

NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS
2023. AASTA ARUANNE

SISUKORD

1. ISIKUKESKNE TEENUSTE OSUTAMINE	3
1.1. Hooldekodu osakond	4
1.1.1. Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	4
1.1.2. Õendusteenus	6
1.1.3. Rehabilitatsiooniteenus	7
1.1.4. Tööalane rehabilitatsioon	7
1.1.5. Sotsiaalne rehabilitatsioon	8
1.1.6. Sotsiaalnõustamise teenus	8
1.1.7. Invatransporditeenus	9
1.1.8. Muud teenused linnaelanikele	9
1.2. Sotsiaalmaja osakond	10
1.2.1. Turvakoduteenus täisealistele isikutele	10
1.2.2. Varjupaigateenus täiskasvanutele	10
1.2.3. Vältimatu sotsiaalabi teenus	11
1.2.4. Koduteenus	11
1.2.5. Erihoolekandeteenused	12
1.2.6. Tugiisikuteenus	13
1.2.7. Päevakeskuse teenus eakatele inimestele	14
1.3. Turvakodu osakond	14
1.3.1. Turvakoduteenus lastele	14
1.3.2. Asendushooldusteenus	16
1.3.3. Lapsehoiuteenus	17
1.3.4. Psühholoogiline nõustamine	17
2. NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUSE FINANTSTULEMUSED	18
3. TEENUSTE ARENDAMINE JA KVALITEEDI TÕSTMINE	20
3.1. Klientide rahulolu küsitlused	20
3.2. Ettepanekud ja kaebused	25
3.3. Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang	25
3.4. Parentus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine	26
4. TÖÖTAJATE KAASAMINE, ARENDAMINE JA MOTIVEERIMINE	29
5. INFO KÄTTESAADAVUSE TAGAMINE	31
6. EFEKTIIVNE PLANEERIMINE	32
LISA 1. NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS PARTNERLUSE HINNANG 2023. AASTA	33

1. 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“ (hindamisel kasutatakse 5-pallist skaalat).

Teenus	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	4.68	4.80	4.69	4.23	4.97	4.89
Erihoolekandeteenused	4.90	4.74	4.87	4.88	4.84	4.94
Koduteenus	4.50	4.34	4.36	4.5	4.68	4.61
Muud teenused linnaelanikele	4.62	4.80	4.70	4.8	4.56	4.67
Päevakeskuse teenus eakatele	4.70	4.80		5	5	5
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	5.00	5.00	5.00	4.95	5	5
Rehabilitatsiooniteenus	4.67	4.70	4.53	4.69	4.79	4.81
Tugiisikuteenus	4.65	4.90	4.94	5	4.80	5
Turvakoduteenus täiskasvanutele	4.88	4.92	4.89	4.6	5	5
Töölase rehabilitatsiooni teenus	5.00	5.00	5.00	5	5	5
Asendushooldusteenus	4.35	4.50	4.56	4.5	4.38	4.79
Varjupaigateenus täiskasvanutele			4.74	4.65	4.54	4.80
Keskmine	4.72	4.77	4.75	4.73	4.80	4.88

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	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Erihoolekandeteenused	4.25	4.31	4.71	4.68	4.74	4.70
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	4.35	4.23	4.30	4.08	4.37	4.42
Koduteenus	4.02	3.62	4.25	4.13	4.08	4.16
Muud teenused linnaelanikele	4.39	4.82	4.75	5.00	4.24	4.42
Päevakeskuse teenus eakatele	4.91	4.98	-	5.00	4.98	5.00
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	4.86	4.90	4.97	4.88	5.00	4.94
Rehabilitatsiooniteenus	4.5	4.42	4.60	4.86	4.54	4.52
Tugiisikuteenus	3.93	3.82	4.19	4.93	3.97	4.58
Turvakoduteenus täiskasvanutele	4.55	4.58	4.37	3.89	4.60	4.58
Töölase rehabilitatsiooni teenus	4.53	4.74	4.93	4.98	5.00	4.94
Asendushooldusteenus	4.25	4.29	4.42	4.42	3.92	4.23
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	-	4.26	4.42	4.48	4.58
Keskmine	4.41	4.43	4.52	4.61	4.49	4.59

Teenuse saajate jõustamise tulemused

1.1. Hooldekodu osakond

1.1.1. Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus

2023. aastal Hooldekodu osakond osutas hooldusteenuseid 165 inimesele, neist 114 naist ja 51 meest.

Ööpäevaringset hooldusteenust osutati 161 inimesele, neist 3 klienti tuli üle intervallhoolduselt. Intervallhooldust osutati 7 inimesele.

Sotsiaalteenused

2023. aasta jooksul:

- on vormistatud dokumendid 21 inimese puude raskusastme tuvastamiseks
- on osutatud abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 1 inimesele
- on vormistatud isikut tõendavad dokumendid 25 inimesele
- on osutatud abi isiklike abivahendite hankimisel 11 kliendile
- sotsiaalnõustamise teenus on osutatud kõikidele hooldekodu klientidele ehk 165 inimesele ja vajadusel hooldekodu klientide lähedastele, sh jagatud teavet klientide sotsiaalsetest õigustest, sotsiaaleluruumi saamisest, linna eelarvest hoolduskulude katmise korrast ja piirmäärast, linnatoetuse vormistamisest, puude taotlemisest ja tuvastamisest, eeskostja määramise võimalusest, üksi elava pensionäri toetuse saamisest, matuste korraldamisest ja muudest sotsiaalküsimustest;
- kliendid ja nende esindajad on õigeaegselt teavitatud 01.07.2023 jõustunud hooldereformiga kaasnevatest muudatustest. Koostöös kohalike omavalitsustega on

õigeaegselt hinnatud hooldekodu klientide vajadust väljaspool kodu osutatava ööpäevaringse üldhooldusteenuse järele.

Aasta jooksul nõustas sotsiaaltöötaja 223 inimest väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenuse saamise võimaluste ja tingimuste küsimustes.

Üks kord nädalas korraldati 28 kliendile toidu- ja muude kaupade kohaletoimetamist kauplustest.

Meditšiiniteenindus

Esmatasandi arstiabi on korraldatud kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 165 inimesele. Ravimite toomine ja perearsti määratud ravimite manustamine järelevalve all on osutatud kõikidele klientidele ehk 165 inimesele.

Perearsti konsultatsioone korraldati kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 165 kliendile, neist 17 kliendile kutsuti perearst hooldekodusse, 7 kliendile korraldati kontaktvisiidid perearsti juurde ning 158 kliendile korraldati kaugvastuvõttud. Kokkuleppel perearstiga kiiremaks abi tagamiseks hooldekodu klientidele oli võetud vereanalüüsid 80 inimeselt. Kiirabi kutsuti 43 korda 31 kliendile, neist 27 klienti oli suunatud haiglasse, kus läbisid tervise uuringuid ja said ravi.

2023. aastal külastas Narva Haigla SA koostöö raames hooldekodu kliente psühhiaater, kelle konsultatsioon sai korraldatud 102 kliendile, neist 22 uuele kliendile – esmane konsultatsioon. 75 eriarstide konsultatsiooni korraldati 51 kliendile, 32 uuringus osalemist 26 kliendile.

2023. aasta sügisel oli koostöös Tervisekassa vaktsineeritud gripi vastu 93 klienti.

Hooldekodu pakub oma klientidele taastusraviteenust - ravivõimlemist. Hooldekodu osakonna spetsialist viib läbi klientidega nii individuaalseid kui ka grupitegevusi. 2023. aasta jooksul osutati taastusraviteenust 50 kliendile. Tulemusena 20 kliendil on motoorne funktsioon paranenud.

Vaba aja korraldamine

Hooldekodus on võimalik osaleda käsitööringis. 2023.aasta jooksul tegeles kudumise ja tikkimisega 7 inimest.

Aasta jooksul on regulaarselt läbi viidud temaatilised vestlused ja arengutegevused klientidega, sh dementsuse sündroomiga: lihtsamad lauamängud peenmotoorika ja mälu arendamiseks ning taktiilse tundlikkuse arendamiseks mõeldud tegevused. Tegevustest võtsid osa 77 inimest.

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

2023. aastal viidi läbi 65 üritust hooldekodu klientide jaoks:

- 24 kontserti – osales korraga keskmiselt 67 inimest

- 6 teatrietendus – osales 48 inimest
- 35 filmide ühisvaatamist – osales korraga 21-26 inimest

Aasta jooksul oli korraldatud hooldekodu klientide loominguuliste tööde 4 näitust, neist 1 toimus Narva Keskraamatukogus.

Aasta jooksul korraldati kord nädalas jumalateenistusi õigeusklike jaoks. Korraga osales jumalateenistuses 8-12 inimest. Kõik soovijad said jumalaarmu oma elutoas.

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 52 kliendile.

2023. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 116 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud läbi hooldusteenuste kasutamise 34%-l ning säilinud 32%-l teenuse kasutajatest.

2023. aastal teostati 115 kliendi hooldusplaani ümberhindamine ja 83% neist on saavutanud hooldusplaanides püstitatud eesmärgid. Enamus eesmärgi on seotud tervises seisundi ja toimetuleku säilitamisega.

2023. aasta lõpus läbiviidud klientide rahulolu küsitluse tulemustest selgus, et saadud teenusega on rahul 100% küsitletutest.

