

# NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS

## 2017. AASTA ARUANNE

### 1. Teenuste osutamine

#### Hooldekodu osakond

##### Üldhooldekodu teenused

2017. aastal Hooldekodu osakond osutas hooldusteenuseid 198 inimesele, neist 146 naist ja 52 meest.

Täies mahus (ilma linnapoolse toetuseta) maksis hooldekodus viibimise eest 123 klienti, linn osales 75 kliendi hoolduskulude maksmises.

Ööpäevaringset hooldusteenust osutati 163 inimesele, neist 32 klienti tuli üle intervallhoolduselt.

Intervallhooldust osutati 67 inimesele.

##### Sotsiaalteenused

2017. aasta jooksul:

- on osutatud abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 6 inimesele
- on vormistatud dokumendid 20 inimese puude raskusastme tuvastamiseks
- on vormistatud isikut tõendavad dokumendid 15 inimesele
- on osutatud abi elamisloa taotlemisel 2 inimesele
- on osutatud abi dokumentide vormistamisel Vene Föderatsiooni Peakonsulaadis Narvas 4 inimesele
- on osutatud abi võlgade kustutamisel 4 inimesele
- ühele kliendile on osutatud abi pärandi vastuvõtmisel
- ühele kliendile on osutatud abi Eesti Töötukassas töötuna registreerimisel ja individuaalse tööotsimiskava täitmisel
- osutati sotsiaalnõustamise teenust kõikidele hooldekodu klientidele ehk 198 inimesele ja vajadusel nende sugulastele, sh konsulteerimine sotsiaaleluruumi saamise, linna poolse osalemise hoolduskulude katmise, linnatoetuse vormistamise, eeskostja määramise võimaluse, üksi elavate pensionäride lisatoetuse saamise ja muudes sotsiaalküsimustes.

##### Meditsiiniteenindus

Esmatasandi arstiabi on korraldatud kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 198 inimesele. Ravimite toomine ja perearsti määratud ravimite manustamine järelevalve all on osutatud kõikidele klientidele ehk 198 inimesele.

Perearsti konsultatsioone korraldati kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 198 kliendile, neist 46 kliendile kutsuti perearsti hooldekodusse. Kokkuleppel perearstiga kiiremaks abi tagamiseks hooldekodu klientidele oli võetud vereanalüüsid 19 inimeselt. 24 klienti oli suunatud haiglasse, kus läbisid tervise uuringuid ja said ravi.

2017.aastal on saavutatud kokkulepe Narva Haigla SA-ga - koostöö raames külastas aasta jooksul hooldekodu kliente psühhiaater, kelle konsultatsioon sai korraldatud 85 kliendile. Eriarstide konsultatsioone korraldati 36 kliendile. 2017. aasta sügisel hooldekodu klientide grippi haigestumise vältimiseks oli teostatud vaktsineerimine gripi vastu 92 inimesele (nende või nende sugulaste nõusolekul).

Hooldekodu pakub oma klientidele taastusraviteenust - ravivõimlemist. Hooldekodu osakonna spetsialist viib läbi klientidega nii individuaalseid kui ka grupitegevusi. 2017. aasta jooksul osutati taastusravi teenust 91 inimesele, neist 63 ööpäevaringse hoolduse klienti ja 28 intervallhoolduse klienti.

Vabaaja korraldamine

Hooldekodus on võimalik osaleda erinevates huviringides. 2017. aasta jooksul osaleti järgmistes huviringides:

- arvutiringis osales 6 inimest
- käsitööringis 10
- lauamänguringis 12
- taimekasvatus 9
- laulmine (individuaalne ja grupis) 20 inimest

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

Hooldekodu osakonna klientidel on võimalus külastada majas asuvat raamatukogu. Aktiivselt kasutab seda võimalust 15 inimest.

2017. aastal viidi läbi 58 üritust hooldekodu klientide jaoks:

- kontserte 48
- teatrietendusi 3
- temaatilisi vestluseid 5
- konkursse ja viktoriine 2

Üritustel osaleb tavaliselt 45 kuni 65 klienti, ülejäänud klientidel ei ole võimalik osaleda seoses tervises seisundiga.

## **Rehabilitatsiooniteenus**

Alates 01.01.2017 Hooldekodu osakond osutab rehabilitatsiooniteenust vastavalt Narva Linnavolikogu 27.11.2016 määrusele "Rehabilitatsiooniteenuse osutamise kord Narva linnas" nr 26, milles sätestati uued teenuse osutamise tingimused ja teenuse saajate sihtgrupid: vanadus- ja töövõimetuspensionärid, vähenenud töövõimega isikud, Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad.

2017. aasta jooksul osutati teenust tuusiku alusel 402 kliendile, nendest:

1. vanaduspensionärid - 283;
2. töövõimetuspensionärid/ vähenenud töövõimega isikud - 113;
3. Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad - 6.

