ning kulude optimeerimiseks tuleks teenuste osutamiseks leida uus koht, kus oleks võimalik osutada kõiki kindla elukohata isikutele mõeldud teenuseid. Selline lahendus võimaldaks kokku hoida ka personali- ja majapidamiskulusid.

2016. aasta jaanuaris kolis turvakoduteenus täisealistele isikutele, mida osutati ennist aadressil Karja 6a, Narva aadressile M. Maslovi 3, Narva, kus on ettenähtud 12 kliendi majutus koos elamiseks vajalike seadmete ja inventariga.

Arvestades seda, et hoone aadressil M. Maslovi 3 on võetud kasutusele aastal 1996, vajab see remonti ning 2015. aasta jooksul teostati remont peaaegu kõikides esimese ja teise korruse ruumides. Lähiajal vajab rekonstrueerimist ka hoone fassaad, mis on märgitud Narva linna arengukavas 2008-2020 ning renoveerimistööd planeeritud aastaks 2018. 2015. aastal on sinna üle viidud erihoolekandeteenuste osutamine aadressilt Joala 22, Narva ja päevakeskus eakatele inimestele. Hoone aadressil Joala 22 anti üle Narva linnale ning nüüd on Narva Sotsiaaltöökeskuse hallata üks neist hoonetest, mis võimaldab hoonete ülalpidamisel kokku hoida.

### **3.3. Turvakodu osakond**

Turvakodu tegevusvaldkond on laste hoolekanne. Turvakodu tegevuse eesmärkideks on osutada ööpäevast ajutist või alalist abi, tuge ja kaitset vanemliku hoolitsuseta jäänud või vägivald või konfliktide tõttu ohtu sattunud lastele ning toetada vähekindlustatud lastega peresid toimetulekuoskuste omandamisel ja sotsiaalsete probleemide teadvustamisel ja lahendamisel.

Turvakodu osakonnas aadressil M. Maslovi 3a, Narva osutatakse turvakoduteenust lastele ja psühholoogilise nõustamise teenust. Turvakoduteenust lastele osutatakse tihedas koostöös Narva linna Sotsiaalabi ameti lastekaitse spetsialistide, lasteasutuste ja politsei esindajatega.

Hoone M. Maslovi 3a ruumides on 2015.a jooksul teostatud remont kõikides kasutatavates ruumides. Korrastust vajab aga hoone alla kuuluv territoorium, sh laste mänguväljaku rekonstrueerimine.

Asenduskoduteenust osutatakse alates 2015. juulist kolmes uues peremajas, mis on ettenähtud elamiseks 24-le lapsele igas majas kaheksa lapse kaupa, kuid seoses Sotsiaalhoolekande seaduse muutmisega peab aastaks 2020 elama igas majas mitte rohkem kui kuus last. Uutes peremajades on loodud kõik tingimused lapse parimaks arenguks ja kasvuks. Lapse arenguks ja kasvuks loodud tingimuste hindamise sätestab Sotsiaalhoolekandeseadus, mis nõuab alates



2016.a kord kolmes aastas sisehindamise läbiviimist. Sisehindamise käigus hinnatakse pakutava hoolduse vastavust lapse eale ja arengule ning asutuse töökorraldust ja juhtimist.

### 3.4. SWOT analüüs

Antud osas on välja toodud Narva Sotsiaaltöökeskuse SWOT-analüüs. Antud strateegilise planeerimise meetod võimaldab märgistada asutuse tugevad ja nõrgad küljed ning samuti ka arenguvõimalused ja riskifaktorid. Nende andmete alusel määratakse kindlaks Narva Sotsiaaltöökeskuse arengusuunad.

