

Kinnitatud  
Narva Sotsiaaltöökeskuse juhataja  
31.01.2018.a käskkirjaga nr 1.-3/1.1

**NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUSE ARENGUKAVA  
2018-2022**

## Sisukord

<b>Sissejuhatus</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Asutuse lühiajalugu</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Struktuur</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Hetkeolukorra iseloomustus</b> .....	<b>7</b>
3.1. Hooldekodu osakond .....	7
3.2. Sotsiaalmaja osakond .....	8
3.3. Turvakodu osakond .....	9
3.4. SWOT analüüs.....	10
<b>4. Eesmärgid ja arengusuunad</b> .....	<b>12</b>
4.1. Missioon .....	12
4.2. Visioon.....	12
4.3. Põhiväärtused.....	12
4.4. Eesmärk .....	13
4.5. Strateegilised eesmärgid .....	13
<b>5. Kvaliteedipõhimõtted</b> .....	<b>14</b>
5.1. Efektiivne juhtimise süsteem.....	14
5.2. Personali toetamine, arendamine ja kaasamine .....	15
5.3. Klientide õiguste tagamine .....	16
5.4. Eetikapõhimõtete järgimine.....	16
5.5. Koostöö väärtus .....	17
5.6. Teenuse saajate kaasamine .....	17
5.7. Kliendikeskne lähenemine.....	18
5.8. Tegevuse laiahaardelisus .....	19
5.9. Tulemustele orienteeritus .....	20
5.10. Orienteeritus pidevale arengule .....	20
<b>6. Arengukava uuendamine</b> .....	<b>22</b>

## 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 konkreetset prioriteetid.

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 Linnavalikogu poolt oli vastu võetud otsus Narva linnale sobivate ruumide rentimiseks hooldekodu vajadusteks riigihanke korraldamise kohta. Läbi viidud 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 Linnavalikogu 21.06.2012 otsusega nr 76 „Linna ametiasutuse hallatava asutuse Narva Hooldekodu asutamine“. 19.11.2012 Narva Hooldekodu avas oma ukse klientidele.

2014.aastal toimus Narva linna sotsiaalsfääri reorganiseerimine. Vastavalt Narva Linnavalikogu 14.08.2014 määrusele nr 16 „Narva linna Sotsiaalabi ameti hallatavate asutuste Laste Varjupaiga ja Narva linna Sotsiaalhoolekandekeskuse tegevuse lõpetamine ning Narva linna Sotsiaalabi ameti hallatava asutuse Narva Hooldekodu ümberkorraldamine“ Narva Hooldekodu on ümberkorraldatud Narva linna Sotsiaalabi ameti 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
- REHABILITATSIOONITEENUS
- SOTSIAALSE REHABILITATSIOONI TEENUS
- TÖÖALASE REHABILITATSIOONI TEENUS
- SOTSIAALNÕUSTAMINE
- INVATRANSPORDITEENUS
- MUUD TEENUSED

## SOTSIAALMAJA

- VARJUPAIGA TEENUS TÄISKASVANUTELE
- TURVAKODUTEENUS TÄISEALISTELE ISIKUTELE
- VÄLTIMATU SOTSIAALABI TEENUS
- ERIHOOLEKANDE TEENUSED
- KODUTEENUSED
- TUGIISIKU TEENUS
- PÄEVAKESKUSE TEENUS EAKATELE INIMESTELE

## TURVAKODU

- TURVAKODUTEENUS LASTELE
- ASENDUSHOOLDUSTEENUS
- PSÜHHOOGILINE NÕUSTAMINE

### **3. Hetkeolukorra iseloomustus**

Keskus on hoolekandeaasutus, 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. Seaduses toimuvad muudatused kehtestavad aina karmimad nõuded teenuse osutajale. Alates 2020. aastast kehtima hakkavad nõuded nõuavad 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 rehabilitatsiooniteenus, mida osutatakse kümne päeva jooksul ning mahutab korraga 16 klienti. Ööpäevaringse hooldusteenuse ja rehabilitatsiooniteenuste 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 hoolekandeaasutusse paigutamise komisjon. Komisjon vaatab igat juhtumit läbi individuaalselt, valides hoolekandeaasutuse, mis vastab inimese individuaalsetele vajadustele ning määratleb perekonna materiaalseid võimalusi arvestades linna- ja kliendipoolse osalustasu.

