

NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS

2018. AASTA ARUANNE

Isikukeskne teenuste osutamine

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

Teenus	2016	2017	2018
Hooldekodu	3.32	3.71	4.68
Erihoolekandeteenused	3.59	3.79	4.9
Koduteenused	3.91	3.90	4.5
Linnaelanikud	3.94	3.91	4.62
Päevakeskuse teenus eakatele	3.60	3.65	4.7
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus		3.88	5
Rehabilitatsiooniteenus	3.92	3.88	4.67
Tugiisikuteenus	3.91	4.00	4.65
Turvakoduteenus täiskasvanutele	4.00	3.60	4.88
Töölase rehabilitatsiooni teenus		3.97	5
Asenduskoduteenus	2.83	4.00	4.35
Keskmine	3.77	3.83	4.72

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

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

Teenus	2016	2017	2018
Erihoolekandeteenused	2.99	2.98	4.25
Hooldekodu	3.82	3.73	4.35
Koduteenused	3.92	3.88	4.02
Linnaelanikud	3.00	3.00	4.39
Päevakeskuse teenus eakatele	3.00	3.00	4.91
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus		3.00	4.86
Rehabilitatsiooniteenus	2.97	2.97	4.5
Tugiisikuteenus	2.74	2.86	3.93
Turvakoduteenus täiskasvanutele	3.00	3.00	4.55
Töölase rehabilitatsiooni teenus		2.83	4.53
Asendushooldusteenus	0	0	4.25
Keskmine	3.18	3.12	4.41

Teenuse saajate jõustamise tulemused

Teenuste tulemuslikkuse hindamisel kasutame ka klientide individuaalplaanides püstitatud eesmärkide saavutatuse näitajat. Järgnevas tabelis on esitatud eesmärkide täidetud ja klientide kaasamise tulemused individuaalsete plaanide koostamisse.

Teenus	2017 kliente	Individuaal plaan koostatud	2017 Täidetud eesmäärke	2018 kliente	Individuaal plaan koostatud	2018 Täidetud eesmäärke
Turvakoduteenus täiskasvanutele	18	15	60%	17	14	53.3%
Tugiisikuteenus	65	65	74%	64	53	74.0%
Ööpäevaringnehooldus	163	95	20%	165	132	40.0%
Koduteenused	167	167	100%	217	217	100.0%
Asendushooldusteenus	30	30	93%	28	28	93.0%
Igapäevaelu toetamise teenus	43	43	86%	43	43	74.0%
Töötamise toetamise teenus	10	10	51%	10	10	58.0%
Toetatud elamise teenus	11	11	95%	10	10	92.0%
Töölane rehabilitatsioon	48	48	35%	77	77	91.4%
Sotsiaalne rehabilitatsioon	142	142	89%	125	125	78.1%

Teenuse saajate oma individuaalsete kavade koostamisse kaasamise tulemused

Hooldekodu osakond

Üldhooldekodu teenused

2018. aastal Hooldekodu osakond osutas hooldusteenuseid 184 inimesele, neist 131 naist ja 53 meest.

Täies mahus (ilma linnapoolse toetuseta) maksis hooldekodus viibimise eest 90 klienti, linn osales 94 kliendi hoolduskulude maksmisel.

Ööpäevaringset hooldusteenust osutati 165 inimesele, neist 32 klienti tuli üle intervallhoolduselt.

Intervallhooldust osutati 51 inimesele.

Sotsiaalteenused

2018. aasta jooksul:

- on osutatud abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 5 inimesele
- on vormistatud dokumendid 27 inimese puude raskusastme tuvastamiseks
- on vormistatud isikut tõendavad dokumendid 24 inimesele
- on osutatud abi elamisloa taotlemisel 1 inimesele
- on osutatud abi dokumentide vormistamisel Vene Föderatsiooni Peakonsulaadis Narvas 3 inimesele
- on osutatud abi võlgade kustutamisel 3 inimesele
- ühele kliendile on osutatud abi kinnisvara müümisel
- osutati sotsiaalnõustamise teenust kõikidele hooldekodu klientidele ehk 184 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 184 inimesele. Ravimite toomine ja perearsti määratud ravimite manustamine järelevalve all on osutatud kõikidele klientidele ehk 184 inimesele.

Perearsti konsultatsioone korraldati kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 184 kliendile, neist 43 kliendile kutsuti perearsti hooldekodusse. Kokkuleppel perearstiga kiiremaks abi tagamiseks hooldekodu klientidele oli võetud vereanalüüsid 24 inimeselt. Kiirabi kutsuti 58 kliendile, neist 41 klienti oli suunatud haiglasse, kus läbisid tervise uuringuid ja said ravi.

2018.aastal külastas Narva Haigla SA koostöö raames hooldekodu kliente psühhiaater, kelle konsultatsioon sai korraldatud 46 uuele kliendile. Eriarstide konsultatsioone korraldati 29 kliendile.

Hooldekodu pakub oma klientidele taastusraviteenust - ravivõimlemist. Hooldekodu osakonna spetsialist viib läbi klientidega nii individuaalseid kui ka grupitegevusi. 2018. aasta jooksul osutati taastusravi teenust 75 inimesele, neist 72 ööpäevaringse hoolduse klienti ja 3 intervallhoolduse klienti. Terviseseisund paranes oluliselt 11 inimesel.

Vabaaja korraldamine

Hooldekodus on võimalik osaleda erinevates huviringides. 2018. aasta jooksul osaleti järgmistes huviringides:

- arvutiringis osales 9 inimest
- käsitööringis 12 inimest
- lauamänguringis 30 inimest
- laulmine (individuaalne ja grupis) 40 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.

2018. aastal viidi läbi 70 üritust hooldekodu klientide jaoks:

- kontserte 34
- teatrietendusi 7
- temaatilisi vestluseid 6
- konkursse ja viktoriine 15
- filmide ühisvaatamine konverentsisaalis 8

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

Aasta jooksul hooldekodu klientidega töötas psühholoog, kes teostas klientide elukvaliteedi hindamist, mille käigus tuvastas klientide vajadused ja ootused teenuse suhtes. Psühholoogiline tugi on osutatud 120 kliendile. 2018. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 95 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet tõusnud läbi hooldusteenuste kasutamise 56%-l ning säilinud 12%-l teenuse kasutajatest.

2018.aastal igale ööpäevaringset hooldusteenust saavale kliendile temaga koostöös on koostatud hooldusplaan, kus on kirjeldanud hooldusteenuse osutamise eesmärgid, saavutamiseks vajalikud tegevused ja nende sagedused ning hinnangud tegevuste elluviimise kohta. 2018. aastal 68% klientidest on saavutanud hooldusplaanides püstitatud eesmärgid.

Rehabilitatsiooniteenus

2018. aasta jooksul osutati teenust tuusiku alusel 401 kliendile, nendest:

1. vanaduspensionärid - 277;
2. töövõimetuspensionärid/ vähenenud töövõimega isikud - 97;
3. Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad - 5.

Teenusel viibimise ajal pakutakse klientidele tegevusi vaba aja sisustamiseks: osavõtmine hooldekodus korraldatavates üritustes, raamatukogu kasutamine, käsitööringides käimine. 2018. aastal jooksul osales käsitöötegevustes 165 rehabilitatsiooniteenuse klienti, raamatukogu aktiivselt külastavad 20 inimest, hooldekodus korraldatavates üritustest võtsid osa 200 inimest.