TUGEVUSED	NÕRKUSED
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitmekesised teenused</li> <li>• Teenuste ja asutuse pidev areng</li> <li>• Teenuste kättesadavus</li> <li>• Klientide rahuolu</li> <li>• Koolitatud, motiveeritud töötajad</li> <li>• Linnavalitsuse ja koostööpartneritega hea koostöö</li> <li>• Hooldekodu ja Turvakodu peremajade hoonete ja territooriumi hea korrashoid</li> <li>• Spetsialiseeritud transpordi olemasolu</li> <li>• Selgelt määratletud ja reaalselt saavutatavad eesmärgid</li> <li>• Suhteliselt odavad teenuste hinnad (va hooldusteenused)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hooldusteenused on kallid</li> <li>• Hoolekandeesutuste üldine madal maine</li> <li>• Töötajate madal töötasu</li> <li>• Hooldekodus puudub köök</li> <li>• Hooldusteenustele on järjekord</li> <li>• Sõltuvus KOV-i eelarvest</li> <li>• Sotsiaalmajade hooned vajavad pidevat remonti</li> <li>• Turvakodu territoorium ja seal asuvad rajatised vajavad korrastust</li> </ul>
VÕIMALUSED	OHUD
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Korraldada oma ühisköök</li> <li>• Süvendada koostööd teiste sotsiaalteenuste osutajatega</li> <li>• Ressursside mõistlik kasutamine</li> <li>• Osutatavate teenuste kvaliteedi paranemine</li> <li>• Töötajate pidev arendamine ja kompetentside täiendamine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klientide maksujõetus</li> <li>• Maksuvõlglaste tekkimine</li> <li>• Kvalifitseeritud tööjõu puudus</li> <li>• Võimetus tagada kvaliteetset teenuse osutamist</li> <li>• Kvalifitseeritud töötajate lahkumine</li> <li>• Suured töötajate koolituskulud</li> </ul>

## 4. Eesmärgid ja arengusuunad

### 4.1. Missioon

Osutada kliendi individuaalsetest vajadustest lähtuvalt kvaliteetseid sotsiaalteenuseid ning kindlustada kliendile tema seisundist tulenevalt võimalikult hea elukvaliteet ja igapäevaeluga toimetulek.

### 4.2. Visioon

Osutades mitmekesiseid teenuseid, loome parimad tingimused oma klientide elukvaliteedi tõstmiseks ja oleme tunnustatum sotsiaalteenuste osutaja Ida-Virumaal.

### 4.3. Põhiväärtused

**Kvaliteet**- osutame kõrgekvaliteedilisi teenuseid vastavalt abivajavate inimeste vajadustele ja ootustele. Kvaliteedi tagamise aluseks on meeskonnatööd väärtustav kvalifitseeritud ja kompetentne personal.

**Isikukeskne lähenemine** – osutame teenuseid, lähtudes teenuse saajate vajadustest, eesmärgiga tõsta kliendi elukvaliteet.

**Klientide rahulolu** – meie tegevuse kõige tähtsam eesmärk on rahulolevad kliendid, kelle ootusi on suudetud ületada. Seetõttu peame oluliseks regulaarse tagasiside saamist osutatava teenuse kvaliteedi osas.

**Usaldusväärsus** – tagame igale kliendile täieliku konfidentsiaalsuse, iga ülesande võtame ette kliendi huve kaitstes. Hoiame oma töös alati eetika ja -moraali kõrgeimat taset.

**Turvalisus** – kindlustame oma klientidele turvalise ümbruse. Nad tunnevad ennast turvaliselt ja teavad, et abi on alati kättesaadav.

**Avatus** – Narva Sotsiaaltöökeskus on kõigile avatud: nii klientidele, nende lähedastele, linnaelanikele kui ka koostööpartneritele.

**Kestev areng** – kvaliteedi tagamine regulaarse planeerimise, teostamise, hindamise ja parendamise kaudu.

### 4.4. Eesmärk

Keskuse peamiseks eesmärgiks on kvaliteetsete sotsiaalteenuste osutamine Narva linnas, linnaelanike toimetuleku igakülgne toetamine ning toimetulekuraskuste ennetamiseks, kõrvaldamiseks või kergendamiseks abi osutamine ja sotsiaalsete erivajadustega isikute sotsiaalsele turvalisusele, arengule ja ühiskonnas kohanemisele kaasaaitamine.

### 4.5. Strateegilised eesmärgid

4.5.1. Narva Sotsiaaltöökeskuse teenused on kättesaadavad kõikidele abivajajatele ning osutatud kvaliteetselt ja lähtuvalt abivajajate vajadustest ning nende elukvaliteet on paranenud.