Hooldekodu asub uues hoones, mis on võetud ekspluatatsioonile 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 ratastoolis olevate klientide korrustevahelist saatmisteenus, milleks on soetatud trepironija. Lamavaid kliente transporditakse ratastega kanderaamil. Hooldekodu osakonna hoone ja selle territoorium on heas seisundis ning ei nõua olulisi kulusi 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 teostab Narva Sotsiaaltöökeskuse köök, mis asub Sotsiaalmaja osakonna hoones. Alates 01.01.2018 Narva Sotsiaaltöökeskuse köök teostab kõikide seda vajavate klientide toitlustamist: hooldekodu, rehabilitatsiooniteenuse, turvakodu lastele ja asendushooldusteenuse, koduteenuste kliendid. 2017. aasta jooksul on läbi viidud ettevalmistustegevused Narva Sotsiaaltöökeskuse köögi töö korraldamiseks keskuse klientide toitlustamiseks täies mahus pärast sõlmitud Mann Grupp OÜ-ga toitlustusteenuse osutamise hankelepingu lõppemist. Köögi efektiivsemaks tööks on tehtud hädavajalikud remonditööd, soetatud vajalikud seadmed, inventar ja toidu transportimise nõud. Seoses klientide arvu suurenemisega on vajalik köök üle viia suuremasse ruumi, kus on sobivamad tingimused kasvanud mahtude täitmiseks (hea ventilatsioon, tootmisprotsessi logistika jne).

### **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 osalise või puuduva töövõimega 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, seoses sellega, et vajadus kogukonnas elamise teenuse osutamise järele Narva linnas on põhjendatud. Narva Sotsiaaltöökeskus on valmis taotlema



tegevusluba teenuse osutamiseks aadressil M.Maslovi 3, planeeritud kohtade arv teenuse osutamise kohas on 10.

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 täisealiste isikutele ja vältimatu sotsiaalabi teenus.

Hetkel osutatakse varjupaigateenust täiskasvanutele ning vältimatu sotsiaalabi teenust Sotsiaalmaja osakonnas aadressil Karja 6a, Narva täiesti amortiseerunud hoones, mille omanikuks on Narva linn. 2016-2017 aastatel on teostatud hoone hädavajalikud remonditööd, remonditud on osad klientide eluruumid, WC, vastuvõturuum, trepikoda, vahetatud valgustid ja sanitaarseadmed. Kuid on kavas korraldada teenuste osutamise kindla elukohata isikutele ühes paremas seisundis olevas hoones, mis võimaldab klientidele turvalise keskkonna tagada ning personali-ja majanduskulud kokku hoida.

2016. aasta jaanuaris kolis turvakoduteenus täisealiste 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, vajas see remonti ning 2015. aasta jooksul teostati remont peaaegu kõikides esimese ja teise korruse ruumides. 2017. aastal riigihanke „Narva Sotsiaalmaja (Maslovi 3) soojustustööd, I etapp“ menetluse raames teostati hoone soojustustööd, sh sokliakende ja välisuste vahetus ning pööningulae soojustamine. Ehitustöid teostati projekti „Narva Sotsiaaltöökeskuse Sotsiaalmaja (Maslovi 3) energiasäästu suurendamine“ raames. Projekti rahastatakse Ettevõtluse Arendamise Sihtasutuse kaudu meetmest “Regionaalsete investeringutoetused”. Teise etapina oli kavas renoveerida ja soojustada hoone fassaadi, kuid vastav taotlus ei ole rahuldatud. 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.