1.1.2. Õendusteenus

2023. aasta jooksul osutati hooldekodus õendusteenust 34 kliendile. Teenuse raames on teostatud järgmised õendustoimingud:

- immuniseerimine gripi vastu – 24 kliendile,
- haavahooldus koos sidumisega – 23 kliendile,
- ravimite manustamine i/v, i/m, s/c – 15 kliendile,
- uuringumaterjalide võtmine – 23 kliendile,
- püskateetri ja nasogastraalsondi paigaldus – 2 kliendile,
- stoomide hooldus ja vahetus – 2 kliendile,
- õendusplaani koostamine - 34 kliendile,
- abivahendite kasutamise alane nõustamine – 34 kliendile,
- kliendi lähedaste nõustamine - 34 kliendile,
- eriarstide kontaktvastuvõtt – 25 kliendile,

- perearstide koduvisiit - 5 kliendile
- perearstide kaugkonsultatsioon – 34 kliendile.

85,3% klientidest tervises seisund on stabiliseeritud (paranenud või püsiv).

1.1.3. Rehabilitatsiooniteenus

2023. aasta jooksul osutati teenust tuusiku alusel 379 kliendile, nendest:

- vanaduspensionärid - 279;
- töövõimetuspensionärid/ vähenenud töövõimega isikud - 94;
- Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad - 6.

Teenusel viibimise ajal pakuti klientidele tegevusi vaba aja sisustamiseks: osavõtmine hooldekodus korraldatavates üritustes, raamatukogu kasutamine ja käsitööringis osalemine. 2023. aasta jooksul osales käsitöötegevustes 96 rehabilitatsiooniteenuse klienti, raamatukogu aktiivselt külastasid 33 inimest, hooldekodus korraldatavatest üritustest võtsid osa 46 inimest.

2023. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu ja 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.1.4. Tööalane rehabilitatsioon

2023. aastal saabus teenusele 8 klienti, kokku osutati 17 kliendile tööalase rehabilitatsiooni teenuse raames järgmiseid teenuseid:

- | | |
|--|------------|
| • õendusalaane individuaalnõustamine | 10 klienti |
| • sotsiaalnõustamise individuaalteenus | 11 klienti |
| • psühholoogilise nõustamise individuaalteenus | 13 klienti |
| • füsioterapeudi individuaalteenus | 17 klienti |

2023. aastal teenust osutati täies mahus 12 kliendile. Tegevuskavades püstitatud eesmärkidest sai täidetud 96%. 5 klienti jätkavad teenuse saamist 2024. aastal.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu, eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2023. aastal 12 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 100% klientidest.

2023. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu ja 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.1.5. Sotsiaalne rehabilitatsioon

2023. aastal saabus teenusele 15 klienti ning kokku osutati rehabilitatsiooniteenuseid 39 kliendile, sh:

- alla 16-aastased puudega lapsed - 21 klienti
- puudega tööealised ja vanemad isikud – 5 klienti
- tööealised psüühikahäirega isikud – 10 klienti
- vanaduspensioniealised puudega inimesed – 3 klienti

Kliendid said järgmiseid teenuseid:

- | | |
|---|------------|
| • rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine | 8 klienti |
| • füsioterapeudi individuaalteenus | 27 klienti |
| • sotsiaaltöötaja individuaalteenus | 30 klienti |
| • eripedagoogi individuaalteenus | 19 klienti |
| • psühholoogi individuaalteenus | 20 klienti |
| • logopeedi individuaalteenus | 21 klienti |
| • õe individuaalteenus | 27 klienti |
| • ööpäevaringne majutus | 3 klienti |

2023. aastal teenust osutati täies mahus 11 kliendile. 91% klientidest on saavutanud tegevuskavas või rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärgid. 28 klienti jätkavad teenuse saamist 2024. aastal.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu, eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatus aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2023. aastal 11 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 100% klientidest.

2023. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu ja 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.1.6. Sotsiaalnõustamise teenus

2023. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide ja elamisloa taotlemisel ning väljavõtmisel 110 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 225 eestkostjale;

Kokku 391 klienti said nõustamist sotsiaalküsimustes.

1.1.7. Invatransporditeenus

2023. aastal täideti 205 invatransporditeenuse tellimust.

102 vedu teostati linnaelanike tellimusel.

Narva linna Sotsiaalabiameti taotluse alusel teostati haridusliku erivajadusega õpilase vedusid Porkuni Kooli ja tagasi koju teostati 58 korral. Aasta jooksul sõidutati ühte klienti rehabilitatsiooniteenusele ja tagasi koju 45 korral.

Narva linna Sotsiaalabiameti tellimusel osutati invatransporditeenust kaheksale toimetuleku riikliku õppekava järgi õppivale lapsele, sõidud toimusid 176 päeval, sõite oli kokku 640, lapsi koos tugiisikutega viidi kodust kooli ja tagasi koju. Lapsed õppisid MTÜ-s Laste Päevakeskus LAD (Hariduse 2, Narva), Narva Paju Kooli õpilaskodus (Rakvere 18, Narva) ja Narva Paju Koolis (Väike-Rakvere 3, Narva).

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. 2023. aasta jooksul on teostatud:

- 168 hooldekodu klientide vedu haiglatesse eriarstide vastuvõtule ja ravile;
- 4 hooldekodu klientide vedu linna- ja riigiasutustesse (Politsei- ja Piirivalveamet, pangad jne);
- 18 sotsiaalmaja osakonna klientide vedu linna- ja riigiasutustesse;
- 254 asendushooldusteenusel ja turvakoduteenusel viibivate laste vedu meditsiini-asutustesse, üritustele linnast väljaspool.

2023. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemusel on 100% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

1.1.8. Muud teenused linnaelanikele

2023. aastal täideti:

- 10 sauna kasutamise teenuse tellimust
- 11 vanni kasutamise teenuse koos abistajaga tellimust
- 529 terviseedenduse protseduuri, sh 168 massaaži protseduuri ja 361 füsioteraapiaprotseduuri.

1.2. Sotsiaalmaja osakond

1.2.1. Turvakoduteenus täisealistele isikutele

2023. aastal sai teenust 10 klienti, kellest 4 klienti said munitsipaaleluaseme ja 2 klienti on paigutatud hooldekodusse.

Seisuga 31.12.2023 viibis turvakoduteenusel 4 klienti, neist 1 inimene on munitsipaaleluaseme järjekorras ja 2 klienti ootab kohta erihoolekandeasutuses.

2023. aasta jooksul osutati lähtudes klientide vajadustest neile järgmist abi:

- munitsipaaleluaseme taotlemisel 4 kliendile
- töö leidmisel 2 kliendile
- osalise või puuduva töövõime vormistamisel 4 kliendile
- puue tuvastamise ja sotsiaaltoetuse määramise taotlemisel 4 kliendile
- toimetulekutoetuse vormistamisel 1 kliendile
- arstiabi korraldamisel 9 kliendile
- võlgade kustutamisel 2 kliendile.

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 70% individuaalplaanides püstitatud eesmärkidest on saavutanud. 2023. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 7 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet tõusnud 100%-l ümberhinnatutest.

2023. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mis näitas, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.2.2. Varjupaigateenus täiskasvanutele

2023. aasta jooksul kasutas teenust 59 inimest, kes kasutasid ööbimiskohta 5066 korda, kuus kasutas varjupaigateenust keskmiselt 24 inimest.

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

2023. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide vormistamisel 7 kliendile
- taastati elanikkonna registris linna elaniku staatus 19 kliendile
- osutati abi toimetulekutoetuse vormistamisel 11 kliendile

- abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 5 kliendile
- abi puude raskusastme tuvastamisel 5 kliendile
- arstiabi korraldati 14 kliendile
- abi munitsipaalaseme taotlemisel osutati 14 kliendile ning teenuselt lahkusid seoses munitsipaalaseme saamisega 17 inimest
- abi hooldekodusse paigutamisel 1 kliendile.

2023. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet varjupaigateenuse osutamise kohta ning selle tulemusel on 90% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

1.2.3. Vältimatu sotsiaalabi teenus

Vältimatu sotsiaalabi teenust osutati 2023. aasta jooksul 22 inimesele, kes viibisid teenusel 85 ööpäeva. Kõik 22 klienti said ka sotsiaalnõustamise teenust, ajutist majutust, toitu ja vajadusel ka riideid. Elukohajärgsete kohalike omalitsuste ja Narva Sotsiaaltöökeskuse koostöö tulemusena 21 klienti said abi olukorra parandamiseks ja koju naasmiseks, seisuga 31.12.2023 viibisid teenusel 1 klient.

2023. aasta sai toiduabi toidupanga kaudu I kvartalis 45 inimest, II kvartalis 40 inimest ja III kvartalis 40 inimest, kes viibisid varjupaigateenusel, turvakoduteenusel ja vältimatu sotsiaalabi teenusel. Alates oktoobrist jagatakse varjupaigateenusel viibivatele isikutele toiduabipakkide asemel toidukaarte. Kuni 2023. aasta lõpuni said 20 varjupaigateenuse klienti osta toidukaardiga toidu- ja esmatarbekaupu Rimi kauplustest.

1.2.4. Koduteenus

2023. aasta jooksul suunati teenusele 204 inimest, neist 194 uut klienti ja 10 koduteenust saavat klienti pöördusid Narva linna Sotsiaaliameti poole seoses teenuse vajaduste muutmisega ning nendega oli sõlmitud uued lepingud. 26 uut klienti keeldusid lepingu allkirjastamisest.