4.5.2. Narva Sotsiaaltöökeskus on edukalt toimiv organisatsioon, mille tegevus on läbipaistev ja informatsioon selle tegevuse kohta on kõigile kättesaadav ning, kus pööratakse pidevalt tähelepanu personali koolitamisele ja arendamisele ning kõikide huvigruppide kaasamine teenuste parendamisesse.

## **5. Kvaliteedipõhimõtted**

### **5.1. Efektiivne juhtimise süsteem**

Narva Sotsiaaltöökeskuse juhtimise süsteemi peaesmärk on klientide rahuldamine läbi teenuste kvaliteedi tagamise organisatsioonis ning selleks organisatsiooni töötajate motiveerituse ja pühendumuse saavutamine.

Lähtume tegevuste kavandamisel ja juhtimisel huvigruppide ootustest ning vajadusest, mida selgitame välja läbi koostöö ja tagasisidestamise. Väärtustame koostööd meie koostööpartnerite ja huvigruppidega. Iga-aastaselt viime läbi nende tagasiside küsitluse. Samuti iga-aastaselt küsime tagasisidet ja ettepanekuid meie klientidelt ning nende lähedastelt. Saadud tagasiside arutletakse juhtkonna poolt läbi ning selle põhjal kavandatakse tegevused tegevuskavas.

Narva Sotsiaaltöökeskuse kliendid ja personal on kaasatud juhtimisprotsessidesse. Igal töötajal on õigus kaasa rääkida nii oma tööd kui ka asutuse teenuste arengut ja tulemuslikkust puudutavates küsimustest. Töötajaid kaasatakse läbi regulaarselt toimuvate koosolekute ja iga-aastaselt peetavate arenguvestluste. Narva Sotsiaaltöökeskuse kliendid on juhtimisprotsessidesse kaasatud läbi tagasiside saamise.

Narva Sotsiaaltöökeskuse tegevus põhineb arengukaval ning iga-aastases tegevuskavas, mille koostame koostöös töötajatega ning see kinnitatakse juhtkonna poolt. Arengukava vaadatakse juhtkonna poolt üle vähemalt 1 kord aastas, aastaks koostatud tegevuskava - 2 korda aastas.

Info Narva Sotsiaaltöökeskuse eesmärkide, teenuste ning töö tulemuste kohta on kõigile huvigruppidele kättesaadav. Igal aastal koostame oma tegevuste kohta tegevusaruande. Tegevusaruande leiavad kõik huvilised Narva linna kodulehelt [www.narva.ee](http://www.narva.ee) ja ka asutuse koduleheküljel [www.nstk.ee](http://www.nstk.ee). Samuti tutvustame oma tegevuse tulemusi töötajatele koosolekute läbiviimise kaudu.

### **5.2. Personali toetamine, arendamine ja kaasamine**

Nii uute töötajate ning vabatahtlike värbamisel kui ka töötajate arendamisel väärtustame teadmisi, kogemusi ja kompetentse, mis aitavad kaasa kliendikeskse teenuse pakkumisele, et kindlustada igale kliendile tema seisundist tulenevalt võimalikult hea elukvaliteet ja igapäeva eluga toimetulek ning toetada kliendi eneseteostamise võimaluse leidmisel. Meie värbamispoliitika on kirjeldatud ning personali värbamine toimub ühtsetel alustel.

Hindame töötajate koolitusvajadusi ja töö tulemusi läbi arenguvestluste süsteemi. Iga töötajaga viib Narva Sotsiaaltöökeskuse juhataja läbi iga-aastase arenguvestluse. Arenguvestlustel analüüsitakse tehtud tööd ning lepatakse kokku järgmise aasta eesmärgid ja nende saavutamiseks vajalikud sammud. Iga aasta alguses koostatakse töötajate koolitusplaan vastavalt arenguvestlustel kokkulepitule ja arvestades Narva Sotsiaaltöökeskuse finantsvõimalusi. Pakume iga-aastaselt oma töötajatele võimalusi koolitustel osalemiseks, et seeläbi arendada kompetentse ja teenuseid.