### **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 vägivalla 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. Koostöös KOV'iga 2017. aastal teostati juurviljahoidla lammutus ja rohelala haljastustööd, on koostatud aia ehitusprojekt ja saadud ehitusluba.

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.

S ( <i>strenghts</i> ) - TUGEVUSED	W ( <i>weaknesses</i> ) - NÕRKUSED
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EQUASS <i>Assurance</i> kvaliteedijuhtimissüsteemi rakendamine</li> <li>• tugev meeskonnatöö</li> <li>• kogemustega töötajad</li> <li>• toimiv kommunikatsioon ja hea sisekliima asutuses</li> <li>• töötajate arenguvõimaluste tagamine – koolitusvõimalused, arenguvestlused</li> <li>• töötajate motiveerimisvõimalused</li> <li>• tugev koostöö erinevatel tasanditel: kliendid, pered-lähedased, eestkostjad, kohalikud omavalitsused, teised haakuvad organisatsioonid ja asutused, MTÜ-d</li> <li>• teenuste mitmekesisus - erinevate teenuste pakkumine erinevatele sihtgruppidele</li> <li>• teenuste osutamise järjepidevuse tagamine asutuse sees</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ruumide puudus Hooldekodus</li> <li>• täiesti amortiseerunud Sotsiaalmaja osakonna hoone aadressil Karja 6a, Narva</li> <li>• Hooldekodu hoone tasuline parkla</li> <li>• Hooldekodu hoone juurdepääsutee halb seisukord</li> <li>• Sõltuvus kohalikust omavalitsusest</li> <li>• sõltuvus linna eelarvest</li> <li>• teenuse osutamiseks erinevad asukohad</li> <li>• tööjõu puudus – vajaliku kvalifikatsiooniga töötajad, asendajad</li> <li>• vabatahtliku töö ja vabatahtlike vähesus</li> <li>• töötajate motiveerituse tase</li> <li>• madal töötasu</li> <li>• sotsiaalmajade hoonete suured remondikulud</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• teenuste järjepidev arendamine</li> <li>• sisekontroll</li> <li>• teenuste hea kvaliteet</li> <li>• heal tasemel tehniline baas</li> <li>• oma autopark, sh spetsialiseeritud transport</li> <li>• sihtgruppide kaasamine teenuste arendamisse</li> <li>• füüsiline asukoht ja kättesaadavus</li> <li>• kasvav nõudlus teenuste järele</li> <li>• hea juhtimine</li> <li>• invatranspordi kasutamise võimalus</li> <li>• oma köök</li> <li>• teenuste kättesaadavus – tasuta või madal hind, võimalus saada linna poolset kaasfinantseerimist</li> <li>• lisatulu teenimise võimalused asutuse eelarvesse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• piiratud ametikohtade arv, mis ei vasta nõudlusele – uute ametikohtade loomine on keeruline</li> <li>• järjekorrad hooldusteenustele</li> <li>• piiratud töötajate võimsus tööalase rehabilitatsiooni teenusel</li> <li>• laienemisvõimaluse puudumine</li> <li>• hooldekodu hoone kallid rendikulud</li> <li>• hooldekodu hooldusteenuste kallid hinnad</li> </ul>
<p>O (<i>opportunities</i>) - VÕIMALUSED</p>	<p>T (<i>threats</i>) - OHUD</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• teenusvajaduste väljaselgitamine – kliendiuuringute läbiviimine</li> <li>• uute teenuste arendamine – kogukonnas elamise teenus, lühiajaline asendushooldus</li> <li>• olemasolevate ruumide maksimaalne kasutusele võtmine</li> <li>• Sotsiaalmajade ja Turvakodu hoone ruumide renoveerimisega jätkamine</li> <li>• vabatahtlike, praktikantide ja alternatiivteenistujate kasutamine</li> <li>• töötajate motiveeritusse panustamine</li> <li>• uute koostööpartnerite leidmine</li> <li>• koostöö süvendamine 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>• vananev kaader</li> <li>• uute töötajate leidmine</li> <li>• töötajate läbipõlemine ja kliendipimedus</li> <li>• pingeline eelarve - alarahastus</li> <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>• Kasvav töötajate koolitusvajadus</li> </ul>