Töölane rehabilitatsioon

2018. aastal saabus teenusele 48 klienti, kuid 2 klienti loobusid teenuse saamisest ning kokku osutati 77 kliendile tööalase rehabilitatsiooni teenuse raames järgmiseid teenuseid:

- | | |
|--|------------|
| • õendusalaalne individuaalnõustamine | 63 klienti |
| • sotsiaalnõustamise individuaalteenus | 50 klienti |
| • psühholoogilise nõustamise individuaalteenus | 39 klienti |
| • tegevusteraapia- ja nõustamise individuaalteenus | 63 klienti |
| • logopeedi individuaalteenus | 1 klient |
| • füsioterapeudi individuaalteenus | 17 klienti |

2018. aastal teenust osutati täies mahus 47 kliendile, kellest kõik on saavutanud tegevuskavas püstitatud eesmärgid. 30 klienti jätkavad teenuse saamist 2019. aastal. 91,48% klientidest, kelle teenuse osutamise periood lõppes 2018. aastal, on saavutanud tegevuskavas püstitatud eesmärgid.

Sotsiaalne rehabilitatsioon

2018. aastal saabus teenusele 61 klienti ning kokku osutati rehabilitatsiooniteenuseid 125 kliendile, sh:

- kuni 16-aastasel isikul, kellel on puue puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 tähenduses – 39 klienti;
- tööealisel isikul, kellel on puue puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 tähenduses või kes on tunnistanud püsivalt töövõimetuks riikliku pensionikindlustuse seaduse alusel või kellele on riiklike elatusrahade seaduse alusel määratud invaliidsusgrupp tähtajatult või kellel on tuvastatud osaline töövõime töövõimetoetuse seaduse alusel ning kellel on tuvastatud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse vajadus - 27 klienti;
- tööealisel puuduva töövõimega isikul, kellel on tuvastatud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse vajadus – 38 klienti;
- riikliku pensionikindlustuse seaduse §-s 7 sätestatud vanaduspensioniealisel isikul, kellel on puue puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 tähenduses ning kellel on tuvastatud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse vajadus – 21 klienti.

Kliendid said järgmised teenuseid:

• Rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine	29 klienti
• Rehabilitatsiooniprotsessis osalemise juhendamine ja võrgustikutöö	83 klienti
• Rehabilitatsiooniplaani tulemuste hindamine	5 klienti
• Füsioterapeudi individuaalteenus	27 klienti
• Füsioterapeudi pereteenus	3 klienti
• Tegevusterapeudi individuaalteenus	73 klienti
• Tegevusterapeudi pereteenus	6 klienti
• Sotsiaaltöötaja individuaalteenus	40 klienti
• Sotsiaaltöötaja pereteenus	9 klienti
• Eripedagoogi individuaalteenus	27 klienti
• Eripedagoogi pereteenus	4 klienti
• Psühholoogi individuaalteenus	24 klienti
• Logopeedi individuaalteenus	17 klienti
• Logopeedi pereteenus	10 klienti
• Õe individuaalteenus	16 klienti
• Õe pereteenus	8 klienti
• Ööpäevaringne majutus	40 klienti

78,12% klientidest on saavutanud tegevuskavas või rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärgid.

Sotsiaalnõustamise teenus

2018. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide ja elamisloa taotlemisel ning väljavõtmisel 49 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 151 eestkostjale;
- 402 klienti said nõustamist sotsiaalküsimustes.

Invatranspordi teenus

2018. aastal täideti erivajadustega isikute 470 vedu, sh 260 invatransporditeenuse tellimust. 93 vedu teostati linnaelanike tellimusel. Narva linna Sotsiaalabi ameti taotluste alusel teostati 38 vedu ning haridusliku erivajadusega õpilaste vedusid Haapsalus asuvasse õppeasutusse teostati 32 korral ja ühe õpilase Narvas asuvasse õppeasutusse – 57 korral. Eesti Töötukassa poolt korraldatud hanke „Transporditeenuse tellimine ratastoolis kliendile“ täitmise raames teostati ühe kliendi 40 vedu koolitusele ja tagasi koju. 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. 2018. aasta jooksul on teostatud:

- 41 hooldekodu klientide vedu haiglatesse eriarstide vastuvõtule ja ravile;
- 17 hooldekodu klientide vedu linna- ja riigiasutustesse (Politsei- ja Piirivalveamet, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, notaribüroo, pangad jne);
- 17 sotsiaalmaja osakonna klientide vedu linna- ja riigiasutustesse;
- 72 asenduskoduteenusel ja turvakoduteenusel viibivate laste vedu meditsiinasutustesse, lastelaagritesse, Tapa Erikooli, üritustele linnast väljaspool;
- 63 Narva linna Sotsiaalabi ameti tellimusel teostatud vedu, sh 16 vedu linnast väljaspool ja 47 linna piires.

Muud teenused linnaelanikele

2018. aastal täideti:

- 39 sauna kasutamise teenuse tellimust
- 66 vanni kasutamise teenuse tellimust
- 43 vanni kasutamise teenuse koos abistajaga tellimust
- 1010 terviseedenduse protseduurid, sh 514 massaaži protseduuri ja 496 füsioteraapiaprotseduuri.

Sotsiaalmaja osakond

Turvakoduteenus täisealistele isikutele

2018. aastal sai teenust 17 klienti, kellest 6 klienti said munitsipaaleluaseme, 2 klienti paigutati hooldekodusse, 1 kliendiga lõpetati turvakoduteenus osutamise leping kodukorra reeglite rikkumiste tõttu, 1 kliendiga - seoses lepingu lõpetamisega (klient ei ole soovinud teenuse saamist jätkata ega asuma elama pakutud munitsipaalasemele), 2 klienti tuli tagasi oma munitsipaalelutasemele (said teenuse ühiselamus remondi tegemise ajal). Seisuga 31.12.2018 viibis turvakoduteenusel 8 klienti, neist 2 inimest on munitsipaaleluaseme järjekorras ja 3 klienti, kes on saanud munitsipaaleluaseme, kuid avaldasid soovi teenuse saamist jätkata lepingu lõpetamiseni, kuna saadud eluruumid vajavad remonti. 2018. aasta jooksul osutati lähtudes klientide vajadustest neile järgmist abi:

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

Kuu aja jooksul kliendi teenusele saabumisest alates koostatakse koos kliendiga individuaalplaani ning hinnatakse kliendi elukvaliteeti. Kliendi individuaalne plaan sisaldab kliendi soovitatavat olukorra kirjeldust, eesmäärke ja tegevusi nende saavutamiseks. Individuaalsete plaanide täidetuse ja elukvaliteedi hindamine toimub aasta möödudes koos kliendiga. 2018. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 11 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet tõusnud 100%-l teenuse kasutajatest.

Varjupaigategenus täiskasvanutele

2018. aasta jooksul kasutas teenust 77 inimest, kes kasutasid ööbimiskohta 6454 korda, kuus kasutas varjupaigategenust keskmiselt 30 inimest.