Asutuses on nüüdisaegsed töötingimused, mis vastavad personali vajadustele. Hindame regulaarselt oma personali rahulolu. Iga-aastase personali rahuloluküsitluse tulemusi analüüsib juhtkond. Vajalikud parandustegevused kajastuvad asutuse tegevuskavas. Igal töötajal on võimalus väljendada oma arvamust ja esitada ettepanekuid teenuste parandamiseks ja töökorralduse efektiivemaks muutmiseks oma vahetule juhile, töötajate koosolekul, arenguveestluse käigus ja personali rahulolu küsitluses. Nende meetmete rakendamisega kaasame personali teenuste hindamise protsessi. Personali ettepanekuid arvestatakse edaspidiste tegevuste planeerimisel ja tegevuskava koostamisel.

Väärtustame ja tunnustame töötajaid ning vabatahtlikke. Märkame hästi tehtud tööd. Vastavalt töötulemustele makstakse preemiat. Töötajate motivatsiooni toetamiseks korraldame ühisüritusi, pakume võimalusi enesearendamiseks ja sporditegevusteks. Meie jaoks on tähtis töötajate tähtpäevade meelepidamine. Asutuse töötasukorralduse eesmärgiks on tagada töötasu, mis motiveerib töötajaid panustama asutuse töösse ning väärtustada inimesi, kes on kompetentsed ja teevad kvaliteetset tööd.

### **5.3. Klientide õiguste tagamine**

Klientide õiguste ja kohustuste määratlemisel oleme lähtunud Euroopa Inimõiguste ja vabaduste kaitse konventsioonist, Laste õiguste konventsioonist ning võrdse kohtlemise ja diskrimineerimisevastasuse põhimõtetest ning Eesti Vabariigi põhiseadusest.

Asutuse personal ja kliendid on teadlikud klientide õigustest ja kohustustest, mis on kajastatud sõlmitud asutuse ja kliendi vahelises lepingus, kaebuste menetlemise korras ja iga osakonna kodukorras klientidele. Klientide õigused ja kohustused on avaldatud asutuse veebilehel, üldkasutatavates ruumides ning on tutvustatud nii personalile kui ka klientidele.

Igal kliendil on teenuse kvaliteediga rahulolematuse või oma õiguste rikkumise korral võimalus esitada kaebus. Tagasisidet, ettepanekuid ja kaebusi saab esitada nii kirjalikult kui ka suuliselt. Igas osakonnas asub tagasiside, kaebuste ja ettepanekute jaoks eraldi postkast.

Austame ja toetame klientide õigust poliitilisele, majanduslikule, sotsiaalsele ja kultuurilisele enesemääratlusele. See on üks meie klientide põhiõigustest ning tagame selle läbi eetikakoodeksi rakendamise.

Pakume klientidele vajadusel toetust oma õiguste eest seismisel. Meie klientidel on võimalus pöörduda abi saamiseks iga asutuse töötaja poole, kes peab edastama tema kaebus või palve vastava valdkonna töötajale, kes aitab klienti tekkinud küsimuste ja probleemide lahendamisel.

## **5.4. Eetikapõhimõtete järgimine**

Järgime oma tegevuses sotsiaalala töötaja eetikakoodeksit, millega on tutvunud kõik töötajad. Samuti eetikakoodeks on kättesaadav igas osakonnas.

Teenuse saajad on kaitstud vaimse, füüsilise ja majandusliku ärakasutamise eest. Ennetame oma klientide ärakasutamist läbi järgmiste meetmete: kliendile või tema eestkostjale selgitatakse kliendi õigused, mis on muu hulgas kajastatud lepingus, kaebuste menetlemise korras ja iga osakonna kodukorras klientidele; Narva Sotsiaaltöökeskuse teenuste hinnakiri on kinnitatud Narva Linnavalitsuse korraldusega, maksmine teenuste eest toimib arvete alusel, hooldekodu klientide taskuraha kasutamisel lähtutakse kliendile kuuluva raha korrast, viiakse läbi klientide taskuraha inventuuri; asenduskoduteenuse peremajade kasvandikele väljastatakse taskuraha vastavalt kehtivale taskuraha maksmise korrale; igal kliendil on võimalus esitada kaebus; ärakasutamist ennetavad põhimõtted on kirjeldatud eetikakoodeksis ja nende täitmine on kohustuslik igale töötajale. Pöörame tõsist tähelepanu igale ärakasutamise juhtumile ning lahendame neid vastavalt seaduses sätestatud nõuetele. Hindame rakendatavate meetmete efektiivsust lähtudes laekunud kaebustest ja klientidelt saadud tagasisidest üks kord aastas personali koosolekul juhul, kui on laekunud vähemalt üks kaebus.