Teenusel viibimise ajal pakutakse klientidele tegevusi vaba aja sisustamiseks: osavõtmine hooldekodus korraldatavates üritustes, raamatukogu kasutamine, käsitööringides käimine. 2017. aastal jooksul osales käsitööringis 50 rehabilitatsiooniteenuse klienti.

## **Töölane rehabilitatsioon**

2017. aastal osutati 48 kliendile tööalase rehabilitatsiooni teenuse raames järgmiseid teenuseid:

- õendusalaane individuaalnõustamine 39 klienti
- sotsiaalnõustamise individuaalteenus 37 klienti
- psühholoogilise nõustamise individuaalteenus 31 klienti
- tegevusteraapia- ja nõustamise individuaalteenus 38 klienti
- logopeedi individuaalteenus 1 klient
- 9 kliendile, kes saabusid teenusele aasta lõpus, on koostatud tegevuskavad

2017. aastal teenust osutati täies mahus 17 kliendile, kellest kõik on saavutanud tegevuskavas püstitatud eesmärgid. 31 klienti jätkavad teenuse saamist 2018. aastal.

## **Sotsiaalne rehabilitatsioon**

2017. aastal osutati rehabilitatsiooniteenuseid 142 kliendile, sh

- 16-aastased kuni riikliku pensionikindlustuse seaduse § 7 sätestatud vanaduspensioniiikka jõudnud psüühilise erivajadusega isikud, kelle töövõime kaotus on vähemalt 40% – 39 klienti
- Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 lg 1<sup>1</sup> tähenduses 18-aastased ja vanemad puudega isikud – 57 klienti
- Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 lg 1<sup>1</sup> tähenduses kuni 18-aastased puudega isikud ja § 2<sup>1</sup> tähenduses kuni 16-aastased puuet taotlevad isikud – 46 klienti

Kliendid said järgmised teenuseid:

• Rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine	29 klienti
• Rehabilitatsiooniprotsessis osalemise juhendamine ja võrgustikutöö	120 klienti
• Rehabilitatsiooniplaani tulemuste hindamine	7 klienti
• Füsioterapeudi individuaalteenus	33 klienti
• Füsioterapeudi pereteenus	5 klienti
• Tegevusterapeudi individuaalteenus	88 klienti
• Tegevusterapeudi pereteenus	7 klienti
• Sotsiaaltöötaja individuaalteenus	50 klienti
• Sotsiaaltöötaja pereteenus	17 klienti
• Eripedagoogi individuaalteenus	15 klienti
• Eripedagoogi pereteenus	4 klienti
• Psühholoogi individuaalteenus	34 klienti
• Psühholoogi pereteenus	10 klienti
• Logopeedi individuaalteenus	15 klienti
• Logopeedi pereteenus	11 klienti
• Õe individuaalteenus	10 klienti
• Õe pereteenus	11 klienti
• Ööpäevaringne majutus	49 klienti

89,44% klientidest on saavutanud tegevuskavas või rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärgid.

### **Sotsiaalnõustamise teenus**

2017. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide ja elamisloa taotlemisel ning väljavõtmisel 57 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 139 eestkostjale;
- 386 klienti said nõustamist sotsiaalküsimustes.

### **Invatranspordi teenus**

2017. aastal täideti 163 invatransporditeenuse tellimust. 77 vedu teostati linnaelanike tellimusel. Narva linna Sotsiaalabi ameti taotluste alusel teostati 21 vedu ja haridusliku erivajadusega õpilaste vedusid Haapsalus asuvasse õppeasutusse teostati 31 korral. Eesti Töötukassa poolt korraldatud hanke „Invatransport tööpraktikal osalemiseks“ täitmise raames teostati ühe kliendi 34 vedu. Vedusid teostatakse spetsiaalselt seadmestatud väikebussiga. Sõitjatele võimaldatakse trepironija ning saatmise ja abistamise teenuse kasutamist.

Narva Sotsiaaltöökeskuse transport pidevalt teostab Hooldekodu, Sotsiaalaja ja Turvakodu osakonna erivajadustega klientide vedusid meditsiini-, linna- ja riigiasutustesse. 2017. aasta jooksul on teostatud:

- 74 hooldekodu klientide vedu haiglatesse eriarstide vastuvõtule ja ravile;
- 22 hooldekodu klientide vedu linna- ja riigiasutustesse (Politsei- ja Piirivalveamet, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, notaribüroo, pangad jne);
- 16 sotsiaalaja osakonna klientide vedu linna- ja riigiasutustesse;
- 92 asenduskoduteenusel ja turvakoduteenusel viibivate laste vedu meditsiinasutustesse, lastelaagritesse, Tapa Erikooli, üritustele linnast väljaspool;
- 80 Narva linna Sotsiaalabiameti tellimusel teostatud vedu, sh 19 vedu linnast väljaspool ja 61 linna piires.