2023. aastal jooksul osutati koduteenuseid 530 kliendile.

Koduteenuse osutamise lepingud lõpetati 128 kliendiga, neist 28 klienti suunati hooldekodusse, 52 inimesega seoses nende surmaga ja teenuse saaja taotluse alusel lõpetati lepingud 48 inimesega.

Vastavalt hoolduskavadele osutati järgmiseid teenuseid:

- | | |
|---|----------------|
| • toiduainete ja majapidamistarvete ostmine ja koju toomine | 315 inimesele; |
| • eluruumi koristamine | 325 inimesele; |
| • abistamine pesemisel | 175 inimesele; |
| • valmistoidu koju toomine | 208 inimesele; |

- abistamine hügieeniprotseduuride teostamisel 154 inimesele;
- abistamine kommunaal- ja muude maksete tasumisel 30 inimesele;
- terviseabi korraldamine 280 inimesele;
- abistamine toidu valmistamisel 149 inimesele;
- riiete ja voodipesu hooldus 151 inimesele;
- abistamine liikumisel eluruumis 6 inimesele;
- abistamine asjaajamisel 300 inimesele;
- kütmisabi 1 inimesele;
- abistamine söömisel 14 inimesele.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2023. aastal 102 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 51% klientidest ja 2% klientidest on elukvaliteet säilinud.

2023. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus ning see näitas, et 96,91% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.2.5. Erihoolekandeteenused

2023. aastal Sotsiaalmaja osakond osutas kolme erihoolekandeteenust:

- igapäevaelu toetamise teenus - 42 inimesele;
- toetatud elamise teenus - 13 inimesele;
- kogukonnas elamise teenus –10 inimesele.

2023.aastal saabus teenustele:

- igapäevaelu toetamise teenus - 2 klienti;
- toetatud elamise teenus – 1 klient;
- kogukonnas elamise teenus - 1 klient.

Teenuste osutamine lõpetati:

- igapäevaelu toetamise teenus - 3 kliendile, neist 1 klient on surnud, 1 klient vahetas teenuseosutajat ning 1 kliendil on suunamisotsuse kehtivus lõppenud;
- toetatud elamise teenus – 1 kliendile tema soovil.

Tegevuskavas püstitatud eesmärgid on saavutatud:

- igapäevaelu toetamise teenus – 72%;
- toetatud elamise teenus – 50%,
- kogukonnas elamise teenus – 84%.

2023. aastal teostati elukvaliteedi korduv hindamine 51 kliendil, mille tulemused näitavad, et 72,5% hinnatutest on elukvaliteet kasvanud ja 27,5% säilinud.

2023. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Aruandlusperioodil viidi klientidega läbi grupi- ja individuaaltegevusi järgmistel arendustegevusaladel:

tegelemine käsitööga, sõrmede gümastika, 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 Narva kunstiresidentuuri ja Narva Keskraamatukoguga.

2023. aastal viidi igapäevaelu toetamise teenuse ja toetatud elamise teenuse klientidele läbi 42 üritust, neist:

- 3 ekskurssiooni,
- 22 kultuurselt harivat üritust,
- 11 meelelahutusüritust,
- 6 spordiüritust.

2023. aastal viidi kogukonnas elamise teenuse klientidele läbi 32 üritust, neist:

- 5 ekskurssiooni,
- 12 kultuurselt harivat üritust,
- 7 meelelahutusüritust,
- 8 spordiüritust.

1.2.6. Tugiisikuteenus

2023. aastal osutati tugiisikuteenust 58 kliendile, nendest

- | | |
|--|------------|
| • raske või sügava puudega täiskasvanu | 23 klienti |
| • muu raske olukorra tõttu abi vajav täiskasvanu | 35 klienti |

Tugiisiku teenuse raames olid osutatud järgmised sotsiaalabiteenused:

- | | |
|--|--------------|
| • sobivama eluaseme leidmine, elamistingimuste parandamine, eluruumi tagamise teenus | 27 inimesele |
| • abivahendite saamine | 5 inimesele |
| • saatmine riigi- ja linnaasutustesse | 34 inimesele |
| • abistamine arvete tasumisel | 14 inimesele |
| • abi võlakohustuste küsimuste lahendamisel | 7 inimesele |
| • nõustamine majapidamisküsimustes | 22 inimesele |
| • abi asjaajamises | 23 inimesele |
| • motiveerimine elukvaliteedi parendamiseks | 29 inimesele |
| • abi erinevate teenuste saamisel | 57 inimesele |

- abistamine tervises seisundi parandamise küsimustes 38 inimesele
- nõustamine sotsiaaltoetuste taotlemisel 15 inimesele
- abi rehabilitatsiooniteenuste saamise taotlemisel 7 inimesele
- abi puude raskusastme tuvastamise taotlemisel 26 inimesele
- saatmine tervise- ja sotsiaalteenuste asutustesse 4 inimesele

Klientide elukvaliteeti hinnatakse teenusele saabumisel ja teenuselt lahkumisel kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2023. aastal 36 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 72% klientidest ja 17% klientidest on elukvaliteet säilinud. Teenusele saabumisel koostatakse klientidele individuaalplaani eesmärkide saavutamiseks ning 77,63% individuaalplaanides püstitatud eesmärkidest on saavutatud.

2023. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.2.7. Päevakeskuse teenus eakatele inimestele

Teenust osutatakse eakatele inimestele vabaaja sisustamise eesmärgil. Teenuse raames pakutakse klientidele käsitööringis osalemist, karaoke laulmist ja sünnipäevade tähistamist. 2023. aastal osutati teenust 31 inimesele.

2023. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.3. Turvakodu osakond

1.3.1. Turvakoduteenus lastele

2023. aasta jooksul kasutas turvakoduteenust 53 inimest, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli turvakodusse pöördumiste arvuks 54. Turvakodusse saabunud 53 klientidest viibisid 41 last turvakodus ööpäevaringselt ning 5 täiskasvanut koos 7 lapsega vajasisid kriisiabi.

Teenust osutati nii Narva linna elanikele kui ka lastele teistest omavalitsustest ja riikidest:

44 klienti (39 last ja 5 täiskasvanut) – Narva linn

2 last – Sillamäe linn

2 last – Narva-Jõesuu linn

2 last – Tapa linn

1 last – Valga linn

1 laps – Saksamaa

1 laps – Tšehhi Vabariik

Kõikidele klientidele oli tagatud ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi, laste hooldamine ja arendamine.

2023. aastal turvakodusse saabunud 53 kliendist olid:

- 12 järelvalveta jäänud last;
- 15 last lähikondlaste alkoholi pruukimise tõttu;
- 7 inimest perevägivalla tõttu;
- 6 inimest koduste konfliktide tõttu;
- 4 inimest eluruumi puudumise põhusel;
- 9 last muudel põhjustel.

Teenuse osutamine on lõpetatud seoses alljärgnevate asjaoludega:

- 36 inimest naasid koju;
- 7 last suunati asendushooldusteenusele;
- 1 laps paigutati eestkosteperesse;
- 2 inimest on saanud munitsipaalaseme;
- 6 inimest lahkus muul põhjusel.

2023. aastalõpu seisuga viibis turvakodus 1 laps.

Teenuse osutamise ajal oli osutatud:

- abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel 34 lapsele ja nende vanematele
- psühholoogiline abi 15 lapsele ja nende 6 vanemale
- meditsiiniline abi, sh visiidid perearstide ja eriarstide juurde, oli korraldatud 10 lapsele.

2023. aasta lõpus viidi läbi laste turvakoduteenus suunaja rahulolu küsitlus, kus osales Narva linna Sotsiaalabiamet, Narva-Jõesuu Linnavalitsus ja Sillamäe Linnavalitsus. Üldine hinnang oli positiivne. Turvakoduteenus suunajad nõustusid järgnevate väidetega:

- Turvakoduteenus katab kõik laste vajadused - 100%
- Turvakoduteenus on kättesaadav – 100%
- Turvakodu töötajad osutavad professionaalset teenust – 100%
- Narva Sotsiaaltöökeskus arvestab lastekaitse osakonna soovitusi teenuse osutamisel – 100%
- Turvakodus osutatakse kõikidele lastele piisavalt tähelepanu -100%
- Narva Sotsiaaltöökeskus tagab lastele ohutu ja turvalise keskkonna – 100%
- Teenuse osutamise käigus arvestatakse ka lapse soovidega – 66,7%
- Lapsed saavad teenusel viibimise ajal vastavat psühholoogilist tuge ja abi – 100%
- Sotsiaaltöötaja osutab lastele vajalikku abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel – 66,7%
- Narva Sotsiaaltöökeskus tagab igale lapsele piisava meditsiinilise abi - 100%
- Teenusele suunatud lastel paraneb teenusel viibimise ajal elukvaliteet – 100%
- Tulemused Narva Sotsiaaltöökeskuse tegevuse kohta on kättesaadavad, konkreetsed ja arusaadavad – 100%

1.3.2. Asendushooldusteenus

Teenust osutatakse kolmes perekodus. 2023. aasta jooksul osutati asendushooldusteenust 22 lapsele, kelle juhtumiplaanis püstitatud eesmärkidest on 91% täidetud. Kord aastas hinnatakse laste elukvaliteeti. 2023. aastal teostati 13 lapsel korduv elukvaliteedi hindamine, kellest 54% paranes elukvaliteet.

Seisuga 01.01.2023 viibis asendushooldusteenusel 17 last, neist 9 poissi ja 8 tüdrukut.