Teenuse saajate kohta kogutud andmed ja informatsioon on konfidentsiaalne ning ligipääsetav ainult selleks volitatud isikutele. Iga teenuse saaja annab oma nõusoleku tema isikuandmete töötlemiseks. Konfidentsiaalsuse nõue on iga asutuse töötaja töölepingus ning kõik konfidentsiaalsete andmete töötlemisega tegelevad töötajad järgivad oma töös juhendit eraeluliste ja delikaatsete andmete vastutavale töötajale.

Narva Sotsiaaltöökeskuse elamis- ja töökeskkond on turvaline. Kõik töötajad on läbinud tööohutusealase juhendamise enne tööle asumist. Igal aastal viime läbi evakueerimisõppused kõigile töötajatele ja asutuses viibivatele klientidele. Narva Sotsiaaltöökeskuse elamis- ja töökeskkond on regulaarselt auditeeritud asjaomaste institutsioonide poolt (Terviseamet, Päästeamet, Veterinaar- ja Toiduamet jne).

Teenuste osutamisega seotud töötajate rollid on täpselt määratletud. Iga töötaja roll ja ülesanded on kirjeldatud tema ametijuhendis.

## **5.5. Koostöö väärtus**

Et tagada teenuste vastavus klientide ja huvigruppide vajadustele teeme teenuste arendamisel ning osutamisel koostööd erinevate partneritega (teenuse saajad ja nende lähedased, sihtgrupi esindusorganisatsioonid, kohalik omavalitsus, tervishoiuteenuse osutajad, Eesti Töötukassa jne). Soovime läbi koostöö laiemalt mõjutada sihtgruppidele mõeldud teenuste arengut ja kvaliteeti.

Hindame koostöö tulemuslikkust ja koostööpartnerite rahulolu ning tagasisidet. Koostöö tulemuslikkuse hindamine toimub kord aastas läbi juhtkonna koosoleku. Koostööpartnerite rahulolu mõõdame iga aasta läbi koostööpartnerite ja huvigruppide rahulolu küsitluse.

## **5.6. Teenuse saajate kaasamine**

Kaasame iga teenuse saajat individuaalsete vajaduste hindamisse, teenuse kavandamisse ning teenuse tulemuslikkuse hindamisse.

Jõustame iga teenuse saajat, et nad saaksid oma elu puudutavates küsimustes kaasa rääkida ning igapäeva- ja tööeluga võimalikult iseseisvalt toime tulla. Iga spetsialist lähtub oma töös kaasamise ja jagatud vastutuse põhimõttest, mis on välja toodud eetikakoodeksis. Julgustame ja toetame oma kliente iseenese esindamise oskuste arendamisel. Iga klient on kaasatud ja võtab vastutuse oma tegevuse eest vastavalt oma võimetele. Loomes keskkonna, mis soodustab klientide jõustamist läbi järgmiste meetodite: klientide tervisliku seisundi parandamine, motiveerivad vestlused klientidega, ühiskondlikus elus osalemise ja oma arvamuse väljendamise võimaldamine, võimalus valida vastavalt oma huvile ja soovile vaba aja tegevus ning personali sisekoolituste läbiviimine klientide jõustamise vajaduse ja selle teostamise meetmete kohta.

Kõik kliendid saavad asutuse arengus kaasa rääkida läbi tagasiside kogumise, kaebuste ja ettepanekute süsteemi.

## **5.7. Kliendikeskne lähenemine**

Teenuste kavandamisel ja pakkumisel oleme paindlikud ning arvestame klientide ning huvigruppide vajadustega. Enne uute teenuste osutamist hindame alati sihtgrupi vajadusi läbi koostöö Narva Linnavalitsuse ja Narva linna Sotsiaalabi ametiga, mille hallatav asutus ka oleme.

Pakume teenust teenuse saajale mugavates kohtades – asume linna piirides, ligi pääseb nii autoga, jalgsi kui ühistranspordiga. Kuna asume linna piirides, siis on kaubanduskeskused, avalikud asutused jm läheduses.