### **Muud teenused linnaelanikele**

2017. aastal täideti:

- 90 sauna kasutamise teenuse tellimust
- 72 vanni kasutamise teenuse tellimust
- 54 vanni kasutamise teenuse koos abistajaga tellimust
- 1095 terviseedenduse protseduurid, sh 534 massaaži protseduuri ja 561 füsioteraapiaprotseduuri.

### **Sotsiaalaja osakond**

#### **Turvakoduteenus täisealistele isikutele**

2017. aastal sai teenust 18 klienti, kellest 10 klienti said munitsipaaleluaseme, 1 klient asus üürikorterisse elama, 2 kliendiga lõpetati turvakoduteenus osutamise leping kodukorra reeglite rikkumiste tõttu, 1 klient paigutati teenusel viibimise ajal vanglasse karistuse kandmiseks. Seisuga 31.12.2017 viibis turvakoduteenusel 4 klienti, neist 2 inimest on munitsipaaleluaseme järjekorras ja 2 vormistavad dokumente munitsipaaleluaseme taotlemiseks. 2017. aasta jooksul osutati lähtudes klientide vajadustest neile järgmist abi:

- munitsipaaleluaseme taotlemisel 3 kliendile
- töö leidmisel 3 kliendile
- Vene Föderatsiooni kodaniku passi vormistamisel 1 kliendile
- osalise või puuduva töövõime vormistamisel 3 kliendile
- puue tuvastamise ja sotsiaaltoetuse määramise taotlemisel 3 kliendile
- toimetulekutoetuse vormistamisel 1 kliendile
- arstiabi korraldamisel 2 kliendile
- võlgade kustutamisel 2 kliendile

Teenusel viibimise ajal kasvas elukvaliteet 83% klientidest.

## **Varjupaigategenus täiskasvanutele**

2017. aasta jooksul kasutas teenust 86 inimest, kes kasutasid ööbimiskohta 8322 korda, kuus kasutas varjupaigategenust keskmiselt 40 inimest.

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

2017. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide vormistamisel 21 kliendile
- taastati elanikkonna registris linna elaniku staatus 15 kliendile
- osutati abi toimetulekutoetuse vormistamisel 11 kliendile
- abi pensioni vormistamisel 2 kliendile
- abi puude tuvastamise ja sotsiaaltoetuse määramise taotlemisel 2 kliendile
- abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 1 kliendile
- arstiabi korraldati 12 kliendile
- abi munitsipaaleluaseme taotlemisel osutati 20 kliendile ning teenuselt lahkusid seoses munitsipaaleluaseme saamisega 14 inimest

## **Vältimatu sotsiaalabi teenus**

Vältimatu sotsiaalabi teenust osutati 2017. aasta jooksul 29 inimesele, kes viibisid teenusel 77 ööpäeva. Kõik 29 klienti said ka sotsiaalnõustamise teenust, ajutist majutust, toitu ja vajadusel ka riideid. Elukohajärgsete kohalike omalitsuste ja Narva Sotsiaaltöökeskuse koostöö tulemusena said 28 klienti abi olukorra parandamiseks ja koju naasmiseks, 1 Narva linna elanik on paigutatud ööpäevaringsele erihooldusteenusele.

2017. aasta kevadel sai toidupanga kaudu toidu abi 60 ja sügisel 65 inimest, kes viibisid varjupaigategenusel, turvakoduteenusel ja vältimatu sotsiaalabi teenusel.

## **Koduteenused**

2017.aasta jooksul suunati teenusele 61 inimest, neist 5 inimest keeldusid lepingu allkirjastamisest.

2017. aastal jooksul viibis koduteenustel 167 kliendile, sh 5 inimest, kes keeldusid lepingu allkirjastamisest..

Koduteenuse osutamise lepingud lõpetati 31 kliendiga, neist 5 klienti suunati hooldekodusse, 7 inimesega seoses kliendi surmaga ja teenuse saaja taotluse alusel lõpetati lepingud 19 inimesega.

Vastavalt hoolduskavadele osutati järgmisi teenuseid:

- toiduainete ja majapidamistarvete ostmise ja koju toomine 109 inimesele;
- eluruumi koristamine 100 inimesele;
- abistamine pesemisel 58 inimesele;
- valmistoidu koju toomine 37 inimesele;

- abistamine hügieeniprotseduuride teostamisel 15 inimesele;
- abistamine kommunaal- ja muude maksete tasumisel 21 inimesele;
- terviseabi korraldamine 91 inimesele;
- abistamine toidu valmistamisel 28 inimesele;
- riiete ja voodipesu hooldus 27 inimesele;
- abistamine liikumisel eluruumis 3 inimesele;
- abistamine asjaajamisel 44 inimesele.