## 4. Eesmärgid ja arengusuunad

### 4.1. Missioon

Osutame Narva linna elanike vajadustele vastavaid kvaliteetseid ja tulemuslikke sotsiaalteenuseid kvalifitseeritud ning pühendunud tööjõuga kaasagsetel tingimustel.

### 4.2. Visioon

Narva Sotsiaaltöökeskus on tunnustatud kvaliteetsete sotsiaalteenuste osutaja, kes pakub kvalifitseeritud ning pühendunud tööjõuga Narva linna elanike vajadustele vastavaid tulemuslikke sotsiaalteenuseid, mille aluseks on tõendus põhine sekkumine.

### 4.3. Põhiväärtused

**Kvaliteet** – kvaliteedi tagamiseks rakendame kvaliteedijuhtimissüsteemi. Kvaliteedi planeerimise aluseks on selgelt defineeritud eesmärkidel põhinev kvaliteedipoliitika. Pidev planeerimine annab nägemused asutuse eesmärkide teostamiseks vajaminevatest ressurssidest ning pidev süsteemi ülevaatus võimaldab tuvastada nõrgad kohad ja parandada need.

**Isikukeskne lähenemine** – meie teenused on suunatud klienti jõustama. Kogu teenuse osutamise protsessi keskmes on inimene ja tema vajadused ning lähtume põhimõttest, et inimene ise langetab määravad otsused oma elus.

**Huvigruppide rahulolu** – osutame teenuseid lähtudes kliendi individuaalsetest vajadustest, teenusele suunaja püstitatud eesmärkidest ja kliendi objektiivsetest vajadustest ja probleemidest. Seega on üks meie põhieesmärkidest teenuse saajate ja teiste oluliste huvigruppide rahulolu, mis tugineb selgetele ja asjakohastele näitajatele.

**Usaldus** – oma töös lähtume põhimõttest, et kõikidel osapooltel on õigus eeldada, et teine osapool täidab oma kohustusi ja lubadusi. Iga ülesande võtame ette osapoolte huve kaitstes. Hoiame oma töös alati eetika ja -moraali kõrgeimat taset.

**Turvalisus** - klientide vaimse ja füüsilise turvalisuse ning tervise kaitse saavutamiseks rakendame meetmeid, mis muudavad kõik ohud võimatuteks sündmusteks.

**Avatus ja koostöö** – teenuste planeerimisse ja arendamisesse kaasame igapäevaselt kõiki huvigruppe. Tagame informatsiooni ja avaliku teabe kättesaadavuse ning loome võimalused osaleda otsustusprotsessides.

**Kestev areng** – asutuse personali ja teenuste arendamisel arvestame väliskeskkonna muutumisega kaasnevat muudatusi. Planeerime oma tegevust lähtudes asutuse missioonist ja eesmärkidest. Planeeritud tegevuste teostamise tulemuslikkust kontrollime tagasiside kogumise ja rahulolu hindamise ja tulemusnäitajate analüüsimisel. Tuvastatud puuduste kõrvaldamiseks planeerime parendustegevused kaasates kõik huvigrupid.

#### **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 ning teenuse saajate 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 kaasamisele teenuste parendamisesse.

## **5. Kvaliteedipõhimõtted**

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

Narva Sotsiaaltöökeskuse juhtimise süsteemi peaesmärk on klientide vajaduste rahuldamine läbi teenuste kvaliteedi tagamise organisatsioonis. Teenuste kvaliteedi tagamiseks planeerime ja teostame tegevusi organisatsiooni töötajate motiveerituse ja pühendumuse saavutamiseks.