Igale kliendile pakume teenuseid vastavalt tema individuaalsetele vajadustele eesmärgil tõsta tema elukvaliteeti. Teenuse osutaja selgitab välja kliendi elukvaliteedi taseme. See järel hakatakse välja selgitama teenuse saajaga tema eesmärgid alates teenusele saabumisest ning lepatakse kokku tegevused nende saavutamiseks. Eesmärgid ja tulemused kajastatakse klientide individuaalsetes plaanides. Individuaalsetes plaanides püstitatud eesmärgid ja

tegevused nende saavutamiseks vaadatakse üle ja täidetust hinnatakse, mida teostab klient koos spetsialistidega.

Hindame oma teenuste tulemuslikkust koos kliendiga. Kollektiivsel tasandil hindame oma teenuste tulemuslikkust läbi klientide rahuloluküsitluste, koostööpartnerite tagasiside ning eesmärkide täitmise.

## **5.8. Tegevuse laiahaardelisus**

Kasutame holistlikku lähenemist - teenuste osutamisel lähtume kliendi vajadustest erinevates eluvaldkondades, et tõsta tema elukvaliteeti ja pakkuda võimalusi eneseteostuseks. Teenuste osutamisel võtame arvesse nii elamise, tervise kui ka vaba aja veetmisega seotud aspekte ning toetame klienti vajalike muudatuste elluviimisel.

Teenuse osutamine toimub meeskonnatöona erinevate valdkondade spetsialistide poolt. Asutuses kasutatakse multidistsiplinaarset lähenemist, kus vastavalt kliendi vajadustele moodustub spetsialistide grupp talle vajalike teenuste tagamiseks.

Teenuse osutamisega seotud protsessid on kirjeldatud ning huvilistele kättesaadavad. Kõik teenused on kirjeldatud asutuse kodulehel. Lisainfot saab nii e-posti kui ka telefoni teel asutuse spetsialistidelt.

## **5.9. Tulemustele orienteeritus**

Mõõdame iga-aastaselt oma teenuste tulemuslikkust lähtudes klientidega seatud eesmärkidest ja nende poolt hinnatud kasust ning erinevate huvigruppide tagasisidest. Teenuste tulemuslikkuse hindamine toimub läbi individuaalsete tegevusplaanide tulemuste hindamise, klientidelt ja huvigrupidelt tagasiside kogumise. Teenuste tulemuslikkust kollektiivsel tasandil analüüsitakse juhtkonna koosolekul, kus analüüsitakse tegevuskava tulemuste täidetust.

Iga töötaja panustab oma igapäevase tööga teenuse saajate ja asutuse eesmärkide saavutamisse.

Info asutuse tegevuse tulemuste ja eesmärkide saavutamise kohta on kõigile huvilistele kättesaadav. Igal aastal koostame oma tegevuse kohta tegevusaruande, mille avaldame Narva linna ja asutuse kodulehel.



## **5.10. Orienteeritus pidevale arengule**

Tagame oma teenuste kvaliteedi ja kestva arengu läbi regulaarse töö analüüsi ning vajalike muudatuste sisseviimise ja arendustegevuste kavandamise. Planeerime tegevused arengukavas kajastatud eesmärkide saavutamiseks iga aastaselt koostatavas tegevuskavas. Kasutame juhtimisel planeeri – teosta - kontrolli – korrigeeri mudelit. Vähemalt 2 korda aastas hindame juhtkonna koosolekul oma tegevuse edukust tegevuskava raames ning kavandame vajalikud muudatused. Asenduskodus viibiva lapse arengut toetavate tingimuste ja asutuse järjepidev arengu tagamiseks viime läbi kord kolme aasta jooksul sisehindamist.

Läbi strateegilise planeerimise tagame arenguks vajalike ressursside olemasolu.

Oleme avatud uutele ideedele ja koostööle erinevate asutustega, et rakendada ja arendada parimaid praktikaid ja innovaatilisi töömeetodeid oma klientide vajaduste rahuldamiseks. Kontrollime iga innovaatilisuse rakendamist ja hindame selle tulemuslikkust. Lähetame oma töötajaid erinevatele koolitustele.

## **6. Arengukava uuendamine**

Arengukava vaadatakse üle üks kord aastas asutuse juhtkonna koosolekul. Vastavalt vajadusele kavandatakse arengukavasse tehtavad muudatused.