## **Erihoolekandeteenused**

Sotsiaalmaja osakond osutab kolme erihoolekandeteenust:

- igapäevaeltu toetamise teenus - 2017.aastal osutati teenust 43 inimesele;
- töötamise toetamise teenus - 2017.aastal osutati teenust 10 inimesele;
- toetatud elamise teenus - 2017.aastal osutati teenust 11 inimesele.

2017.aastal saabus teenustele:

- igapäevaeltu toetamise teenus 3 klienti;
- töötamise toetamise teenus 5 klienti;
- toetatud elamise teenus 2 klienti.

Teenuste osutamine lõpetati:

- igapäevaeltu toetamise teenuse osutamine 3 kliendile seoses erihoolekandeteenuse saamise suunamisotsuses märgitud tähtaja lõppemisega (2) ja kliendi soovil (1);
- töötamise toetamise teenuse osutamine 5 kliendile seoses sellega, et klient ei ole ühe aasta jooksul pärast töötamise toetamise teenuse osutamise alustamist ühtegi temale pakutud tööd vastu võtnud (SHS § 93 lg 4).
- toetatud elamise teenuse osutamine 2 kliendile seoses erihoolekandeteenuse saamise suunamisotsuses märgistatud teenuse saamise tähtaja lõppemisega (1) ja kliendi soovil (1).

Tegevuskavas püstitatud eesmärgid on saavutatud:

- igapäevaeltu toetamise teenus – 86% klientidest;
- töötamise toetamise teenus – 51%;
- toetatud elamise teenus – 95%.

Aruandlusperioodil viidi klientidega läbi grupi- ja individuaaltegevusi järgmistel arendustegevusaladel: tegelemine käsitööga, tegevused toiduvalmistamise õppimiseks, terviseedenduse- ja sporditegevused, meelelahutustegevused, tööalased tegevused, tegevused arvutit kasutamise õppimiseks, tegevused kliendi sotsiaalseks kohanemiseks, mängutegevused, temaatilised vestlused ja motiveerimine, lõõgastustegevus, kunsti ja loomingulised tegevused, võrgustiku töö, kultuuriselt harivad tegevused.

2017. aastal viidi klientidele läbi 51 üritust, neist:

- 2 ekskurssiooni,

- 21 kultuurselt harivat üritust,
- 5 tööalast üritust,
- 11 meelelahutusüritust,
- 2 õpetlikku üritust,
- 10 spordiüritust, sh Narva Sotsiaaltöökeskus osales Ida-Viru Maavalitsuse ja Narva Linnavalitsuse koostöölepingu raames terviseedenduslike väikeprojektide konkursil, mille tulemusel korraldati 2017. aasta mais ja juunis Sotsiaalmaja osakonna erihoolekandeteenuste klientidele Narva-Jõesuus asuva Meresuu SPA veekeskuse ja spordisaali külastamine, mererannal liikumismängude sari ning Äkkeküla territooriumil Qest mäng. Ürituste eesmärgiks oli edendada ja arendada psüühikahäiretega inimeste eluviisi, kujundada tervislikud harjumused, parandada üldtervise seisundit ning laiendada huviringi.

## Tugiisiku teenus

2017. aastal osutati tugiisiku teenust 65 kliendile, nendest

- |   |            |
|---|------------|
| • last kasvatav isik                    | 12 klienti |
| • haiguse tõttu abi vajav isik          | 11 klienti |
| • füüsilise puudega isik                | 9 klienti  |
| • vaimupuudega või psüühikahäirega isik | 14 klienti |
| • raskes olukorras täisealine           | 15 klienti |
| • vangist vabanenud isik                | 3 klienti  |
| • asenduskodust ellu astunud noor       | 1 klient   |

Tugiisiku teenuse raames olid osutatud järgmised sotsiaalabiteenused:

- |   |              |
|---|--------------|
| • sobivama eluaseme leidmine, elamistingimuste parandamine  | 19 inimesele |
| • abivahendite saamine                                      | 7 inimesele  |
| • saatmine riigi- ja linnaasutustesse                       | 36 inimesele |
| • abistamine arvete tasumisel                               | 4 inimesele  |
| • sobiva õppevormi taotlemine lapsele                       | 3 inimesele  |
| • abi laste kasvatamisel ja vanemliku vastutuse kujundamise | 5 inimesele  |
| • kodeerimine alkoholi vastu                                | 1 inimesele  |
| • abi väljaminekute planeerimisel                           | 13 inimesele |
| • abi võlakohustuste küsimuste lahendamisel                 | 14 inimesele |
| • nõustamine majapidamisküsimustes                          | 14 inimesele |
| • abi asjaajamises  | 26 inimesele |
| • motiveerimine elukvaliteedi parendamiseks                 | 14 inimesele |
| • abi erinevate teenuste saamisel                           | 24 inimesele |
| • abistamine tervise seisundi parandamise küsimustes        | 29 inimesele |
| • nõustamine sotsiaaltoetuste taotlemisel                   | 28 inimesele |
| • abi klientide seaduslike huvide kaitsel                   | 7 inimesele  |



## **Päevakeskuse teenus eakatele inimestele**

Teenust osutatakse eakatele inimestele vabaaja sisustamise eesmärgil. Teenuse raames pakutakse klientidele käsitööringis osalemist, karaoke laulmist, sünnipäevade tähistamist ja ühiseid filmide vaatamisi. 2017. aasta jooksul osutati teenust 25 inimesele.