Asendushooldusteenusel viibivate laste halduslepingud on sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

- 2 lepingut – Kohtla-Järve Linnavalitsus;
- 14 lepingut – Narva linna Sotsiaalahiamet;
- 1 leping – Narva-Jõesuu Linnavalitsus.

Aasta jooksul lahkus asendushooldusteenuselt 3 last:

- 1 laps täisealiseks saamisel;
- 2 last tagastati bioloogilisele perele.

Seisuga 31.12.2023 elab peremajades 19 last, neist 11 poissi ja 8 tüdrukut, kelle ametlikuks esindajaks on:

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

Aastalõpu seisuga käivad 2 last koolieelsetes lasteasutustes, 14 last õpivad koolis, 2 - kutseõppeasutuses. 13 last käivad huviringides.

2023. aastal oli arstiabi korraldatud 22 lapsele, 20 lapsele osutati abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, 20 last sai psühholoogilise abi.

Aruandlusperioodil korraldati laste osalemine erinevates üritustes, sh sponsorite abil. Lapsed käisid kinos ja liuväljal, samuti külastasid etendusi, näitusi ja üritusi, osalesid töötubades (käsitöö, puu- ja kangamaaling, akrüülvärvidega lõuendile maalimine pannkookide ja piparkookide küpsetamine).

Suvel korraldati lastele väljasõite Narva-Jõesuu mereranda, 7 last olid Kotka noortelaagris, 8 last olid Viking-Tiigrid noortelaagris, lapsed käisid Tallinnas ja Ida-Virumaal, külastasid Narva-Jõesuu spaasid. Talvel käidi kelgutamas ja suusatamas Pähklimee nõlvadel.

Peremajades peetakse lugu traditsioonidest: lapsed õnnitlevad teineteist sünnipäeval, tähistavad jõule, Uut Aastat, Jaanipäeva, Halloweeni.

Lastel käivad külas ja kutsuvad külla huvitavad inimesed. 2023. aastal kaks korda käisid külas mootorratturid, kes sõidutasid lapsi mootorrattastel ja valmistasid lastega šašlõkki. Lapsed käisid Sisekaitseakadeemias ekskursioonil, kus lastele oli jutustatud politseinike ja

eriüksuslaste teenistusest. Lapsed külastasid Päite loomaparki, kus ratsutasid hobustel, tutvusid teiste loomade eluga, said koduloomi paitada ja süüa.

1.3.3. Lapsehoiuteenus

Narva Sotsiaaltöökeskus alustas 2023. a juunis lapsehoiuteenuse osutamist. Aasta lõpuni saabus kokku 6 pöördumist, mille alusel said teenust 3 last (3 pöördumist olid korduvad).

Tänu lapsehoiuteenusele vähenes lapsevanema hoolduskoormus lapse erivajadustest tulenevalt ning lapsevanemal tekkis võimalus õppida, töötada, arsti külastada.

Teenuse osutamise ajal oli tagatud lapse hooldus ning turvaline ja arendav keskkond.

1.3.4. Psühholoogiline nõustamine

2023.aasta jooksul suunas Narva linna Sotsiaalahiameti Lastekaitse osakond psühholoogilise nõustamise teenusele 8 inimest, neist on 3 täiskasvanut ja 5 last.

2023. aastal osutati teenust viiele kliendile, neist kolmele täiskasvanule ja kahele lapsele.

Kaks lapsevanemat, kelle lapsed viibisid asendushooldusteenusel, said psühholoogilist nõustamist laste kasvatamisega seotud küsimustes, teenus oli suunatud vanemlike oskuste parendamisele. 2023. aastal lapsed oli paigutatud tagasi bioloogilisse perekonda.

Üks lapsevanem samuti sai psühholoogilist nõustamist laste kasvatamisega seotud küsimustes. Samuti teenust oli osutatud tema kahele teismelisele lapsele. Klientidele oli pakutud individuaalset ja perenõustamist.

3 klienti jätkab teenuse saamist 2024. aastal.

2. 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)	2020	2021	2022	2023	Muutus
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	823 790	854 383	951 024	969 002	17 978
Asendushooldusteenus	85 181	67 860	61 860	68 987	7 127
Erihoolekandeteenused: Igapäevaelu toetamise teenus Toetatud elamise teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	104 226	107 458	115 174	128 190	13 016
Töölase rehabilitatsiooni teenus (Eesti Töötukassa)	44 440	28 880	19 620	21 670	2 050
Sotsiaalase rehabilitatsiooni teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	42 320	54 090	46 408	50 715	4 307
Lõunasöök Narva Sotsiaaltöökeskuse klientidele	63 441	71 736	89 084	106 503	17 419
Erihoolekandeteenused: Kogukonnas elamise teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	70 653	80 537	83 641	102 426	18 785
Rehabilitatsiooniteenus	27 853	30 036	33 943	44 417	10 474
Muud Narva Sotsiaaltöökeskuse teenused (sauna kasutamine, vanni kasutamine, invatransporditeenus, terviseedenduse protseduurid, abi dokumentide vormistamisel, saali kasutamine, turvakoduteenus lastele teistest omavalitsustest jm)	6 603	14 938	9 316	11 113	1 797
Koduteenus	27 889	33 845	39 691	49 932	10 241
Turvakoduteenus täisealiste isikutele	5 779	3 816	2 612	3 160	548
Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse õendusteenus			8 960	121 144	112 184
Kokku	1 302 174	1 347 579	1 461 333	1 677 259	215 926

Teenuste osutamise kulud (eurodes)	2020	2021	2022	2023	Muutus
Rehabilitatsiooniteenus	136 870	139 011	145 888	170 487	24 599
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	29 964	41 122	46 957	22 133	-24 824
Töölase rehabilitatsiooni teenus (Eesti Töötukassa)	13 185	13 816	9 255	10 416	1 161
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	1 840 235	1 888 731	2 023 836	2 290 284	266 448
Erihoolekandeteenused: igapäevaelu toetamise teenus toetatud elamise teenus	98 510	91 375	112 967	105 152	-7 815
Erihoolekandeteenused: kogukonnas elamise teenus	32 684	40 364	36 976	42 216	5 240
Päevakeskuse teenus eakatele ja koduteenused	440 858	522 486	525 840	647 095	121 255
Supiköök	3 201	3 404	3 393	1 986	-1 407
Tugiisikuteenus	23 235	24 385	26 815	28307	1492
Varjupaiga- ja turvakoduteenus täiskasvanutele	197 558	185 813	200 106	233 086	32 980
Asendushooldusteenus	362 225	345 829	381 433	438 226	56 793
Laste turvakoduteenus	223 618	222 147	217 770	239 576	21 806
Eriolukorrast tulenevate meetmete rakendamiseks ja koroonaviiruse leviku tõkestamiseks	12187	0	0	0	0
Kulud seoses pagulaste vastuvõtmisega			5 469	10 564	5 095
Projekt "Koduteenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Narva linnas"		39 699	105 352	85 946	-19 406
Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse õendusteenus				48 862	48 862
Projekt „Isikukeskse erihoolekande teenusmudeli rakendamine kohalikus omavalitsuses“				16 429	16 429
Kokku	3 414 331	3 558 181	3 842 057	4 390 765	548708

3. TEENUSTE ARENDAMINE JA KVALITEEDI TÕSTMINE

3.1. Klientide rahulolu küsitlused

Eesmärgil tõsta osutatavate teenuste kvaliteeti koguti 2023. aasta novembri- ja detsembrikuu jooksul tagasisidet teenuste saajatelt ja koostööpartneritelt.

2023. aastal viidi läbi klientide rahuolu küsitlused järgmiste kliendigruppide seas:

- väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kliendid
- rehabilitatsiooniteenuse kliendid
- sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- tööalase rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste kliendid
- täisealistele isikutele turvakoduteenuse kliendid
- erihoolekandeteenuste kliendid
- koduteenuste kliendid
- tugisikuteenuse kliendid
- eakatele inimeste päevakeskuse teenuse kliendid
- asendushooldusteenusel viibivad lapsed
- varjupaigasteenuse täiskasvanutele kliendid

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

Teenused	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Tugisikuteenus	17	21	15	12	15	16
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	114	97	94	94	72	89
Päevakeskuse teenus eakatele	20	20	-	21	19	23
Turvakoduteenus täiskasvanutele	8	12	9	5	5	4
Erihoolekandeteenused	39	41	46	51	50	49
Rehabilitatsiooniteenus	15	86	139	35	101	125
Tööalase rehabilitatsiooni teenus	41	64	40	16	10	12
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	24	43	32	21	30	21
Muud teenused linnaelanikele	13	15	10	15	9	12
Koduteenus	82	121	130	108	93	97
Asendushooldusteenus	17	16	16	15	13	14
Varjupaigasteenus täiskasvanutele			23	23	28	20
Kokku	390	536	554	416	445	482

Klientide osalus rahulolu uuringus

Hooldekodu klientide küsitluses osalenutest on hooldusteenuse osutamisega rahul 100% vastanutest, sotsiaalteenustega on rahul 98,88% vastanutest, meditsiiniteenustega 97,75% ja vabaaja korraldamisega 100%. Rahuloluküsitluse tulemuste analüüs näitab, et pärast teenusele

saabumist on klientidel paranenud/kasvanud elukvaliteet 95,51% vastanutest, enesetunne 71,91% vastanutest, tervis 73,03% vastanutest, liikumisaktiivsus 83,15% vastanutest, kindlustunne 85,39% vastanutest.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 66,40% vastanutest, enesetunne paranes 91,20%, tervis paranes 76% vastanutest, liikumisaktiivsus paranes 79,20% ja kindlustunne paranes 72% vastanutest. 100% 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 91,67% vastanutest, ettevalmistus tööks 100% vastanutest ja töövõime 91,67% 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%, tervis 100%, liikumisaktiivsus 100%, kindlustunne 100%, töövõime 80,95%, ühiskonnaelus osalemine 95,24%, igapäevaeluga toimetulek 100%.

Invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste (vanni kasutamine, vanni kasutamine koos abistajaga, sauna kasutamine, terviseedenduse protseduurid) klientide küsitluses võtsid osa invatransporditeenuse ja terviseedenduse protseduuride kasutajad. Küsitluses osalenutest on teenusega rahul 100% vastanutest. Kõik on saanud teenustest kasu, sh tervis paranes 76% vastanutest, füüsiline aktiivsus tõusis 33,33% vastanutest, 91,67% vastanutest said ligipääsu avalikele teenustele, 75% vastanutest sai abi toimingutes, millega iseseisvalt toime ei tule ja 66,67% vastas, et nende elukvaliteeditase kasvas.

100% täisealistele isikutele turvakoduteenuse klientidest on rahul saadud teenusega. Rahulolu küsitluses osalenutest on paranenud elukvaliteet 100% vastanutest, enesetunne 100% vastanutest, tervis 75% vastanutest, elamistingimused 100% vastanutest, iseseisev toimetulek 100% vastanutest, kindlustunne 100% vastanutest.

100% erihoolekandeteenuste (igapäevaelu toetamise teenus ja toetatud elamise teenus) küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 92,31% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 100% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 92,31% tunneb ennast kindlamalt võõraste inimeste keskel, 79,49% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaalsiamet jne), 100% omab keskuses head võimalus suhtlemiseks, 97,44% on meeleolu paranenud, 100,00% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 92,31% on enesetunne paranenud, 92,31% on tervis paranenud, 100% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 97,44% on muutunud enesekindlamaks.

100% kogukonnas elamise teenuse küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 100% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 100% saab igapäevaeluks

96,91% koduteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. Pärast teenusele saabumist on elukvaliteet paranenud 90,72% vastanutest, tervis 62,89% vastanutest, enesetunne 68,04% vastanutest, igapäevaeluga hakkama saamine 82,47% vastanutest, kindlustunne 82,47% vastanutest.

- elukvaliteet – 87,50%
- rahadega majandamine – 81,25%
- vanemlus – 81,25%
- tööelu korraldus – 81,25%
- suhted perekonnas – 81,25%
- suhtlemisvõimalused – 87,50%
- olme- või elamistingimused – 81,25%
- kindlustunne – 81,25%

- 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

- tervis - 100%
- elutingimused - 93%
- suhted sõpradega - 86%
- suhted lähedastega - 71%
- suhted peremajade töötajatega - 64%
- suhted teiste peremajade elavate lastega - 43%
- õppeedukus - 71%
- füüsiline vorm - 79%
- huvitegevuse oskused - 64%

- iseseisev hakkamasaamine - 86%
- elukvaliteet - 79%

Lastele osutatava turvakoduteenus koht saime tagasisidet teenusele suunajalt, mille tulemustest on rohkem kirjutatud turvakoduteenus 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 juhendab 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 supervisioonis, kus osales juhataja asetäitja, lastetöö spetsialist, asenduskodu perevanemad, kasvatajad ja abikasvatajad. Klientide õiguste tagamiseks uurime ka iga aasta nende teadlikkust nende õigustest ja kohustustest. Igapäevatöös kliendi õiguste edendamise ja õiguste praktiseerimise tulemused on toodud järgnevas tabelis suhtarvudena aastate lõikes:

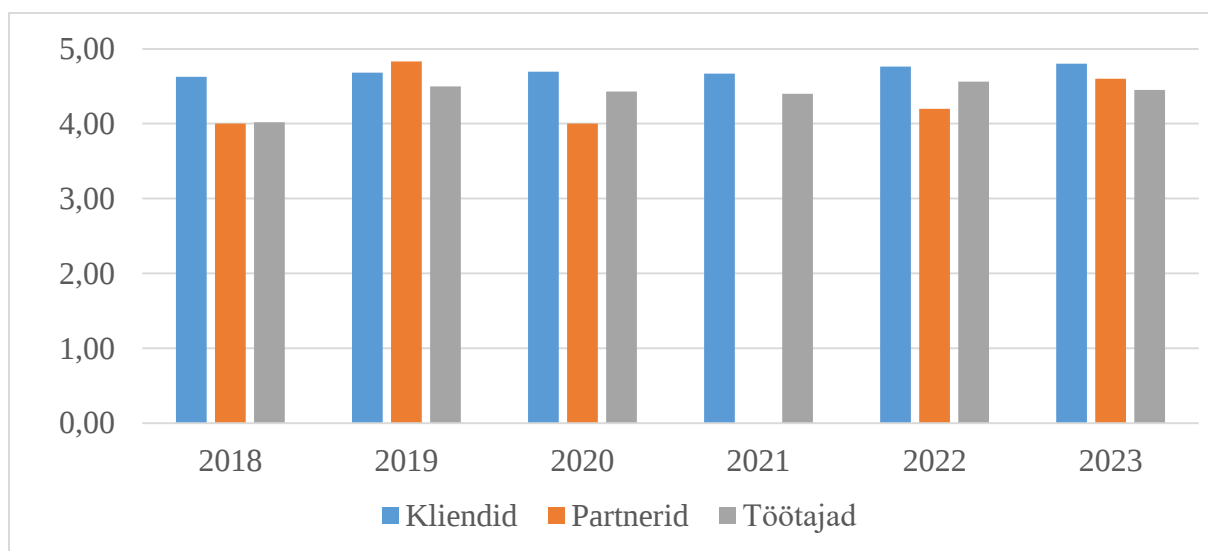
Teenus	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Tugiisikuteenus	94.00%	100.00%	100.00%	91.67%	100.00%	100.00%
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	95.00%	95.88%	85.11%	89.25%	100.00%	100.00%
Päevakeskus eakatele	90.00%	95.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%
Turvakoduteenus täisealistele	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%	100.00%	100.00%
Erihoolekandeteenused	97.00%	100.00%	100.00%	92.16%	98.00%	97.96%
Rehabilitatsiooniteenus	100.00%	77.91%	79.14%	77.14%	100.00%	98.40%
Töölase rehabilitatsiooni teenus	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	100.00%	100.00%	90.63%	100.00%	100.00%	100.00%
Muud teenused linnaelanikele	85.00%	93.33%	60.00%	73.33%	88.89%	100.00%
Koduteenus	84.00%	71.07%	82.31%	89.91%	94.57%	87.63%
Asendushooldus	83.00%	87.50%	87.50%	93.33%	84,62%	71.43%
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	-	100.00%	95.65%	92.86%	100.00%
Keskmine	93%	93%	90%	90%	97%	96%

Klientide teadlikkus nende õigustest ja kohustustest seoses teenuse saamisega.

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

Kliendid	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Tugiisikuteenus	4,56	4,52	4,69	4,91	4,65	4,81
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	4,60	4,61	4,63	4,14	4,77	4,79
Päevakeskus eakatele	4,86	4,95		5	5	5
Täiskasvanute turvakodu	4,72	4,74	4,64	4,31	4,74	4,77
Erihoolekandeteenused	4,86	4,63	4,82	4,72	4,84	4,87
Rehabilitatsiooniteenus	4,64	4,57	4,54	4,8	4,72	4,76
Tööalane rehabilitatsioon	4,79	4,90	4,96	4,99	4,99	4,98
Sotsiaalne rehabilitatsioon	4,95	4,95	4,98	4,96	4,98	5
Muud teenused linnaelanikele	4,64	4,77	4,73	4,84	4,58	4,64
Koduteenus	4,41	4,15	4,42	4,32	4,53	4,49
Asendushooldusteenus	4,36	4,42	4,47	4,42	4,20	4,32
Varjupaigateenus täiskasvanutele			4,53	4,53	4,57	4,72

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 2018-2023.a

3.2. Ettepanekud ja kaebused

2023. aastal oli esitatud kaks kaebust. Ühe kaebuse esitas hooldekodu kliendi sugulane, kes ei olnud rahul meditsiinilise abi korraldamisega. Tulemusena oli klient registreeritud teise eriarsti vastuvõtule ning talle muudeti raviskeemi. Teise kaebuse esitajaks oli invatransporditeenuse kasutaja, kes väitis, et talle osutatud teenus ei vastanud tema ootustele ja vajadustele. Kliendi soovid olid võetud arvesse, edaspidi pakuti teenust lähtudes kliendi individuaalsetest vajadustest ning saadi kliendilt väga positiivse tagasiside.