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

2018. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide vormistamisel 12 kliendile
- taastati elanikkonna registris linna elaniku staatus 16 kliendile
- osutati abi toimetulekutoetuse vormistamisel 9 kliendile
- abi vanaduspensionide vormistamisel 2 kliendile
- abi puude tuvastamise ja sotsiaaltoetuse määramise taotlemisel 3 kliendile
- abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 22 kliendile
- arstiabi korraldati 34 kliendile
- abi munitsipaaleluaseme taotlemisel osutati 28 kliendile ning teenuselt lahkusid seoses munitsipaaleluaseme saamisega 15 inimest.

Vältimatu sotsiaalabi teenus

Vältimatu sotsiaalabi teenust osutati 2018. aasta jooksul 34 inimesele, kes viibisid teenusel 107 ööpäeva. Kõik 34 klienti said ka sotsiaalnõustamise teenust, ajutist majutust, toitu ja vajadusel ka riideid. Elukohajärgsete kohalike omalitsuste ja Narva Sotsiaaltöökeskuse koostöö tulemusena said 32 klienti abi olukorra parandamiseks ja koju naasmiseks, seisuga 31.12.2018 viibisid teenusel 2 klienti.

2018. aasta kevadel sai toidupanga kaudu toidu abi 60 ja sügisel 55 inimest, kes viibisid varjupaigategenusel, turvakoduteenusel ja vältimatu sotsiaalabi teenusel.

Koduteenused

2018. aasta jooksul suunati teenusele 79 inimest, neist 10 inimest keeldusid lepingu allkirjastamisest.

2018. aastal jooksul osutati koduteenuseid 217 kliendile.

Koduteenuse osutamise lepingud lõpetati 50 kliendiga, neist 18 klienti suunati hooldekodusse, 19 inimesega seoses kliendi surmaga ja teenuse saaja taotluse alusel lõpetati lepingud 13 inimesega.

Vastavalt hoolduskavadele osutati järgmisi teenuseid:

- | | |
|---|----------------|
| • toiduainete ja majapidamistarvete ostmise ja koju toomine | 157 inimesele; |
| • eluruumi koristamine | 134 inimesele; |
| • abistamine pesemisel | 67 inimesele; |
| • valmistoidu koju toomine | 62 inimesele; |
| • abistamine hügieeniprotseduuride teostamisel | 29 inimesele; |
| • abistamine kommunaal- ja muude maksete tasumisel | 23 inimesele; |
| • terviseabi korraldamine | 97 inimesele; |
| • abistamine toidu valmistamisel | 35 inimesele; |
| • riiete ja voodipesu hooldus | 32 inimesele; |
| • abistamine liikumisel eluruumis | 2 inimesele; |
| • abistamine asjaajamisel | 47 inimesele. |

2018. aasta jooksul oli korraldatud Eesti Toidupangalt antava toiduabi koduteenuste kliendile kättetoimetamine. 2018. aastal 21 klienti sai toiduabi.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatus aste, suhete võrgustik, keskkond. 2018. aastal on klientide enda hinnangul elukvaliteet paranenud 81,71% vastanutest. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2018. aastal 110 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 56% klientidest ja 1% klientidest on elukvaliteet säilinud.

Erihoolekandeteenused

2018. aastal Sotsiaalmaja osakond osutas kolme erihoolekandeteenust:

- igapäevaelu toetamise teenus - 2018.aastal osutati teenust 44 inimesele;
- töötamise toetamise teenus - 2018.aastal osutati teenust 10 inimesele;
- toetatud elamise teenus - 2018.aastal osutati teenust 10 inimesele.

2018.aastal saabus teenustele:

- igapäevaelu toetamise teenus 4 klienti;
- töötamise toetamise teenus 5 klienti;
- toetatud elamise teenus 1 klienti.

Alates 01.10.2018 osutatakse ka kogukonnas elamise teenust. Kuni 2018. aasta lõpuni teenusele oli suunatud kaks klienti.

Teenuste osutamine lõpetati:

- igapäevaelu toetamise teenuse osutamine 4 kliendile seoses kliendi suunamisega ööpäevaringsele erihoolekandeteenusele (2), erihoolekandeteenuse saamise suunamisotsuses märgitud tähtaja lõppemisega (1) ja kliendi soovil (2);
- 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 ühele kliendile tema soovil.

Tegevuskavas püstitatud eesmärgid on saavutatud:

- igapäevaelu toetamise teenus – 74% klientidest;
- töötamise toetamise teenus – 58%;
- toetatud elamise teenus – 92%.

2018. aastal teostati elukvaliteedi korduv hindamine 39 kliendil, mille tulemused näitavad, et 100% hinnatutest on elukvaliteet kasvanud.

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, kultuurselt harivad tegevused.

2018. aastal viidi klientidele läbi 46 üritust, neist:

- 2 ekskursiooni,
- 10 kultuurselt harivat üritust,
- 6 tööalast üritust,
- 13 meelelahutusüritust,
- 9 õpetlikku üritust,
- 6 spordiüritust.

Tugiisiku teenus

2018. aastal osutati tugiisiku teenust 64 kliendile, nendest

- | | |
|--|------------|
| • last kasvatav isik | 9 klienti |
| • täiskasvanu, kes vajab abi haiguse tõttu | 13 klienti |
| • puudega või psüühikahäirega täiskasvanu | 11 klienti |
| • kinnipidamiskohast vabanenud täiskasvanu | 2 klienti |
| • muu raske olukorra tõttu abi vajav täiskasvanu | 29 klienti |

Tugiisiku teenuse raames olid osutatud järgmised sotsiaalabiteenused:

- | | |
|--|--------------|
| • sobivama eluaseme leidmine, elamistingimuste parandamine | 13 inimesele |
| • abivahendite saamine | 2 inimesele |
| • saatmine riigi- ja linnaasutustesse | 19 inimesele |
| • abistamine arvete tasumisel | 5 inimesele |
| • sobiva õppevormi taotlemine lapsele | 1 inimesele |
| • abi laste kasvatamisel ja vanemliku vastutuse kujundamisel | 5 inimesele |
| • abi võlakohustuste küsimuste lahendamisel | 10 inimesele |

• nõustamine majapidamisküsimustes	10 inimesele
• abi asjaajamises	9 inimesele
• motiveerimine elukvaliteedi parendamiseks	16 inimesele
• abi erinevate teenuste saamisel	18 inimesele
• abistamine tervises seisundi parandamise küsimustes	13 inimesele
• nõustamine sotsiaaltoetuste taotlemisel	2 inimesele
• abi klientide seaduslike huvide kaitsel	1 inimesele
• abi dokumentide ettevalmistamisel puuetega inimeste eluaseme kohandamise programmis osalemiseks	19 inimesele
• abi rehabilitatsiooniplaani koostamise taotlemisel	7 inimesele
• abi puude raskusastme tuvastamise taotlemisel	10 inimesele

Klientide elukvaliteeti hinnatakse teenusele saabumisel ja teenuselt lahkumisel kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatus aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2018. aastal 45 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 76% klientidest ja 9% klientidest on elukvaliteet säilinud.

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. 2018. aasta jooksul osutati teenust 25 inimesele.

Turvakodu osakond

Turvakoduteenus lastele

2018. aasta jooksul kasutas turvakoduteenust 110 klienti, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli turvakodusse pöördumiste arvuks 130. Neist 105 last viibisid turvakodus ööpäevaringselt ning 2 täiskasvanut koos 3 lapsega vajasid kriisiabi. Kõikidele klientidele oli tagatud ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi, laste hooldamine ja arendamine.