## **Turvakodu osakond**

### **Turvakoduteenus lastele**

2017. aasta jooksul kasutas turvakoduteenust 76 klienti, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli turvakodusse pöördumiste arvuks 90. Neist 69 last viibisid turvakodus ööpäevaringselt ning 3 täiskasvanut koos 4 lapsega vajasisid kriisiabi. Kõikidele klientidele oli tagatud ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi, laste hooldamine ja arendamine.

2017. aastal turvakodusse saabunud 76 kliendist olid:

- 18 järelvalveta jäänud last;
- 17 last lähikondlaste alkoholi pruukimise tõttu;
- 1 laps lähikondlaste uimastite pruukimise tõttu;
- 5 inimest eluruumi puudumise põhjusel;
- 3 last hulkurluse põhjusel;
- 1 inimene perevägivalda tõttu;
- 13 last koduste konfliktide tõttu;
- 18 last muudel põhjustel.

Teenuse osutamine on lõpetatud seoses alljärgnevate asjaoludega:

- 55 last naasid peredesse
- 8 last suunati lastekodusse
- 3 inimest said munitsipaalaseme
- 4 inimest lahkusid muudel põhjustel

2017. aastalõpu seisuga viibis turvakodus 6 last.

Teenuse osutamise ajal oli osutatud:

- abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel 70 lapsele ja nende vanematele
- psühholoogiline abi 27 lapsele ja nende 18 vanemale
- meditsiiniline abi, sh visiidid perearstide ja eriarstide juurde, oli korraldatud 55 lapsele.

### **Asenduskoduteenus**

2017. aasta jooksul osutati asenduskoduteenust 30 lapsele, kelle juhtumiplaanis püstitatud eesmärkidest on 93% täidetud.

Seisuga 01.01.2017 viibis asenduskoduteenusel 24 last, neist 16 poissi ja 8 tüdrukut.

Asenduskoduteenusel viibivate laste halduslepingud on sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

- 10 lepingut – Kohtla-Järve Linnavalitsus;
- 12 lepingut – Narva linna Sotsiaalabi amet;
- 1 leping – Aseri Vallavalitsus;
- 1 leping – Vaivara Vallavalitsus.

Ajavahemikul 1.01.2017-31.12.2017 võeti asenduskoduteenusle 6 last, neist 4 poissi ja 2 tüdrukut. Kõikide laste ametlikuks esindajaks on Narva linn.

Ajavahemikul 01.01.2017-31.12.2017 lahkus asenduskoduteenuselt 9 last:

- 4 last tagastati bioloogilistesse peredesse;
- 1 laps paigutati hooldusperre;
- 4 last täisealiseks saamisel.

Seisuga 31.12.2017 elab peremajades 21 last, neist 14 poissi ja 7 tüdrukut, kelle ametlikuks esindajaks on:

- 8 lapsel - Kohtla-Järve linn;
- 11 lapsel - Narva linn;
- 1 lapsel - Aseri vald;
- 1 lapsel - Vaivara vald;

Seisuga 31.12.2017 4 last käivad koolieelsetes lasteasutustes, 15 last õpivad koolis, 2 kutseõppeasutustes. 10 last käivad huviringides.

2017. aastal oli arstiabi korraldatud 30 peremajade kasvandikule, 30 kasvandikule osutati abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, 30 kasvandikku sai psühholoogilise abi.

Aruandlusperioodil korraldati järgmised üritused:

- 20.03.2017 toimus asenduskodus Musta Kasti teatrietendus,
- 20.03.2017 – Citrus Project OÜ teadusetendus päikesüsteemi loomisest,
- 24.03.2017 – Citrus Project OÜ teadusetendus LEGO linna ehitamisest;
- 26.03.2017 - Tallink SPA veekeskuse külastamine,
- 14.04.2017 - kontsert Light inside me Geneva kultuurikeskuses,
- 20.05.2017 – lapsed osalesid liikumispäeval Narva-Jõesuus,
- 27.05.2017 - Voldemar Pätsi muuseumi külastamine Lagedil koos pikniku ja tankisõiduga;
- 10.06.2017 võeti osa Narva Energiajooksust,
- 02.07.2017 - Lauupeo lõppkontserdi külastamine Tallinnas,
- 06.07.2017 - vabaõhupidu koos kalapüügiga Vana-Olgina mõisas,
- 30.07.2017 - ekskursioon Kreenholmi manufaktuuri;