3.3. Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang

2023. aasta detsembris viidi läbi koostööpartnerite rahulolu küsitlus, kelleks on Narva Linnavalitsus, Narva linna Sotsiaallabi amet, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, Tervisekassa, Sotsiaalministeerium, Kohtla-Järve Linnavalitsus, Narva-Jõesuu Linnavalitsus, Sillamäe Linnavalitsus, Jõhvi vallavalitsus, Politsei- ja Piirivalveamet, Castnix Invest OÜ, SA Narva Haigla, Lastekaitse Liit, Narva Kesklinna Gümnaasium, Narva 6. Kool, Narva Paju Kool, Ida-Viru Kutsehariduskeskus, MTÜ Elu Dementsusega. Tagasisidet saadi viielt koostööpartnerilt. Üldine hinnang koostööpartneritelt oli positiivne. Koostööpartnerid nõustusid järgnevate väidetega:

- Probleemid lahendatakse kiiresti - 100%
- Tagasiside on kiire -100%
- Lubadustest ja tähtaegadest peetakse kinni - 100%
- Meil on võimalus esitada oma arvamust koostöö planeerimisel ja arendamisel - 100%
- Koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega on sujuv - 100%
- Koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega on tulemuslik - 100%
- Narva Sotsiaaltöökeskus on avatud uuendustele - 80%
- Informatsioon asutuse tegevuse ja selle tulemuste kohta on kättesaadav - 80%
- Narva Sotsiaaltöökeskus on partnerina professionaalne ja usaldusväärne - 100%
- Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajad tegutsevad suure motivatsiooni ja pühendumusega - 100%
- Koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega aitab meil luua lisaväärtust ühiskonnale - 100%
- Narva Sotsiaaltöökeskus rahuldab ühiskonna ootusi ja vajadusi sotsiaalteenuste valdkonnas - 100%
- Narva Sotsiaaltöökeskus aitab säilitada/tõsta sotsiaalselt vähekindlustatud isikute (sealhulgas lapsed ja lastega perekonnad, puuetega ja eakad inimesed, toimetulekuraskustega täiskasvanud) elukvaliteeti - 100%

Narva Sotsiaaltöökeskus viis läbi ka partnerluse hinnangu. Koostööefektiivsuse määr on 100%. Partnerluse osas on koostöö eesmärgid toodud lisas 1.

3.4. Parendus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine

Teenuste kvaliteedi parandamiseks rakendati 2023. aasta jooksul järgnevaid parendusprojekte:

- Eesmärgil luua uusi hooldekodu kohti jätkas Narva Sotsiaaltöökeskus koostööd Narva Linnavalitsusega. Narva Linnavolikogu otsustega on määratud projekti teostaja ning kinnitatud oma- ja sildfinantseering. Narva Linnavalitsus on esitanud kaks taotlust projekti toetuse saamiseks.
- Erihoolekandeteenuste ja täisealistele isikutele turvakoduteenuse osutamise keskkonna ning sotsiaalmaja töötajate töötingimuste parandamiseks toimus 2023. aastal sotsiaalmaja aadressil M. Maslovi tn 3, Narva renoveerimine, sh välisseinte soojustus ja remont, päikesepaneelide paigaldamine katusele, akende vahetus, kütte-, ventilatsiooni- ja elektrisüsteemi renoveerimine. Sotsiaalmaja hoone energiatõhusus on parandatud, remonditööd jätkavad 2024. aastal. Renoveerimistööd teostatakse Narva Linnavalitsuse Linnamajandusameti poolt korraldatud hankemenetluse raames.
- Koduhoolde spetsialistide töötingimuste parandamiseks on soetatud uus kontorimööbel, millega sisustatakse Sotsiaalmaja tööruumid pärast renoveerimistööde lõppemist.
- Turvakoduteenusel olevate laste viibimiskeskonna parendamiseks on 2023. aastal remonditud seitse turvakodu eluruumi.
- Hooldekodu osakonna elukeskkonna parendamiseks on teostatud kuue elutoa remonditööd.
- Hooldekodu klientidele osutatavate teenuste kvaliteedi parandamiseks on soetatud 10 funktsionaalset voodit, lamatistevastased madratsid, uued vererõhuaparaadid, inhalaatorid ja vahtpadjad ratastoolidele ning igas sektoris on pesuruumide madratsid vahetatud uute vastu.
- Asendushooldusteenusel viibivate laste elukeskkonna parendamiseks oli Narva Linnavalitsusele 2023. aastal esitatud Linnamajandusameti taotlus raha eraldamiseks peremajade remondiks (välisseinte, sokli ja parkla puitkonstruktsioonide remonditööde teostamiseks). Peremajadesse on ostetud uus kodutehnika s.o külmkapid, pesumasinad, pesukuivatid, nõudepesumasinad, ühes peremajas on välja vahetatud köögisaare tasapind.
- Ajavahemikul 01.10.2021-30.09.2023 toimus Narva Sotsiaaltöökeskuses projekt "Koduteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Narva linnas", mille tulemusena oli suurenenud teenust vahetult osutatavate töötajate arv, tänu sellele osutatakse koduteenust ka nädalavahetusel ja riigipühadel ning õhtuajal; alates 2022. aasta juunist kasutavad kõik sotsiaalhooldajad kogu klienditöö ülesmärkimiseks ja arvestamiseks tahvelarvuteid ja teenuse arvestuse programmi. Nüüd võtab pakutavate teenuste aruandlus vähem aega ning teenuste osutamise protsess muutus läbipaistvamaks ja kaitseb kliente nende õiguste rikkumise eest. Projekti raames on koduteenust saavate klientide pestava pesu koguse suurendamiseks soetatud tööstuslik pesumasin ja -kuivati.
- Koduteenuse efektiivsemaks osutamiseks on teenuste nimekiri laiendatud: alates 2023. aprillist pakutakse koduteenuse klientidele aknapesuteenust.
- 2023. aastal osales Narva Sotsiaaltöökeskus Terviseameti poolt tellitud projekti „Euroopa Sotsiaalfondi vahendid REACT-EU COVID-19 mõjude leevendamiseks“

raames hoolekandeesutuste infektsioonikontrollialase toimepidevuse ja riskijuhtimise metoodika väljatöötamises ning tegi koostöö Sotsiaalkindlustusametiga hoolekandeesutuste toimepidevuse kaardistamise teemal.

- Keskköögi töö efektiivsemaks muutmiseks oli 2023. aastal soetatud uus universaalsegaja; valmistoidu toomiseks koduteenuse klientide koju on ostumenetluse raames sõlmitud lepingu alusel soetatud ühekordsed toidunõud ja -pakendid ning hankemenetluse raames on kasutusrendile võetud uus sõiduk keskköögi valmistoidu toimetamiseks Hooldekodu, Sotsiaalmaja ja koduteenuse klientide kätte.
- Narva Sotsiaaltöökeskuse hankeplaani kohaselt viidi 2023. aastal läbi hankemenetlus „Pesupesemisteenuse ostmise“, hankeleping on sõlmitud kolmeks aastaks, ning avatud hankemenetlus (maksumus ületab rahvusvahelist piirmäära) „Toiduainete ostmise Narva Sotsiaaltöökeskusele“, 5 hankelepingut erinevate toiduainete gruppide ostmiseks on sõlmitud kuni 31.12.2024.
- 2023. aastal tõsteti Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajate palka 10-20% võrra.
- 2023. aastal on Hooldekodu osakonna töötajatele soetatud tööjalanõud ning keskköögi töötajatele – tööriietus.
- Riigikeele oskuse tõstmiseks on 2023. aastal korraldatud eesti keele koolitus 23 töötajale. Koolitus toimub ajavahemikul 2023. a september–2024. a aprill.
- Aasta jooksul toimusid supervisioonid asendushoolduskodu ja laste turvakodu töötajatele.
- 2023. aasta jooksul tegutses asutuses hingehoidja, kes käsunduslepingu alusel tagas klientide ja töötajate vaimse heaolu. Teenust rahastab Sotsiaalministeerium.
- 2023. aastal jätkati tööd dementsusega inimeste lähedaste tugigrupiga.
- 2023. aastal tegi Narva Sotsiaaltöökeskus tihedat koostööd õppeasutustega, pakkudes nende õpilastele praktikakohti. Kõige populaarsem oli hooldustöötaja praktika, millele tulid 14 Gelmett Consult OÜ õpilast, 3 Ecomengrad OÜ õpilast ja 1 Tempokoolitus OÜ õpilane. Tartu Tervishoiu Kõrgkool suunas praktikale 10 inimest, neist 7 õpilast läbis tegevusjuhendaja praktika, 1 – praktika „Lapse tervis“, 1 - „Eaka hooldus“, 1 – „Geriaatiline õendusabi“. 9 Gelmett Consult OÜ õpilast on läbinud tugiisiku praktika, 1 Tallinna Tervishoiu Kõrgkooli õpilane – praktika „Eakate tegevusteraapia“ ning 1 Ida-Virumaa Kutsehariduskeskuse õpilane kõõgiabilise praktika. 2023. aastal on Narva Sotsiaaltöökeskuses olnud praktikal 39 inimest.

2023. aastaks oli planeeritud järgmised innovatsiooniprojektid:

- Lapsehoiuteenuse osutamine.
2023. aastal on saadud tegevusluba 10 lapsele lapsehoiuteenuse osutamiseks. Narva linna Sotsiaalabiamet suunas teenusele 3 last.
- Projekti „Isikukeskse erihoolekande teenusmudeli rakendamine kohalikus omavalitsuses 2023-2024“ (ISTE) rakendamine.
2023. aastal on sõlmitud hankeleping Narva linna Sotsiaalabiametiga projekti piloteerimiseks. Alates 2023. maist suunas Narva linna Sotsiaalabiamet projektis osalemiseks 20 inimest. 18 psüühilise erivajadusega inimese abistamisel teenuskomponentidel põhinev lähenemine on katsetatud. Uus psüühilise erivajadusega inimeste teenuste korraldusskeem läbib testimist.