Lähtume tegevuste kavandamisel ja juhtimisel huvigruppide vajadusest ning ootustest, mida selgitame välja läbi koostöö ja tagasisidestamise. Väärtustame koostööd meie kostööpartnerite ja huvigruppidega. Iga-aastaselt viime läbi rahulolu uuringuid. Samuti iga-aastaselt küsime tagasisidet ja ettepanekuid meie klientidelt ning nende lähedastelt. Saadud tagasiside tulemuste analüüsimisega tegeleb juhtkond. Analüüsi tulemusi tutvustatakse ka vahetutele teenuse osutajatele eesmärgil saada parendusettepanekud oma ala ekspertidelt. Nende ettepanekute 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 arenguveestluste. Narva Sotsiaaltöökeskuse kliendid on juhtimisprotsessidesse kaasatud läbi tagasiside andmise võimaluse, milleks on loodud ka ettepanekute ja kaebuste esitamise kord.

Narva Sotsiaaltöökeskus lähtub oma lähimate eesmärkide kavandamisel strateegilistest eesmärkidest ja asutuse missioonist ja visioonist. Selleks on koostatud arengukava, mille eesmärk on luua kõigile ühtne arusaam ja eesmärk keskuse tegevustele. Arengukava koostamise ja ülevaatamise kaasame kõiki meeskonna liikmeid (juhtkond ja vahetud teenuse osutajad). Asutuse lähimate eesmärkide efektiivsemaks saavutamiseks planeerime tegevused, mille teostatust mõõdame kindlaks määratud tulemusnäitajate abil. Seatud eesmärkide saavutamiseks vajalikud tegevused kirjeldatakse tegevuskavas, mis on koostatud üheks aastaks. Tegevuskava täitumist hindame poole aasta pärast selleks, et olla kindlad, et oleme õigel teel ning vajadusel korrigeerida oma tegevust. Arengukava vaadatakse üle kord aastas.

Narva Sotsiaaltöökeskuse tegevuse, ehk sotsiaalteenuste osutamise, eesmärk on klientide aktiivse osalemise ühiskonnas säilitamine või taastamine. Meie eesmärk ei ole kliendi eest vajalikud tegevused ära teha vaid õpetada, suunata ja juhendada klienti võtma ise vastutus oma elu eest ja olla aktiivne ühiskonnas osaleja. Osutame väga erinevaid sotsiaalteenuseid, alates tervise edendamisest kuni ööpäevaringse hooldamiseni. Nii kaua, kui inimene on suuteline hakkama saama oma harjumuspärastes tingimustes, oleme talle toeks ja juhendame. Aitame isikutel, kellel on pikaajaline füüsiline, vaimne, intellektuaalne või meeleline kahjustus, tulla toime erinevate takistustega, mis võivad koostoimel kahjustustega tõkestada nende täielikku ja tõhusat osalemist ühiskonnaelus teistega võrdsetel alustel. Eesmärgiks on siinkohal see, et teenuselt lahkudes saab isik hakkama iseseisvalt ning tänu sellele on tema elukvaliteet kasvanud, kuna ta on suutnud ja suuteline ka edaspidi raskustega hakkama saama. Kõik keskuse

töötajad on teadlikud ja oma töös teevad kõik võimaliku isiku jõustamiseks oma eluga edasi minema.

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 koosolekutel.

## **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 igapäevaeluga toimetulek ning toetada klienti eneseteostamise võimaluse leidmisel. Meie värbamispoliitika on kirjeldatud ning personali värbamine toimub ühtsetel alustel.