2018. aastal turvakodusse saabunud 110 kliendist olid:

- 27 järelvalveta jäänud last;
- 33 last lähikondlaste alkoholi pruukimise tõttu;
- 3 last lähikondlaste uimastite pruukimise tõttu;
- 6 last hulkurluse põhjusel;
- 2 last perevägivalla tõttu;
- 4 last koduste konfliktide tõttu;
- 17 last mittesobivate elutingimuste tõttu;
- 18 inimest muudel põhjustel.

Teenuse osutamine on lõpetatud seoses alljärgnevate asjaoludega:

- 81 last naasid peredesse

- 11 last suunati lastekodusse
- 7 last paigutati eestkosteperedesse
- 8 inimest lahkusid muudel põhjustel

2018. aastalõpu seisuga viibis turvakodus 3 last.

Teenuse osutamise ajal oli osutatud:

- abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel 87 lapsele ja nende vanematele
- psühholoogiline abi 27 lapsele ja nende 5 vanemale
- meditsiiniline abi, sh visiidid perearstide ja eriarstide juurde, oli korraldatud 86 lapsele.

Asenduskoduteenus

2018. aasta jooksul osutati asenduskoduteenust 28 lapsele, kelle juhtumiplaanis püstitatud eesmärkidest on 93% täidetud.

Seisuga 01.01.2018 viibis asenduskoduteenusel 21 last, neist 14 poissi ja 7 tüdrukut.

Asenduskoduteenusel viibivate laste halduslepingud on sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

- 8 lepingut – Kohtla-Järve Linnavalitsus;
- 11 lepingut – Narva linna Sotsiaaliamet;
- 1 leping – Aseri Vallavalitsus (Viru-Nigula Vallavalitsus);
- 1 leping – Vaivara Vallavalitsus (Narva-Jõesuu Linnavalitsus).

Ajavahemikul 1.01.2018-31.12.2018 võeti asenduskoduteenusele 7 last, neist 3 poissi ja 4 tüdrukut. Kõikide laste ametlikuks esindajaks on Narva linn.

Ajavahemikul 01.01.2018-31.12.2018 lahkus asenduskoduteenuselt 4 last:

- 2 last tagastati bioloogilistesse peredesse;
- 2 last täisealiseks saamisel (nendest 1 asus õppima Tartu Tervishoiu Kõrgkooli, 1 terviseseisundi tõttu paigutati hooldekodusse).

Seisuga 31.12.2018 elab peremajades 24 last, neist 16 poissi ja 8 tüdrukut, kelle ametlikuks esindajaks on:

- 6 lapsel - Kohtla-Järve linn;
- 16 lapsel - Narva linn;
- 1 lapsel – Viru-Nigula vald;
- 1 lapsel – Narva-Jõesuu linn;

Seisuga 31.12.2018 3 last käivad koolieelsetes lasteasutustes, 2 imikut viibivad kodus, 17 last õpivad koolis, 1- kutseõppeasutuses, 1 kasvandik ei tööta ega õpi. 10 last käivad huviringides.

2018. aastal oli arstiabi korraldatud 28 peremajade kasvandikule, 26 kasvandikule osutati abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, 26 kasvandikku sai psühholoogilise abi.

Aruandlusperioodil korraldati järgmised üritused (sh sponsorite abil):

- 04.01.2018 – toimus Juri Plenini interaktiivne etendus,
- 05.01.2018 – Ilmarine teatri etendus „Kaks naabrit”,
- 25.01.2018 – Narva-Jõesuu SPA & Sanatooriumi veekeskuse külastamine,
- 28.01.2018 – Estonia teatri balletti „Lumivalgeke ja 7 põialpoissi“ külastamine koos balletikunsti meistriklassiga,
- 10.02.2018 – tantsukontsert „Elu teises maailmas”,
- 25.02.2018 – võeti osa linnaekskursioonist kostümeeritud giidi saatel ning pereüritus kohvikus Muna,
- 24.03.2018 – Ilmarine teatri etendus „Kiuslik kits“,
- 25. 03.2018 – Tallink SPA külastamine,
- 26.03.2018 – asenduskodus toimus kokkusaamine Kaitseliidu esindajatega,
- 01.04.2018 – osaleti kostümeeritud heategevusjooksus,
- 13.04.2018 – asenduskodus toimus kohtumine merepäästjatega,
- 13.04.2018 – etendus „Ettevaatust, Fiksikud!” Geneva kontserdimajas,
- 18.04.2018 – asenduskodus toimus mustkunstniku etendus,
- 29.04.2018 – Ilmarine teatri etendus „Väikese siili suur viga”,
- 19.05.2018 – painball ja ekskursioon piirivalvekordonisse,
- 25.05.2018 – näidend „Karlsson katuselt“ Geneva kontserdikeskuses,
- 26.05.2018 – võeti osa Narva-Jõesuu liikumispäevast (sh tõukeratta võistlused, zumba, rulluisutamine ja piknik mererannas),
- 01.06.2018 – Aerokarude show FAMA keskuses lastekaitsepäeva puhul,
- 09.06.2018 – võeti osa Narva Energiajooksust,
- 13.06.2018 – peaministri külastamine Stenbocki majas Tallinnas ning Vembu-Tembumaa lõbustuspargi külastamine,
- 15.06.2018 – osalemine Taani lipu päevades Tapal,
- 24.06.2018 – jaanipäeva tähistamine,
- 01.07.2018 – Ilmarine teatri etendus „Väike hiir“,
- 25.07.2018 – Tivoli lõbustuspargi külastamine,
- 15.08.2018 - Tallinna loomaia külastamine (korraldaja ja rahastaja SEB Heategevusfond),
- 27.08.2018 – Helsinki loomaia külastamine (korraldaja ja rahastaja SEB Heategevusfond)
- 05.10.2018 – etendus „Kloun ja kassid“ Geneva kontserdimajas,
- 20.10.2018 – muusikaline etendus „Petja ja hunt“ Geneva kontserdimajas,
- 10.11.2018 – etendus „Ooperi saladused” Narva linnuses,
- 09.12.2018 – etendus „Masha ja karu“ Geneva kontserdimajas,
- 11.12.2018 – osalemine mängus „Lasertag“,
- 14.12.2018 – tantsustuudio „Varjud“ jõulukontsert Rugodivis,
- 15.12.2018 – osalemine heategevuslikus jooksus jõulude puhul,
- 24.12.2018 – jõulupeo tähistamine,

- 27-28. 12.2018 – reis Riiga,
- 29.12.2018 – Eesti Meremuuseumi külastamine.

2018. aasta koolivaheaegadel olid 3 last suvel koolilaagrites, 8 last Remniku noortelaagris, 7 last Viking-Tiigrid Noortelaagris, 1 laps osales suvel Narva Noortekeskuse õpilasmalevas.

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

Psühholoogiline nõustamine

2018.aasta jooksul osutati teenust kolmele kliendile, neist 2 täiskasvanule ja ühele lapsele.

Narva linna Sotsiaalabi ameti Sotsiaaltöö osakonna suunamisel osutati psühholoogilist nõustamist ühele täiskasvanule seoses perevägivallega.

Ühe endise turvakodu kliendi algatusel ta ja tema teismeline tütar said psühholoogilise nõustamist seoses lapse kasvatamisega, lapse ja vanema vaheliste suhetega.