- Rahvusvahelise funktsioneerimisvõime klassifikatsiooni kasutamine rehabilitatsiooniteenuste osutamisel.
Rehabilitatsioonimeeskond hindab tööalase rehabilitatsiooni teenuse klientide funktsioneerimisvõimet ning dokumenteerib hindamistulemusi RFK alusel alates 2023. aasta maist.
- Tööalase rehabilitatsiooni teenuse osutamisel Reha programmi kasutamine.
Reha tarkvara kasutamise leping on sõlmitud. Alates 2023. a maist toimub andmevahetus Eesti Töötukassaga Reha infosüsteemi kaudu. Eesti Töötukassa nõue „Teenuse osutaja ja töötukassa vahetavad tööalase rehabilitatsiooni teenuse osutamisega seotud andmeid x-tee kaudu“ on täidetud.
- Õendusteenuse korrektseks dokumenteerimiseks infosüsteemi LIISA kasutule võtmine.
Infosüsteemi LIISA litsents on ostetud, tugileping litsentsi hoolduseks ja tarkvara tugiteenuse saamiseks on sõlmitud, LIISA andmebaasi majutusteenuse leping on sõlmitud. Infosüsteem LIISA on võetud kasutusele, õendusteenuse korrektne dokumenteerimine on tagatud.
- Hooldereformiga kaasnevate muudatuste rakendamine.
Kliendid ja nende esindajad on õigeaegselt teavitatud reformiga kaasnevatest muudatustest. Koostöös kohalike omavalitsustega on hinnatud õigeaegselt hooldekodu klientide teenuse vajadus. Hoolduslepingud on viidud vastavusse reformiga kaasnevate muudatustega.
- Hooldekodu ja rehabilitatsiooniteenuse klientide tervise edendamine.
Soolakambri ehitamise hinnapakumine on saadetud hooldekodu hoone omanikule ehitusprojekti ja rahastamise kooskõlastamiseks.
- Rahvusvahelise kaitse saajatele ajutise peavarju tagamine.
2023. aasta jooksul on tagatud ajutine peavari 52 Ukraina sõjapõgenikule.

4. TÖÖTAJATE KAASAMINE, ARENDAMINE JA MOTIVEERIMINE

2023. a lõpu seisuga töötas Narva Sotsiaaltöökeskuses 167 töötajat.

2023. aastal on lõpetatud 29 töölepingut, neist:

- 19 – töötaja algatusel
- 8 – seoses lepingu tähtaja lõppemisega
- 2 – töölepingu ülesütlemine katseajal

2023. aastal võeti tööle 38 töötajat.

2023. aastal on tööjõu voolavus 17%.

2023. 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 93% töötajatest. Kaalutud keskmine töö rahulolu hinne on 4,42, 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 4,30, rahulolu töökeskkonnaga keskmine hinne on 4,50, töömotivatsiooni bloki keskmine hinne on 4,32 ja informeerituse bloki keskmine hinne on 4,55.

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

- 96% töötajatest on tuttav asutuse missiooni, visiooni ja väärtustega
- 97% töötajatest on tuttav asutuse kvaliteedipoliitikaga
- 99% töötajatest on tuttav asutuse töötervishoiu- ja ohutuse nõuetega
- 80% töötajatest on hästi informeeritud asutuse tegevusest, plaanidest ja probleemidest
- 86% töötajatest on tuttav tegevuse tulemustega ning saavad neist aru
- 97% töötajateni jõuab töö tegemiseks vajalik informatsioon nendeni õigeaegselt
- 97% töötajatest teab, kuidas nende töö eesmärgid on seotud asutuse eesmärkidega
- 98% töötajatest on selge ettekujutus ülesannetest, millest oleneb nende töö õnnestumine
- 97% töötajatest teab oma õiguseid ja kohustusi
- 100% töötajatest teab, milles seisneb nende vastutus
- 90% töötajatest on kursis protseduurireeglitega kuidas teenust saavat isikut teenuse planeerimisel, elluviimisel ning hindamisel kaasata
- 89% töötajatest on informatsioon asutuse tegevuse kohta kättesaadav ja mõistetav.

2023. aastal osales 165 töötajat 36-el koolitusel/infopäeval/seminaril, osa neist toimus veebis.

2023. aastal viidi läbi koolitused vastavalt kinnitatud koolitusplaanile ning peale selle viidi läbi

veel lisa koolitusi sama eelarve raames. Koolitusplaani täitmise määr moodustas 2023. aastal 100%.

5. INFO KÄTTESAADAVUSE TAGAMINE

2023. aasta jooksul täiendati infot pidevalt Narva Sotsiaaltöökeskuse veebilehel, kus on avaldatud info kõikide osutatavate teenuste, asutuse tegevuse ja tähtsate sündmuste kohta. Info levitamiseks osaleti erinevatel veebipõhistel infopäevadel ja ümarlaudades koostöös Sotsiaalkindlustusameti, Terviseameti, Eesti Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveameti ja Narva Linnavalitsusega. Asutuse kohta ilmus 10 artiklit ajalehtedes ja internetis.

6. EFEKTIIVNE PLANEERIMINE

2023. aastal koostati tegevuskava, milles kirjeldatakse vajalikud tegevused seatud eesmärkide saavutamiseks ja mida koostatakse üheks aastaks. 2023. aasta tegevuskava koosneb kahest strateegilisest eesmärgist, neist esimene eesmärk on jaotatud kaheks alaeesmärgiks, teine eesmärk on jaotatud omakorda kolmeks alaeesmärgiks. Tegevuskava oodatavaid tulemusi on kokku 241, neist 203 on saavutatud (84%).

**LISA 1. NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS PARTNERLUSE HINNANG
2023. AASTA**

KOOSTÖÖPARTNER	KOOSTÖÖ EESMÄRGID	KOOSTÖÖ TULEMUSED
Narva Linnavalitsus	Kvaliteetsete teenuste osutamiseks ja majandustegevuse elluviimiseks piisava eelarve tagamine	Asutuse eelarve on kinnitatud, uus Narva Sotsiaaltöökeskuse teenuste hinnakiri on kinnitatud
	Eelarve muutmine keskuse tegevuse võimaliku lisakulu katmise vajadusel	Eelarve on suurendatud
	Inimesele väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kättesaadavuse tagamine hooldereformi raames	Hooldekodu piirmäär on kehtestatud Narva Linnavalitsuse korraldusega
	Ööpäevaringse üldhooldusteenuse uute teenuskohtade loomine	Narva Linnavolikogu otsusega on määratud projekti „Narva uue hooldekodu ehitamine“ teostaja ning kinnitatud oma- ja sildfinantseering. Narva Linnavalitsus on esitanud taotluse meetmesse „Energiaühenduse ja taastuvenergia kasutuse edendamine avaliku sektori hoonetes” taotlusvoorst “Kohaliku omavalitsuse üksuste liginullenergiahoonete ehitamine 2023” toetuse saamiseks

	Sotsiaalmaja hoone aadressil M. Maslovi 3, Narva energiatõhususe parandamine	2023. aastal toimus sotsiaalmaja aadressil M. Maslovi tn 3, Narva renoveerimine, sh välisseinte soojustus ja remont, päikesepaneelide paigaldamine katusele, akende vahetus, kütte-, ventilatsiooni- ja elektrisüsteemi renoveerimine. Sotsiaalmaja hoone energiatõhusus on parandatud, remonditööd jätkavad 2024. aastal. Renoveerimistööd teostatakse Narva Linnavalitsuse Linnamajandusameti poolt korraldatud hankemenetluse raames
	Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajate palga tõstmine	Narva Linnavalitsuse määrus „Narva linna ametiasutuste hallatavate asutuste töötajate palgajuhend” on muudetud. Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajate palgad on suurenenud
Narva linna Sotsiaalbiamet	Hooldereformi elluviimise tagamine	120 hooldekodu klienti hooldusvajadused on ümber hinnatud. Iga hooldusteenust vajava kliendi kohta on tehtud teenuse tasumise hüvitamise otsus, allkirjastatud hoolduslepingu muutmine
	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine	Sotsiaalbi ameti teenusele suunamisel on koduteenustele saabunud 204 inimest, tugiisikuteenusele 49 klienti, ööpäevaringsel hooldusteenusele 6 klienti (kuni 30.06.2023), turvakoduteenusele lastele 44 klienti, lapsehoiuteenusele 3 last, psühholoogilise nõustamise teenusele 8 inimest, invatransporditeenusele 9 last
	Klientide abivajaduse tuvastamine ja tegevuskavade koostamine	Kõikide teenusele suunatud klientide abivajadust on hinnatud: tugiisikuteenuse klientide tegevuskavad on koostatud; koduteenuse klientide hooldusplaanid on koostatud

	Ööpäevaringse hooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Narva linna Sotsiaalsiaameti rahastab Narva linnas registreeritud hooldekodu klientide hoolduskulude osa Narva Linnavalitsuse kehtestatud piirmäära ulatuses
	Asendushooldusteenuse rahastamine pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamiseks, lapse 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 16 lapsele ja ümberhinnatud plaanid on esitatud teenuseosutajale
	Asendushooldusel oleva lapse külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas	16 last on külastatud kaks korda aastas
	Koduteenuse kättesaadavuse parendamine	Ajavahemikul 01.10.2021-30.09.2023 toimus koostöös Narva linna Sotsiaalsiaametiga projekt "Koduteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Narva linnas", mille tulemusena oli suurenenud teenust vahetult osutavate töötajate arv, tänu millele osutatakse koduteenust ka nädalavahetusel ja riigipühadel ning õhtuti. Klientide teenusvajaduse hindamist teostatakse Narva Linnavalitsuse määruse "Koduteenuse osutamise tingimused ja kord Narva linnas" kohaselt