- 03.08.2017 - Rakvere linnuse, politseimuseumi ja veekeskuse külastamine,
- 18.08.2017 - Linnamäki lõbustuspargi külastamine Soomes,
- 20.08.2017 lapsed osalesid noorte spordivõistlustes Narva-Jõesuu rannas;
- 29.08.2017- Tallinna loomaaia külastamine;
- 03.09.2017 - kohtumine künoloogiga lastekeskuses Matveika,
- 16.09.2017 – painpallimäng,
- 17.09.2017 - Nikulini nim. tsirkuse külastamine,
- 15.10.2017 - Teatris Estonia balleti Coppelia külastamine koos meistriclassi ja ekskursiooniga lava taha,
- 24.10.2017 - koolivaheaja puhul pidulik lõunasöök restoranis Salvatore,
- 25.10.2017 - Narva legendide ja kummituste üritus bastionides,
- 26.10.2017- motivatsiooni-mustkunstniku esinemine asenduskodus,
- 10.12.2017 – Lasertagi mäng Pähklimeel;
- 14.12.2017 – balleti Pähklipureja külastamine Tallinnas,
- 18.12.2017 – uusaastapidu Tallinnas (sh laste mängutuba, lõuna restoranis, kingitused), 24.12.2017 peremaju külastasid näärivana ja lumehelbeke,
- 27.12.2017 - näärripidu laste loomemajas,
- 27.12.2017detsembril – uisutamine jäähallis koos näärivana ja lumehelbekesega;
- 28.12.2017 - ekskursioon Tartu linna, Teaduskeskuse AHHA külastamine, lõuna restoranis,
- 30.12.2017- Teatri Ilmarine uusaastaetendus.

2017. aasta koolivaheaegadel olid 3 last suvel koolilaagrites, 6 last Remniku noortelaagris, 1 laps käis kunstilaagris, 1 laps külastas laagrit erivajadustega laste jaoks.

2017. aastal 1 laps õppis eesti keelt eesti peres, 1 laps õppis kuu jooksul eesti keelt Orissaare gümnaasiumis Veni Vidi Vici projekti raames, 4 last osalesid projektis „Piirideta maailm“.

Lapsed käisid regulaarselt kinos ja liuväljal, samuti külastasid etendusi Geneva kultuurikeskuses, näitusi ja üritusi Narva muuseumis ja muuseumi kunstigaleriis, osalesid talgutel „Teeme ära” ning meistriclassides. Palavatel suvepäevadel korraldati lastele väljasõite Narva-Jõesuu mereranda, talvel käidi kelgutamas ja suusatamas Pähklimeel nõlvadel.

### **Psühholoogiline nõustamine**

2017.aasta jooksul osutati teenust üheksale kliendile, neist 8 täiskasvanule ja ühele lapsele.

Narva linna Sotsiaalabi ameti Lastekaitse osakonna suunamisel osutati psühholoogilist nõustamist kolmele täiskasvanule, kellel on probleemid alkoholisõltuvusega, lapse kasvatamisega, laste ja vanemate vaheliste suhetega. Üks teismeline ja tema ema said nõustamist seoses lapsel ägeda rahutustundega. Narva linna Sotsiaalabi ameti Sotsiaalhoolekande osakonna suunamisel 4 klienti said psühholoogilist abi igapäevaeluga seotud probleemide lahendamiseks.

## 2. Teenuste arendamine ja kvaliteedi tõstmine

### Klientide rahulolu küsitlused

Eesmärgil tõsta osutatavate teenuste kvaliteeti koguti 2017. aasta novembri- ja detsembrikuu jooksul tagasisidet teenuste saajatelt ja koostööpartneritelt.

2017. aastal viidi läbi klientide rahuolu küsitlused järgmiste klientigruppide seas:

- hooldekodu 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
- tugiisikuteenuse kliendid
- eakatele inimeste päevakeskuse teenuse kliendid
- asenduskodu kasvandikud

Hooldekodu klientide küsitluses osalenutest on hooldusteenuse osutamisega rahul 91,78% vastanutest, sotsiaalteenustega on rahul 87,67% vastanutest, meditsiiniteenustega 78,08% ja vabaaja korraldamisega 84,93%.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide küsitluses osalenutest vastas 95%, et nad said kasu teenusest, sh iseseisev toimetulek on paranenud 35%-l klientidest, tervise seisund on paranenud 68%-l, füüsiline aktiivsus on tõusnud 27%-l, meeleolu on paranenud 33%-l.