Teenuste arendamine ja kvaliteedi tõstmine

Klientide rahulolu küsitlused

Eesmärgil tõsta osutatavate teenuste kvaliteeti koguti 2018. aasta novembri- ja detsembrikuu jooksul tagasisidet teenuste saajatelt ja koostööpartneritelt.

2018. 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

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

Teenused	2016	2017	2018
Hooldekodu	66	73	114
Erihoolekandeteenused	32	34	39
Koduteenused	106	107	82
Linnaelanikud	16	11	13
Päevakeskuse teenus eakatele	15	22	20
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	-	17	24
Rehabilitatsiooniteenus	72	84	15
Tugiisikuteenus	22	11	17
Turvakoduteenus täiskasvanutele	9	5	8
Tööalase rehabilitatsiooni teenus	-	30	41

Klientide osalus rahulolu uuringus

Hooldekodu klientide küsitluses osalenutest on hooldusteenuse osutamisega rahul 97,37% vastanutest, sotsiaalteenustega on rahul 98,25% vastanutest, meditsiiniteenustega 94,74% ja vabaaja korraldamisega 92,98%.

Pärast teenusele saabumist on klientidel paranenud/kasvanud elukvaliteet 89,47% vastanutest, enesetunne 85,96% vastanutest, tervis 82,46% vastanutest, liikumisaktiivsus 76,32% vastanutest, kindlustunne 79,82% vastanutest.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 80% vastanutest, enesetunne paranes 87%, tervis paranes 93% vastanutest, liikumisaktiivsus paranes 87% ja kindlustunne paranes 80% vastanutest. 93% vastanutest on rahul osutatava teenusega.

Töölase rehabilitatsiooni klientide küsitluses osalenutest said 86% teenusest kasu, 89% on täiesti rahul teenusega ja 8% osaliselt rahul.

Pärast teenusele saabumist on klientidel paranenud/kasvanud elukvaliteet 100% vastanutest, enesetunne 100% vastanutest, tervis 100% vastanutest, liikumisaktiivsus 100% vastanutest, kindlustunne 80% vastanutest, tööga toimetulek 80% vastanutest, ettevalmistus tööks 80% vastanutest, töövõime 100% vastanutest.

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse klientide küsitluses osalenutest 100% said teenusest kasu, täiesti rahul teenusega 100% vastanutest.

Pärast teenusele saabumist on klientidel paranenud/kasvanud elukvaliteet 100% vastanutest, enesetunne 100%, tervis 100% vastanutest, liikumisaktiivsus 100% vastanutest, kindlustunne 94% vastanutest, igapäevaeluga toimetulek 92% vastanutest, ühiskonnaelus osalemine 100% vastanutest, töövõime 100% vastanutest.

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 100% vastanutest said ligipääsu avalikele teenustele, 85% terviseseisund on paranenud, 85% vastanutest on füüsiline aktiivsus tõusnud, 85% vastanutest sai abi toimingutes, millega iseseisvalt toime ei tule ning muud kasu sai teenusest 91% vastanutest.

87,50% täisealistele isikutele turvakoduteenuse klientidest on täiesti rahul saadud teenusega. Rahulolu küsitluses osalenutest on paranenud elukvaliteet 100% vastanutest, enesetunne 87,50% vastanutest, tervis 87,50% vastanutest, elamistingimused 100% vastanutest, iseseisev toimetulek 100% vastanutest, kindlustunne 100% vastanutest.

100% erihoolekandeteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 84,62% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 92,31% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 64,10% tunneb ennast kindlamalt võõraste inimeste keskel, 64,10% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaalabiamet jne), 97,44% omab keskuses head võimalus suhtlemiseks, 82,05% on meeleolu paranenud, 92,31% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 76,92% on enesetunne paranenud, 64,10% on tervis paranenud, 74,36% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 71,79% on muutunud enesekindlamaks.

93,91% koduteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. Pärast teenusele saabumist on elukvaliteet paranenud 81,71% vastanutest, tervis 53,66% vastanutest, enesetunne 58,54% vastanutest, igapäevaeluga hakkama saamine 81,71% vastanutest, kindlustunne 79,27% vastanutest.

88% tugiisikuteenuse küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. Kliendid vastasid, et nende elukorralduses on muutunud paremaks tänu tugiisikuteenusele järgmine:

- elukvaliteet – 47% vastantest,
- rahadega majandamine - 41% vastanutest,
- vanemlus - 12% vastanutest,
- suhted perekonnas - 41% vastanutest,
- suhtlemisvõimalused - 65% vastanutest,
- olme- või elamistingimuste paranemine - 29% vastanutest,
- kindlustunne - 59% vastanutest.

Eakatele inimestele päevakeskuse teenuse küsitletud klientidest on teenusega rahul 100%. Eakate päevakeskuse kliendid märkisid, et tänu teenusel viibimisele on 95% vastanutest tekkinud hea võimalus loominguks ja vaimseks tegevuseks keskus, 95% on hea võimalus suhtlemiseks keskus, 100% on meeleolu paranenud, 95% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 100% on kasvanud kindlustunne, 95% on kasvanud elukvaliteet.

88% küsitletud asenduskodu kasvandikele meeldib elada peremajas. Lapsed märkisid küsitluses, et viimase aasta jooksul on neil paranenud:

- Tervis - 71% vastanutest
- Elutingimused - 71% vastanutest
- Suhted sõpradega - 71% vastanutest
- Suhted lähedastega - 76% vastanutest
- Suhted peremajade töötajatega - 76% vastanutest
- Suhted teiste kasvandikega - 59% vastanutest
- Õppeedukus - 76% vastanutest
- Minu füüsiline vorm - 76% vastanutest
- Huvitegevuse oskused - 59% vastanutest
- Iseseisev hakkamasaamine - 88% vastanutest
- Elukvaliteet - 82% vastanutest

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

Narva Sotsiaaltöökeskus lähtub oma professionaalses tegevuses kliendi heaolust ja arvestab kõikide osapoolte õigustega. Spetsialisti töös on prioriteediks kliendi õigused ja huvid. Spetsialist juhindub heatahtliku ja eelarvamusteta ning stereotüüpide vaba suhtumise põhimõttest. Juhtudel, kus töötajate ülesanded on vastuolus eetiliste normidega, lähtuvad töötajad põhimõttest „eelkõige ära kahjusta“. Spetsialist ei luba oma töös eelkõige põhjendamatut 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. Eetilisi küsimusi arutati muu hulgas ka supervisioonil, kus osales juhataja asetäitja, juhataja, tegevusterapeut, kolm tegevusjuhendajat, turvakodusakonna spetsialist, sotsiaaltöötaja, üheksa kasvatajat. Klientide õiguste tagamiseks uurime ka iga aasta nende teadlikkust nende õigustest ja kohustustest. Igapäevatoos kliendi õiguste edendamise ja õiguste praktiseerimise tulemused on toodud järgneva tabelis suhtarvudena aastate lõikes:

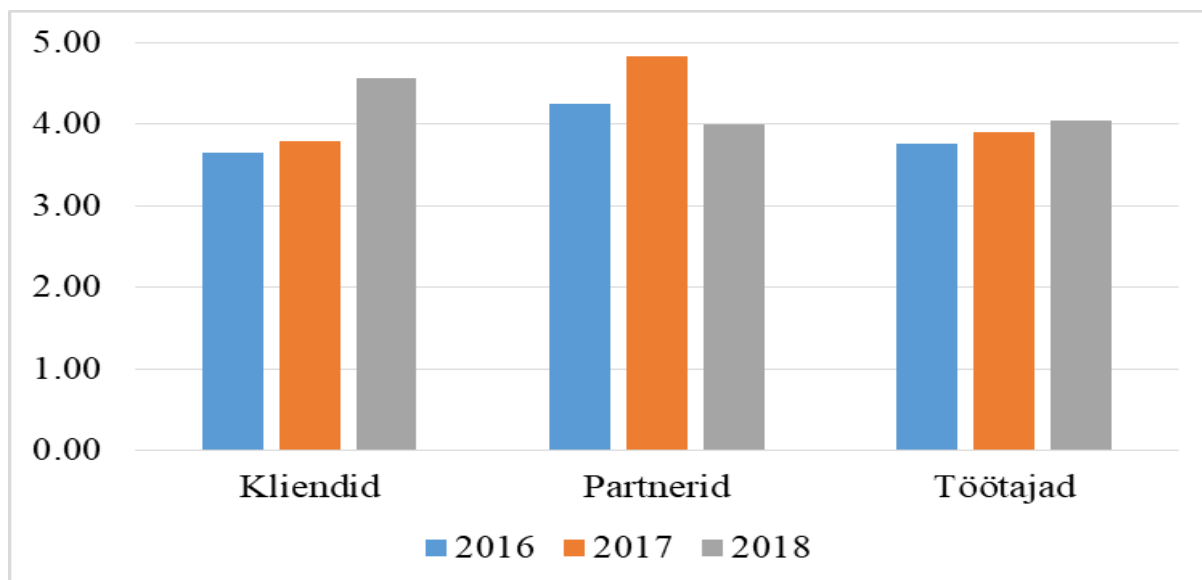
	2016	2017	2018
Asendushooldus	78.00%	93.00%	83%
Erihooldus	86.30%	81.30%	97%
Hooldekodu	86.40%	88.40%	95%
Koduteenused	96.50%	96.00%	84%
Linnaelanikud	95.80%	100.00%	85%
Päevakeskus eakatele	73.30%	100.00%	90%
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	74.00%	100.00%	100%
Tugiisikuteenus	90.90%	81.80%	94%
Turvakoduteenus täisealistele	100.00%	100.00%	100%
Töölase rehabilitatsiooni teenus		93.00%	100%
Rehabilitatsiooni teenus	74.00%	74.00%	100%
Keskmine	85.50%	91.60%	93%

Klientide teadlikkus nende õigustest ja kohustusi seoses teenuse saamisega.

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

Kliendid	2016	2017	2018
Hooldekodu	4.68	4.44	4.6
Koduteenused	4.24	4.2	4.41
Linnaelanikud	3.78	3.8	4.64
Päevakeskus eakatele	3.73	3.83	4.86
Rehabilitatsiooni teenus	3.7	3.71	4.64
Tugiisikuteenus	3.56	3.4	4.56
Täiskasvanute turvakodu	3.61	3.57	4.72
Asenduskodu	3.67	3.75	4.36
Erihooldus	3.54	3.5	4.86
Töölane rehabilitatsioon	0	3.93	4.79
Sotsiaalne rehabilitatsioon	0	4.28	4.95
Keskmine teenuste lõikes (kliendid)	3.82	3.85	4.67
Keskmine osakondade lõikes (töötajad)	4.04	3.91	4.04
Partnerid	3.67	3.78	4.41

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

Ettepanekud ja kaebused

2018. aasta märtsikuus kinnitati uus ettepanekute ja kaebuste menetlemise kord. 2018. aastal esitas kaebuse üks hooldekodu kliendi sugulane. Kaebus esitati seoses teise kliendi poolse häiriva käitumisega, millega püüti ennetada füüsilise valu tekitamist. Tulemusena toimus vestlus klientide sugulastega, kuna mõlemad kliendid on dementsuse sündroomiga, mille käigus olid välja selgitatud asjaolud, arutati agressiivse käitumisega kliendi paigutamise võimalust erihoolekandeteenusele ja meetmeid, mis võiks tagada enne erihoolekandeteenusele paigutamist, teiste klientide turvalisuse. Üks meetmetest, mis ellu rakendati, on see, et dementsete osakonnas suurendati personali koosseisu, kus üks töötaja on pidevalt valves ühiskasutatavates ruumides.

Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang

2018. aasta detsembris viidi läbi koostööpartnerite rahulolu küsitlus, kelleks on Sotsiaalministeerium, Sotsiaalkindlustusamet, Narva linna Sotsiaalabiamet, Narva Linnavalitsus, Narva-Jõesuu Linnavalitsus, Kohtla-Järve Linnavalitsus, Viru-Nigula Vallavalitsus, Eesti Töötukassa, SA Narva Haigla, Castnix Invest OÜ, Politsei- ja Piirivalveamet, Laste Kaitseliit, Narva linna õppeasutused, Peterburi riigieelarvelise sotsiaalteenuseid osutava asutus „Peterburi Kirovi rajooni sotsiaalala kompleksteenuste osutamise keskus“. Üldine hinnang koostööpartneritelt oli positiivne, ehk 100% vastanutest on nõus väitega, et koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega on sujuv ja tulemuslik. 86% 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 Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, Narva Haigla, Sotsiaalministeerium, Kohtla-Järve Linnavalitsus, Narva-Jõesuu Linnavalitsus, Viru-Nigula Vallavalitsus, Politsei- ja Piirivalveamet, Castnix Invest OÜ, Peterburi riigieelarvelise sotsiaalteenuseid osutava asutus „Peterburi Kirovi rajooni sotsiaalala kompleksteenuste osutamise keskus“, Lastekaitse Liit, Narva Eesti Gümnaasium, Narva Kreenholmi Gümnaasium, Narva Soldino Gümnaasium, Narva Kesklinna Gümnaasium, Narva 6. Kool, Narva Paju Kool, Ida-Viru Kutsehariduskeskus, Ahtme kool, Maarjamaa Hariduskolleegium Valgejõe õppekeskus. Neist kõige tihedamat koostööd teostab Narva Sotsiaaltöökeskus Narva Linnavalitsuse, Eesti Töötukassa ja Sotsiaalkindlustusametiga, millega on väga rahul.

Narva Linnavalitsus ja Narva linna Sotsiaalabiametiga tehtaval koostööl osutusid puudusteks need asjaolud, et osasid nende langetatavatest otsustest tuleb väga kaua oodata, mis ei soodusta keskuse töökäiku.

Partnerluse osas on koostöö eesmärgid toodud lisas 1.

Narva Sotsiaaltöökeskuse peamiseks koostööpartneriteks on Narva linna Sotsiaalabiamet, Sotsiaalkindlustusamet ja Eesti Töötukassa. Koostöö efektiivsust hindame püstitatud eesmärkide täitmisega, ehk läbi koostöötulemuste.

Narva linna Sotsiaalabiamet (edaspidi SAA) teostab klientide hooldusvajaduse hindamist ja suunab teenusele Narva Sotsiaaltöökeskusesse. Kõikide teenusele suunatud klientide suhtes on teostatud abivajaduse hindamine ja tugiisikuteenuse klientidele on koostatud tegevuskava.