Hindame töötajate koolitusvajadusi ja töö tulemusi läbi arenguveestluste süsteemi. Iga töötajaga viib Narva Sotsiaaltöökeskuse juhataja läbi iga-aastase arenguveestluse. Arenguveestlustel analüüsitakse tehtud tööd ning lepatakse kokku järgmise aasta eesmärgid ja nende saavutamiseks vajalikud sammud. Iga aasta alguses koostatakse töötajate koolitusplaan vastavalt arenguveestlustel kokkulepitule, seadusaktidest tulenevatest nõuetest, asutuse arenguvajadustele 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. Keskuses tegutseb töökeskkonna nõukogu, mis on loodud töötajate ja tööandja koostöös asutuse töötervishoiu ja tööohutusega seotud küsimuste lahendamiseks. Kõik töötajad on teadlikud selle tegutsemisest ja tegutsemise eesmärgist, seega on kõigil võimalus pöörduda nõukogu poole oma murede ja ettepanekutega pöörduda. Hindame regulaarselt oma personali rahulolu. Iga-aastase personali rahuloluküsitluse tulemusi analüüsib juhtkond. Igal töötajal on võimalus väljendada oma arvamust ja esitada ettepanekuid teenuste parendamiseks ja töökorralduse efektiivemaks muutmiseks oma vahetule juhile, töötajate koosolekul, arenguveestluse käigus ja personali rahulolu küsitluses. Nende meetmete rakendamiseks kaasame personali teenuste hindamise protsessi. Personali ettepanekuid arvestatakse edaspidiste tegevuste planeerimisel ja tegevuskava koostamisel.

Väärtustame ja tunnustame töötajaid ning vabatahtlikke ning selleks loodud meetmed on kirjas asutuse personali värbamise ja hoidmise poliitikas. 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. Narva Sotsiaaltöökeskuse klientide õigused ja kohustused on välja toodud dokumendis „Narva Sotsiaaltöökeskuse Kliendi õigused ja kohustused“ ja on avaldatud asutuse veebilehel, üldkasutatavates ruumides ning on tutvustatud nii personalile kui ka klientidele.

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.

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. Kõik töötajad on tutvunud allkirja vastu ettepanekute ja kaebuste menetlemise korraga, seega on ka teadlikud klientidele loodud ettepanekute ja kaebuste esitamise võimalustest ning oskavad vajadusel klienti abistada või juhendada.

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. Igal kliendil on keskus oma kontaktisik (sotsiaaltöötaja või muu spetsialist), kes toetab teda 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 dokumendis „Narva Sotsiaaltöökeskuse kliendi õigused ja kohustused“, lepingus, kaebuste menetlemise korras ja iga osakonna kodukorras klientidele; Narva Sotsiaaltöökeskuse teenuste hinnakiri on kinnitatud Narva Linnavalitsuse korraldusega ning see on avaldatud asutuse kodulehel ja väljapandud kõikide osakondade infostendidel, 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; koduteenuste klientide raha arvestust peetakse vastavalt koduteenuste osutamise protseduuri kirjelduses sätestatule; 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 õigustatud isikutele. Iga teenuse saaja annab oma nõusoleku tema isikuandmete töötlemiseks. Konfidentsiaalsuse nõue on sätestatud iga asutuse töötaja töölepingus ning kõik konfidentsiaalsete andmete töötlemisega tegelevad töötajad järgivad oma töös juhendit eraeluliste ja delikaatsete andmete vastutavale töötlejale.

Teenuste osutamisega seotud töötajate rollid on täpselt määratletud. Iga töötaja roll ja ülesanded on kirjeldatud tema ametijuhendis ja teenuste osutamise protseduuride kirjeldustes. Töötajad lähtudes oma rolli funktsioonist abistavad klienti teenusele saamisel jagades selleks vajalikku informatsiooni ja pakkudes abi tingimuste täitmisel.

Oma professionaalses tegevuses lähtume kliendi heaolust ja arvestame 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.

### **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, Politsei- ja Piirivalveamet jne). Soovime läbi koostöö laiemalt mõjutada sihtgruppidele mõeldud teenuste kvaliteeti, tulemuslikkust ja arengut.