Tööalase rehabilitatsiooni klientide küsitluses osalenutest said 83% teenusest kasu, 70% on täiesti rahul teenusega ja 30% osaliselt rahul.

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse klientide küsitluses osalenutest 100% said teenusest kasu, täiesti rahul teenusega 82,35% vastanutest ja osaliselt 11,76%.

Invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste (vanni kasutamine, vanni kasutamine koos abistajaga, sauna kasutamine, terviseedenduse protseduurid) klientide küsitluses osalenutest on rahul 100% vastanutest. Kõik on saanud teenustest kasu, sh 27,28% vastanutest said ligipääsu avalikele teenustele, 18,18% tervise seisund on paranenud, 9,09% vastanutest on füüsiline aktiivsus tõusnud, 45,45% vastanutest sai abi toimingutes, millega iseseisvalt toime ei tule.

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

94% erihoolekandeteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega.

98,1% koduteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega.

73% tugiisikuteenuse küsitletud klientidest on rahul saanud teenustega. 82% küsitletutest märkisid, et nende elukorralduses on muutunud paremaks tänu tugiisikuteenusele järgmine:

- rahadega majandamine - 9% vastanutest,
- vanemlus - 9% vastanutest,
- suhted perekonnas - 9% vastanutest,
- suhtlemisvõimalused - 36% vastanutest,
- olme- või elamistingimuste paranemine - 36% vastanutest,
- tähelepanu paranemine - 9% vastanutest.

Eakatele inimestele päevakeskuse teenuse küsitletud klientidest on teenusega rahul 100%.

73% küsitletud asenduskodu kasvandikest on rahul oma eluoluga peremajas.

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

### **Ettepanekud ja kaebused**

2017. aastal teenuse saajate poolt on esitatud üks kaebus, tulemusena olid välja selgitatud asjaolud, kliendile esitati põhjendatud vastus. Kuna kaebuse esitas Sotsiaalmaja osakonna varjupaigateenusel viibiv klient ja kaebus oli seotud hädavajaliku toidu saamisega, siis parendustegevusena oli loodud Kindla elukohata isikutele osutatavate teenuste protseduur, milles määrati kindlaks hädavajaliku toidu saamise põhimõtted.

### **Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang**

2017. aasta detsembris viidi läbi koostööpartnerite rahulolu küsitlus, kelleks on Sotsiaalministeerium, Sotsiaalkindlustusamet, Narva linna Sotsiaalabiamet, Narva Linnavalitsus, Ida-Viru Maavalitsus, Kohtla-Järve Linnavalitsus, Aseri Vallavalitsus, Vaivara Vallavalitsus, Eesti Töötukassa, SA Narva Haigla, Castnix Invest OÜ, Politsei- ja Piirivalveamet. Üldine hinnang koostööpartneritelt oli positiivne, ehk 83% vastanutest on väga rahul tehtava koostööga ja 17% on osaliselt rahul. 83% vastas, et koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega aitab neil luua lisaväärtust ühiskonnale. Tagasiside on analüüsitud ja võetud arvesse koostöö planeerimisel.

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

### **Parandus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine**

Teenuste kvaliteedi parandamiseks rakendati 2017. a jooksul järgnevaid parendusprojekte:

- Narva Sotsiaaltöökeskuse klientide toitlustamise kvaliteedi parendamine. 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 soetatud vajalikud köögi inventar ja seadmed, toidu transportimise nõud.
- Varjupaigateenuse täiskasvanutele klientide teenusel viibimise keskkonna turvalisuse tõstmise ja teenuse osutamisega tegeleva personali töökeskkonna parandamine. 2017. aastal koostöös KOV-iga on jätkatud hoone aadressil Karja 6a hädavajalikud remonditööd, sh vahetati valgustid, sanitaarseadmed. Paigaldati klientidele kasutamiseks pesumasin, kuivati, külmkapp, soetati elektripliit, mikrolaineahi, UV lamp õhu desinfitseerimiseks.
- Turvakodu osakonna aadressil M. Maslovi 3a territooriumi korrastamine. Koostöös KOV'iga 2017. aastal teostati juurviljahoidla lammutus ja rohelala haljastustööd, on koostatud aia ehitusprojekt ja saadud ehitusluba.
- Sotsiaalmaja osakonna aadressil M.Maslovi 3 töötajate töökeskkonna parandamine. 2017. aastal on teostatud hoone remonditööd, sh personali riietusruumi, duširuumi, kahe kabineti ja spordisaali remonditööd. Koostöös KOV'iga on läbi viidud hoone fassaadi soojustamise I etapp, mille käigus teostati pööningulae soojustus, soklikorruse akende ja välisuste vahetus.
- Asutuse materiaal-tehniline baasi parandamine. 2017. aastal töö efektiivsemaks teostamiseks on soetatud Hooldekodu osakonda tööstuslik trummelkuivati. Vastavalt asutuse hankeplaanile on läbi viidud kaks riigihanget Pesupesemisteenuse ostmine ja Hooldusvahendite soetamine 2018-2020, mille tulemusena oli sõlmitud kaks hankelepingut ajavahemikuks 3 aastat.