Koostöös SAA'ga loodi ka töögrupp sotsiaalteenuste osutamise kordade seadusandlusega vastavusse viimiseks, kes jätkab oma tööd 2019. aastal. SAA kooskõlastas keskuse hankeplaani ja hankekorra ning riigihanked on läbi viidud.

SAA kooskõlastas ka asutuse personali koosseisu muutmise, kus muu hulgas viidi 7 ametikohta üle Narva linna Sotsiaalabiameti koosseisu.

SAA kooskõlastas ka taotlused eelarve suurendamiseks ja assigneeringute muutmiseks ning suunas edasi Narva Linnavalitsusele läbivaatamiseks.

Koostöös Sotsiaalkindlustusametiga osutatakse keskuses erihoolekandeteenuseid ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust. 2018. aastal saadi ka luba kogukonnas elamise teenuse osutamiseks ning SKA suunab kliente teenusele.

2018. aastal teostas SKA erihoolekandeteenuste, sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse (puudusi ei ole tuvastatud) ja asendushooldusteenuse järelevalvet, mille käigus tuvastatud puudused on kõrvaldatud ja teenuste osutamine on parandatud. Kvaliteedi osas on SKA toel rakendatud

kõigidele asutuse teenustele EQUASSi kvaliteedi süsteemi põhimõtted ning kõik asutuse teenused on tunnustatud EQUASS Assurance kvaliteedi märgiga.

Narva Sotsiaaltöökeskus jagas kogemust teiste EQUASS'i rakendajatega SKA poolt korraldatud seminaril.

SKA poolt on korraldatud info- ja teabepäevad, milles osales asutus.

Koostöös Eesti Töötukassaga osutab keskus tööalase rehabilitatsiooni teenust.

Eesti Töötukassa karjääriteenuse raames on korraldatud eesti keele kursused asutuse töötajatele. Eesti Töötukassa kutsel on asutuse töötajad osalenud rehabilitatsioonispetsialistide koolitustel ja nende kompetentsus on tõusnud.

Eesti Töötukassa poolt on korraldatud info- ja teabepäevad. Keskus on kursis tööalase rehabilitatsiooni teenuse suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada, koostöös teenuseosutajatega on muudetud tööalase rehabilitatsiooni koostööpõhimõtted.

Eesti Töötukassa kaudu on korraldatud uute töötajate otsing ja parimad kandidaadid on võetud tööle. Samuti kasutas keskus tööandjana ka tugiisikuga töötamise teenust ja palgatoetusteenust.

Parandus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine

Teenuste kvaliteedi parandamiseks rakendati 2017. a jooksul järgnevaid parandusprojekte:

- Keskuse töötajate eesti keele oskuse parandamine. 2018. aastal asutuses on korraldatud eesti keele kursused B1 ja B2 tasemele. 2018. aastal lõpetasid kursuseid 14 inimest, 7 töötajat jätkavad õppimist 2019.aastal.
- Varjupaigateenuse täiskasvanutele klientide teenusel viibimise keskkonna parandamine. 2018.aastal soetati teler, paigaldati uus fonolook ja videokaamera sissepääsu juures, paigaldati 3 boileri sooja veega katkematu varustamiseks.
- Turvakodu osakonna (turvakoduteenus lastele) territooriumi korrastamine. Koostöös KOV'iga on teostatud territooriumi puude seisundi hinnang ning saadud hinnapakkumine puude korrastamiseks.
- Turvakodu osakonna (asendushooldusteenus) laste elukeskkonna parandamine. Teostatud peremajade üldkasutatavate ruumide remonditööd. Lastele turvalise keskkonda tagamiseks on soetatud videokaamerad üldkasutatavatesse ruumidesse ja väravatele paigutamiseks.
- Sotsiaalmaja osakonna (Maslovi 3) töötajate töökeskkonna parandamine. 2018. aastal teostatud hoone keldrikorruse remonditööd. Samuti 2018. aastaks oli planeeritud

koostöös KOV'iga hoone fassaadi soojustamise II etapi läbiviimine, kuid KOV'i poolt esitatud taotlus projektis osalemiseks ei olnud rahuldatud.

- Narva Sotsiaaltöökeskuse materiaal-tehnilise baasi parandamine.
Töö efektiivsemaks teostamiseks on soetatud uus väikebuss, mida kasutatakse eelkõige valmistoidu kättetoimetamiseks Narva Sotsiaaltöökeskuse klientidele ning klientide vedude teostamiseks.
2018. aastal on läbi viidud hankemenetlus, mille tulemusena võetakse kasutusrendile uut spetsiaalselt seadmestatud väikebussi invatransporditeenuse osutamiseks.
Köögi efektiivsemaks tööks on soetatud kuppelnõudepesumasin, juurviljatükeldaja ja kombiahi.
2018.aastal on sõlmitud uued lepingud objektide aadressitel M. Maslovi 3, Maslovi 3a ja Karja 6a, Narva elektripaigaldiste käidutööde, ATS'i tehnilise teenindamise teenuse ning vallas- ja kinnisvara valve ja kaitse teenuse osutamiseks. Lepingud on sõlmitud madalaima hinna pakutava ettevõtjaga.
2018. aastal Hooldekodu osakonnas on teostatud ruumide remonditööde (sh duširuumides niiskusest tursunud uste vahetamine veekindlate uste vastu ja metallist nurgaprofiilide paigaldamine klientide tubadesse), rehabilitatsiooniteenuse osutamiseks on soetatud uus parafiinisoojendaja.
Hankeplaanis planeeritud riigihange „Toiduainete hankimine“ on läbi viimata jäänud ja edasi lükatud 2019. aastale, kuna asutuse köök tegeleb kogu asutuse klientide toitlustamisega ainult alates 01.01.2018, siis pidi otstarbekaks hankemenetluse efektiivsemaks planeerimiseks ja läbiviimiseks saada rohkem infot vajalike toiduainete sortimendist ja kogusest.

Innovatsiooni projektidena rakendati:

- Tunnetustoa loomine. Sõlmitud leping vajalike ehitus/remonditööde teostamiseks. Turvakodu osakonna spordisaal on ümber ehitatud, tehtud tunnetustoa eraldi ruum.
- Kogukonnas elamise teenuse osutamine. 2018.aastal on saadud tegevusluba teenuse osutamiseks 10 kliendile. Sotsiaalkindlustusamet suunas alates 01.10.2018 teenusele kahe klienti.

Kvaliteedisüsteemi rakendamine

Narva Sotsiaaltöökeskus on pühendunud järjepidevale õppimisele ja uuendustele. 2018. aastal Narva Sotsiaaltöökeskus jätkas EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtete rakendamist osutatavatele teenustele. 2018. a jooksul olid üle vaadatud töötajate ametijuhendid, loodud rehabilitatsiooniteenuste protseduuride kirjeldused, turvakoduteenuse lastele osutamise protseduuri kirjeldus, asendushooldusteenuse osutamise protseduuri kirjeldus ja erihoolekandeteenuste protseduuri kirjeldused, asendushooldusteenust reguleerivad dokumendid (sh sisehindamise kord), läbi vaadatud Hooldekodu osakonna teenuste osutamise protseduuri kirjeldus, ettepanekute ja kaebuste menetlemise kord, juhend eraeluliste ja

delikaatsete andmete vastutavale töötajale. 2018. aastal asutus teostas oma tegevust juhindudes kehtivatest kvaliteedistandarditest, arengukavast, 2018. a tegevuskavast, koolitusplaanist ja hankeplaanist.