	Projekti „Isikukeskse erihoolekande teenusmodeli rakendamine kohalikus omavalitsuses 2023-2024“ (ISTE) piloteerimine	2023. aastal on sõlmitud hankelepings Narva linna Sotsiaallabi ametiga projekti piloteerimiseks. Alates 2023. aasta maist suunas Narva linna Sotsiaallabi amet projektis osalemiseks 20 inimest. 18 psüühilise erivajadusega inimesega tehtud töö käigus on teenuskomponentidel põhinev lähenemine katsetatud. Uus psüühilise erivajadusega inimeste teenuste korraldusskeem läbib testimist
	Narva Sotsiaaltöökeskuse materiaaltehnoliste ressursside kaasajastamine ja tõhustamine	Hankemenetlus on läbi viidud, uus sõiduk on võetud kasutusrendile
	Piisava eelarvemahu tagamine assigneeringute lõikes	Taotlused eelarve suurendamiseks ja assigneeringute muutmiseks on kooskõlastatud ja edasi suunatud Narva Linnavalitsusele läbivaatamiseks
Sotsiaalkindlustusamet	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine	Sotsiaalkindlustusameti suunamisel on 2023. aastal saabunud igapäevaelu toetamise teenusele 2 klienti, toetatud elamise teenusele 1 klient ja kogukonnas elamise teenusele 1 klient, sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele 15 klienti
	Klientide abivajaduse tuvastamine ja teenuse eesmärkide määratelmine	Iga kliendi suunamisotsuses on püstitatud teenuse osutamise eesmärgid, mille alusel on koostatud iga kliendi tegevuskava
	Erihoolekandeteenuste ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kättesaadavuse tagamine abivajajatele	2023. aastal on sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust saanud 39 klienti, igapäevaelu toetamise teenust 42 inimest, toetatud elamise teenust 13 inimest ja kogukonnas elamise teenust 10 inimest ning kõik arved on tasutud
	Teenuste kvaliteedi arendamine	Narva Sotsiaaltöökeskus jätkab SKA väljatöötatud kvaliteedijuhiste rakendamisega

	Teenuse osutamise kohta info kättesaadavuse tagamine	Asutus osales Sotsiaalkindlustusameti infopäevades, mille tulemusena on teenuseosutaja kursis teenuste arengu suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada
Eesti Töötukassa	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine	Eesti Töötukassa suunamisel on tööalase rehabilitatsiooni teenusele saanud 8 klienti, kokku sai teenust 17 klienti aasta jooksul ning arved teenuse osutamise eest on tasutud
	Teenuse osutamisega seotud info kättesaadavuse tagamine	Asutus on osalenud Eesti Töötukassa info- ja teabepäevadel, mille tulemusena on teenuseosutaja kursis tööalase rehabilitatsiooni teenuse arengu suundade ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada
	Teenuste kvaliteedi arendamine	Alates 2023. a maist toimub andmevahetus Eesti Töötukassaga Reha infosüsteemi kaudu. Rehabilitatsioonimeeskond hindab tööalase rehabilitatsiooni teenuse klientide funktsioneerimisvõimet ning dokumenteerib hindamistulemusi RFK alusel
	Kvalifitseeritud tööjõu värbamine ja töötasu tagamine	Palgatoetusteenust on kasutatud. Uued töötajad on võetud tööle
Tervisekassa	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine	Õendusteenus on osutatud 34 hooldekodu kliendile. Arved osutatud teenuste eest on tasutud
	Teenuse osutamisega seotud info kättesaadavuse tagamine	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
Sotsiaalministeerium	Klientide ja töötajate vaimse tervise edendamine	Riigieelarvelise eraldise kasutamise leping on sõlmitud ja hingehoidja osutab teenust

Kohtla-Järve Linnavalitsus	Hooldereformi elluviimise tagamine	Kahe klienti hooldusvajadused on ümber hinnatud. Iga hooldusteenust vajava klienti kohta on tehtud teenuse tasumise hüvitamise otsus, allkirjastatud hoolduslepingu muutmine. Hooldekodu piirmäär on kehtestatud
	Ööpäevaringse hooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Kohtla-Järve Linnavalitsus rahastab Kohtla-Järve linnas registreeritud hooldekodu klientide hoolduskulude osa kehtestatud piirmäära ulatuses
	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	Koostatud on kahe lapse juhtumiplaanid ja ümberhinnatud plaanid on 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	Kahele lapsele osutatud asendushooldusteenuse 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	Hooldereformi elluviimise tagamine	Ühe klienti hooldusvajadused on ümber hinnatud. Hooldusteenust vajava klienti kohta on tehtud teenuse tasumise hüvitamise otsus, allkirjastatud hoolduslepingu muutmine. Hooldekodu piirmäär on kehtestatud
	Ööpäevaringse hooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Narva-Jõesuu Linnavalitsus rahastab Narva-Jõesuu linnas registreeritud hooldekodu klienti hoolduskulude osa kehtestatud piirmäära ulatuses
	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	Juhtumiplaan on koostatud ühele lapsele ja ümberhinnatud plaan on 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
	Asendushooldusel oleva lapse külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas	Üht last on külastatud kaks korda aastas
Jõhvi vallavalitsus	Hooldereformi elluviimise tagamine	Kahe kliendi hooldusvajadused on ümber hinnatud. Iga hooldusteenust vajava kliendi kohta on tehtud teenuse tasumise hüvitamise otsus, allkirjastatud hoolduslepingu muutmine. Hooldekodu piirmäär on kehtestatud
	Ööpäevaringse hooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Jõhvi vallavalitsus rahastab Jõhvi vallas registreeritud hooldekodu klientide hoolduskulude osa kehtestatud piirmäära ulatuses
Sillamäe Linnavalitsus	Hooldereformi elluviimise tagamine	2 kliendi hooldusvajadused on ümber hinnatud. Iga hooldusteenust vajava kliendi kohta on tehtud teenuse tasumise hüvitamise otsus, allkirjastatud hoolduslepingu muutmine. Hooldekodu piirmäär on kehtestatud
	Ööpäevaringse hooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Sillamäe Linnavalitsus rahastab Sillamäe linnas registreeritud hooldekodu klientide hoolduskulude osa kehtestatud piirmäära ulatuses
Politsei- ja Piirivalveamet	Sotsiaalnõustamise teenuse raames isikut tõendavate dokumentide vormistamise kättesaadavuse tagamine klientidele, kelle liikumine on piiratud	Dokumendid on vormistatud kõikidele vajajatele, keda oli kokku 110

	Klientide turvalisuse ja sotsiaalsetest normidest kinnipidamise tagamine	Politsei tegeleb klientide informeerimisega (sh liiklusohutus jm); politsei teostab preventiivset tööd asendushooldusteenusel viibivate lastega
Castnix Invest OÜ	Hooldekodu hoone korrashoid ja arendamine	Hooldekodu osakonna ruumide vajalikud remonditööd on kooskõlastatud
	Krundi siseterritooriumi korrashoid ja arendamine	Krundi siseterritooriumi korrashoiutööd on läbi viidud
SA Narva Haigla	Tervishoiuteenuste kättesaadavuse tagamine	Asutuse klientidele tervishoiuteenuste osutamise korraldamine: eriarstide vastuvõtt, uuringud, operatsioonid, ravi
	Klientide vaktsineerimine gripi ja muude haiguste vastu tervise kaitsmiseks	Kõik erihoolekandeteenuste, turvakodu ja varjupaigateenuste täiskasvanutele ning vaktsineerida soovinud kliendid on vaktsineeritud. Samuti on vaktsineeritud asendushooldusteenusel viibivad lapsed seadusliku esindaja nõusolekul
	Erakorralise meditsiini osakonna teenuste tagamine	Kliendi eluohtliku seisundi puhul on kohale kutsutud kiirabi ja kliendile on osutatud erakorralise meditsiini teenus
	Narva Sotsiaaltöökeskuse kasutuses olevatele sõidukitele turvaliste parkimiskohtade tagamine	Keskuse sõidukitele on tagatud kolm turvalist parkimiskohta
Lastekaitse Liit	Asenduskodu kasvandike 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 kahe abivajava lapse suhtes
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelvalve	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes

	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
Narva 6. Kool	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
Narva Paju Kool	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	Koostöö on teostatud üheksa abivajava lapse suhtes
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	Koostöö on teostatud üheksa abivajava lapse suhtes
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	Koostöö on teostatud üheksa abivajava lapse suhtes
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel	Koostöö on teostatud üheksa abivajava lapse suhtes
Ida-Viru Kutsehariduskeskus	Lapse käitumisprobleemi, õpiraskuse, haridusliku erivajaduse vms probleemi korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes

MTÜ Elu Dementsusega	Dementsuse sündroomiga inimeste lähedaste teadlikkuse tõstmine ja toetamine	Tugigrupi kohtumised on toimunud, dementsusega inimeste lähedased on saanud nõustamist
-----------------------------	---	--