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**

Klientide parima võimaliku iseseisva toimetuleku saavutamiseks võimestame oma kliente läbi toetuse, julgustamise, teabe jagamise ja õpetamise. Narva Sotsiaaltöökeskuse klientide üks põhiõigustest on enesemääratlusõigus, mis tähendab seda, et kõik klienti puudutavad otsused langetatakse vaid kliendi või tema seadusliku esindaja loal, kuna vaid inimene ise võib otsustada oma elu üle.

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.

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: kliendi õiguste tutvustamine, teenuse osutamise protseduuri tutvustamine, teenuse eesmärgi, võimaluste ja tingimuste tutvustamine, lähtudes kliendi vajadustest muude sobivate teenuste pakkumine, jõu taastamine läbi klientide tervisliku seisundi parandamise, motiveerivad ja nõustavad vestlused klientidega, lisaks teenusele suunaja seatud eesmärkidele kliendi enda eluga seotud eesmärkide tuvastamine ja nende saavutamise mooduste leidmine, oma emotsioonide väljendamise võimaldamine, 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**

Lähtudes asutuse missioonist on keskuse peaeesmärk 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.

Narva Sotsiaaltöökeskuse elukvaliteedi kontseptsioon tugineb isiku individuaalsetele saavutustele ja vajadustele. Individualistlik elukvaliteet keskendub indiviidi jaoks kõige olulisemale ning näitab, millises ulatuses on tähtsamatest eluaspektidest tulenev soodustatud või takistatud. Elukvaliteet sõltub erinevusest lootuste/ootuste ja saavutuste vahel, erinevuse vähenemisel elukvaliteet paraneb.

Rõhutades kliendi hinnangu olulisust, soodustab individualistlik elukvaliteet kliendi ja spetsialisti dialoogi ning avab kliendile suuremad võimalused osaleda teenuse osutamise protsessis.

Hinnang elukvaliteedile on väljendatav ühe arvuga. Skoorimine teostatakse kontseptsiooni alusel loodud küsimustiku abil. Individualistliku elukvaliteedi alusel saab hinnata kõiki eluaspekte, mida võib mõjutada sotsiaalne abitus ja selle olukorra lahendamine.

Meie kliendid on inimesed, kes ei ole erinevatel põhjustel ise võimelised oma vajadusi rahuldama, kus vajadused erinevad alustades bioloogilistest (toit, jook, uni) kuni kõrgemate psühholoogiliste (identiteet, eneseteostus) vajadusteni. Seega läheneme elukvaliteedile vaatenurgast, et elukvaliteet ei ole indiviidi olukorra/seisundi kirjeldus, vaid pigem peegeldus sellest, kuidas inimene oma olukorda/seisundit kogeb ning milline on tema reaktsioon olukorra/seisundi muutustele igapäevaelu kontekstis. Füüsilised funktsioonid võivad elukvaliteeti mõjutada juhul, kui nad on vajaduste rahuldamise vahenditeks.

Teenuste kavandamisel ja pakkumisel oleme paindlikud ning arvestame klientide ning huvigruppide vajadustega.

Oleme lähtunud sellest, et ka meie füüsiline asukoht peab olema kergesti juurdepääsetav ja olema kohandatud vastavalt teenuse saajate vajadustele. Teenuseid pakume mugavates kohtades – asume linna piirides, ligi pääseb nii autoga, jalgsi kui ühistranspordiga.

Igale kliendile pakume teenuseid vastavalt tema individuaalsetele vajadustele eesmärgil tõsta tema elukvaliteeti. Teenuse osutaja selgitab välja kliendi elukvaliteedi taseme. See järel selgitatakse koos 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 vastavalt püstitatud eesmärkide saavutatusele ja elukvaliteedi taseme muutusele koos kliendiga. Kollektiivsel tasandil hindame oma teenuste tulemuslikkust läbi klientide rahuloluküsitluste, koostööpartnerite tagasiside ning tegevuskavas püstitatud lühiajaliste 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 kliendi füüsilise, vaimse ja materiaalse heaolu, enesemääratluse ja enesearendamise kui ka sotsiaalse kaasatuse ning eneseteostusvõimalustega seotud aspekte ning toetame klienti vajalike muudatuste elluviimisel.