#### Innovatsiooni projektidena rakendati:

- Peterburi riigieelarvelise sotsiaalteenuseid osutava asutuse „Peterburi Kirovi rajooni sotsiaalala kompleksteenuste osutamise keskus“ ja Narva Sotsiaaltöökeskuse vahel partnerluse arendamine koostöö raames ning kogemuste vahetus. Projekti elluviimise tulemusena on saadud uus kasulik kogemus, mis on suunatud teenuste arendamisele ning leitud uued võimalused klientide vabaaja sisustamiseks.
- Uue elukvaliteedihindamise meetodika rakendamine koduteenustel ja tugisikuteenusel. Tulemusena on loodud ja rakendatud instrument, millega mõõdetakse koduteenustel ja tugisikuteenusel viibivate klientide elukvaliteeti ning hinnatakse osutatud teenuste mõju.

## **Kvaliteedisüsteemi rakendamine**

2017. aastal Narva Sotsiaaltöökeskus jätkas EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtete rakendamist osutatavatele teenustele. 2017. a jooksul olid üle vaadatud töötajate ametijuhendid, loodud Kindla elukohata isikutele osutatavate teenuste protseduuri kirjeldus, Koduteenuste osutamise protseduuri kirjeldus, Tugiisikuteenuse osutamise protseduuri kirjeldus. 2017. aastal asutus teostas oma tegevust juhindudes kehtivatest kvaliteedistandarditest, arengukavast, 2017. a tegevuskavast, koolitusplaanist ja hankeplaanist.

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

2017. a lõpu seisuga töötab Narva Sotsiaaltöökeskuses 154 töötajat. 2017. aastal lahkus töölt 11 töötajat, neist 7 töötaja algatusel ja 4 seoses lepingu tähtaja lõppemisega ning 1 töötajaga tööleping on lõpetatud seoses töötaja surmaga. 2017. aastal võeti tööle 18 töötajat.

2017. aasta jooksul viidi regulaarselt läbi koosolekuid töötajatega, mille eesmärgiks oli koguda töötajatelt tagasisidet osutatavate teenuste kohta, kuulata ära nende pakkumised teenuste parendamiseks, anda ka töötajatele informatsiooni asutuse tegevuse kohta ja ka jooksvat infot.

2017. aasta novembris viidi Narva Sotsiaaltöökeskuses läbi töötajate rahulolu küsitlus eesmärgiga selgitada välja, mis neid töös motiveerib ja mis segab täie pühendumusega tööd teha. Küsitluses osales 80% töötajatest. Kaalutud keskmine töö rahulolu hinne on 3,91, 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.

Samuti viidi läbi ka arenguestlused personaliga, milles osales 85% töötajatest. Arenguestluste käigus arutati tööülesannete täitmist, nende vastavust ametijuhendile ja selle ümbervaatamise vajadust. Selgitati välja läbitud koolituste efektiivsust, koguti infot töötajate soovitud koolituste kohta ja seati eesmärgid järgmiseks aruandlusperioodiks.

2017. aastal viidi läbi koolitused vastavalt kinnitatud koolitusplaanile ning peale selle viidi läbi veel lisa koolitusi sama eelarve raames. Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajad andsid tagasisidet 31 koolituse, seminari, infopäeva ja muu koolitusürituse kohta. 64% vastanutest kasutab oma töös läbitud koolitustelt ja seminaridelt saadud teadmisi ja oskusi. 93% vastanutest hindasid läbitud koolitusi kasulikuks.

Töötajate motivatsiooni toetamiseks oli 07.01.2018 korraldatud uusaastapidu. Samuti korraldati 2017. aastal Hooldekodu osakonna viieaastase juubeli tähistamine. Aasta jooksul pidasime mees ka töötajate tähtpäevi. Asutuse töötajatele on võimaldatud ujula tasuta kasutamine kaks korda nädalas.

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

2017. aasta jooksul täiendati infot pidevalt Narva Sotsiaaltöökeskuse veebilehel, kus on avaldatud info kõikide osutatavate teenuste, asutuse tegevuse ja tähtsate sündmuste kohta. Info levitamiseks korraldati ja osaleti erinevatel infopäevadel ja ümarlaudades koostöös Sotsiaalkindlustusametiga, Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveametiga ja Narva Linnavalitsusega. 27.09.2017 osales Narva Sotsiaaltöökeskus Narva Linnavalitsuse ja Narva linna Sotsiaalabi ameti poolt korraldatud infomessil puuetega ja eakatele inimestele. Asutuse kohta ilmus 10 artiklit ajalehtedes ja internetis.