Tervikliku lähenemise all peame silmas laiemat vaadet kliendi vajadustele, kui vaid ainult teenusele suunaja on märkinud või kui klient ise teadvustab. Kliendi vajaduste uurimisel teostame elukvaliteedi hindamist lähtudes kuuest valdkonnast: füüsiline heaolu, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse tase, sotsiaalsed suhted, elukeskkond, isiklikud uskumused. Teenuse osutaja kaasab vajadusel teisi asutuse spetsialiste või aitab kaasa teiste organisatsioonide spetsialistide poole pöördumisel. Asutuses kasutatakse multidistsiplinaarset lähenemist, kus vastavalt kliendi vajadustele moodustub spetsialistide grupp talle vajalike teenuste tagamiseks.

Teenuste osutamisega seotud protsessid on kirjeldatud ning huvilistele kättesaadavad. Kõik põhiteenuste protseduuride kirjeldused vaadatakse üle kord aastas lähtudes keskuse tegevuse

analüüsi tulemustest. Analüüs põhineb kindlatel tulemusnäitajatel, seega võimaldab hinnata ka protsesside efektiivsust. Kõik teenused on kirjeldatud asutuse kodulehel. Lisainfot saab nii kohale tulles, e-posti kui ka telefoni teel asutuse spetsialistidelt.

Selleks, et osutada terviklikke teenuseid ja, et mõista kliendi igat vajadust ja see ka ära tabada tagab keskus füüsilise keskkonna sobivuse kliendile (sisustus, tehnika, personali välimus). Keskuse töötaja, lähtudes asutuse väärtustest, missioonist, eetikakoodeksist ja teenuse eesmärkidest, on kliendi jaoks usaldusväärne abiline, kes soovib lahendada kliendi probleeme ja, kes mõistab aja väärtust ja probleemi lahendamise kiiruse tähtsust. Keskuse töötajad on kompetentsed spetsialistid, kes on suutelised märkama teise inimese tundeid ja mõistma teiste vaatenurki ja olukorda.

### **5.9. Tulemustele orienteeritus**

Möödame iga-aastaselt oma teenuste tulemuslikkust lähtudes klientidega seatud eesmärkidest ja nende poolt hinnatud kasust ning erinevate huvigruppide tagasisidest. Teenuste tulemuslikkuse hindamine toimub läbi elukvaliteedi, individuaalsete tegevusplaanide tulemuste hindamise, klientidelt ja huvigruppidelt tagasiside kogumise. Asutuse tegevuse tulemuslikkust hinnatakse lähtudes asutuse tegevuskavas püstitatud eesmärkide täidetuse analüüsimisest. Kollektiivsel tasandil analüüsitakse tulemuslikkust juhtkonna koosolekul, kus analüüsitakse tegevuskava tulemuste täidetust.

Iga töötaja panustab oma igapäevase tööga teenuse saajate ja asutuse eesmärkide saavutamisse ning teab oma rolli kliendi individuaalsete ja keskuse strateegiliste eesmärkide saavutamisel.

Asutus tööandjana panustab töötajate arengusse läbi koolitusvajaduste analüüsimise, töötajate professionaalsuse ja kompetentsuse objektiivse hindamise, kasutades muuhulgas ka erinevate huvigruppide tagasisidet. Töötajate töömotivatsiooni uuringus lähtume töötajate käitumise suundadest ja fookusest, pingutuse tasemest ja käitumise järjekindlusest. Töötajate hoidmise ja motiveerimisega seotud tegevused on kirjas Töötajate värbamise ja hoidmise poliitikas.

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 teostame sisehindamist, mille kohta koostame kokkuvõtva aruande kord kolme aasta jooksul.

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 innovaativuse 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.