2018. aastal läbis asutus edukalt kvaliteedi auditi, mille tulemusena kõik teenused on tunnustatud vastavaks kvaliteedi põhimõtetele ning asutusele on välja antud sertifikaat kehtivusaajaga kolm aastat. Kuid iga aasta peab tõendama, et asutus tegeleb oma teenuste kvaliteedi arendamisega ja koostama eduraportid. Eduraportiga tõendatakse ka seda, et asutus on kuulda võtnud audiitori soovitusi teenuste kvaliteedi parendamises ja kirjeldama tegevusi, mida selleks ette on võetud. Keskusel tuleb esitada ka mõõdetavad tulemused oma tegevuse efektiivsuse kohta.

Töötajate kaasamine, arendamine ja motiveerimine

2018. a lõpu seisuga töötab Narva Sotsiaaltöökeskuses 154 töötajat, neist neli viibib lapsehoolduspuhkusel. 2018. aastal lahkus töölt 22 töötajat, neist 3 seoses lepingu tähtaja lõppemisega ja 19 töötaja algatusel, sh:

- 6 töötajat lahkus töölt seoses asutuse personali koosseisu muutmisega ning asus tööle Narva linna Sotsiaalabiametisse
- 1 töötaja lahkus perekondlikel põhjustel ja kuu pärast naasis tööle
- 3 töötajat - seoses pensionile minekuga
- 3 töötajat lahkus töölt katseaja jooksul
- 1 töötaja – tähtjalise lepingu jooksul.

2018. aastal võeti tööle 22 töötajat.

2018. 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.

2018. 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 77% töötajatest. Kaalutud keskmine töö rahulolu hinne on 4,04, 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 3,96, rahulolu töökeskkonnaga keskmine hinne on 3,98, töömotivatsiooni bloki keskmine hinne on 3,90 ja informeerituse bloki keskmine hinne on 4,33.

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

- 87% töötajatest on tuttav asutuse missiooni, visiooni ja väärtustega
- 86% töötajatest on tuttav asutuse kvaliteedipoliitikaga

- 90% töötajatest on tuttav asutuse töötervishoiu- ja ohutuse nõuetega
- 79% töötajatest on hästi informeeritud asutuse tegevusest, plaanidest ja probleemidest
- 81% töötajatest on tuttav asutuse tegevuse tulemustega ning saab neist aru
- 84% töötajateni jõuab töö tegemiseks vajalik informatsioon nendeni õigeaegselt
- 88% töötajatest teab, kuidas nende töö eesmärgid on seotud asutuse eesmärkidega
- 90% töötajatest on selge ettekujutus ülesannetest, millest oleneb nende töö õnnestumine
- 90% töötajatest teab oma õiguseid ja kohustusi
- 93% töötajatest teab, milles seisneb nende vastutus
- 86% töötajatest on kursis protseduurireeglitega kuidas teenust saavat isikut teenuse planeerimisel, elluviimisel ning hindamisel kaasata.

Samuti viidi läbi ka arenguestlused personaliga, milles osales 88% töötajatest. Arenguestluste käigus arutati tööülesannete täitmist, nende vastavust ametijuhendile ja selle ümbervaatomise vajadust. Selgitati välja läbitud koolituste efektiivsust, koguti infot töötajate soovitud koolituste kohta ja seati eesmärgid järgmiseks aruandlusperioodiks.

2018. aastal viidi läbi koolitused vastavalt kinnitatud koolitusplaanile ning peale selle viidi läbi veel lisa koolitusi sama eelarve raames. Aasta jooksul osales 137 töötajat 40-el koolitusel/infopäeval/seminaril. Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajad andsid tagasisidet 30 koolituse, seminari, infopäeva ja muu koolitusürituse kohta. 92% vastanutest kasutab oma töös läbitud koolitustelt ja seminaridelt saadud teadmisi ja oskusi. 96% vastanutest hindasid läbitud koolitusi kasulikuks.

Töötajate motivatsiooni toetamiseks oli 04.01.2019 korraldatud uusaastapidu. Samuti korraldati 2018. aasta novembris töötajate reis Peterburi. Aasta jooksul pidasime mees ka töötajate tähtpäevi. Asutuse töötajatele on võimaldatud ujula tasuta kasutamine kaks korda nädalas.

Info kättesaadavuse tagamine

2018. 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 Sotsiaalkindlustusameti, Eesti Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveameti ja Narva Linnavalitsusega. Asutuse kohta ilmus 8 artiklit ajalehtedes ja internetis.

Efektive planeerimine

2018. aastal koostati asutuse arengukava, mis käsitleb keskuse strateegilisi eesmärke ja nende saavutamise abinõusid. Arengukava hõlmab viit eelarveaastat (2018 - 2022). Arengukava juurde kuuluv tegevuskava, milles kirjeldatakse vajalikud tegevused seatud eesmärkide saavutamiseks ja mida koostatakse üheks aastaks.

LISA 1**NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS****KOOSTÖÖ EESMÄRGID****2018. AASTA**

PARTNER	KOOSTÖÖ EESMÄRGID	KOOSTÖÖ TULEMUSED
Narva Linnavalitsus	<p>Saada luba kogukonnas elamise teenuse osutamiseks Sotsiaalaja osakonna hoonetes.</p> <p>Kinnitada Keskuse eelarve maht, mis on piisav kvaliteetsete teenuste osutamiseks ja majandustegevuse elluviimiseks.</p> <p>Saada kooskõlastatud riigihanked, et saaks soetatud vajalikud seadmed ja muu vajalik kvaliteetsete teenuste osutamiseks.</p> <p>Piisava eelarve mahu tagamiseks kinnitada uus teenuste hinnakiri.</p>	<p>uue teenuse osutamine (kogukonnas elamise teenus) on kooskõlastatud</p> <p>asutuse eelarve on kinnitatud, asutuse personali koosseisu struktuuri muutmine on kinnitatud</p> <p>riigihangete läbiviimine (uute sõidukite soetamine ja kasutusrendile võtmine) on kinnitatud</p> <p>uus Narva Sotsiaaltöökeskuse hinnakiri on kinnitatud</p>
Narva linna Sotsiaalabiamet	<p>Sotsiaalabiamet suunab teenusele abivajajaid</p> <p>Sotsiaalabiamet teostab klientide abivajaduse hindamist ja koostab tegevuskava, mis on lisaks teenuse osutamise otsusele</p> <p>Kliendil oma vahenditest puudujääva osa tasub Sotsiaalabiamet teenuste rahastamine</p>	<p>Sotsiaalabiameti teenusele suunamisel on koduteenustele saabunud 79 inimest, tugiisikuteenusele 64 klienti, asendushooldusteenusele 7 last, ööpäevaringsele hooldusteenusele 27 klienti.</p> <p>kõikide teenusele suunatud klientide suhtes on teostatud abivajaduse hindamine ja tugiisikuteenuse klientidele on koostatud tegevuskava</p> <p>kõikide teenusele suunatud klientide eest on tasatud puudujääv osa</p> <p>saadud tasu asendushooldusteenuse osutamise eest 18 lapsele</p>

	teenuste osutamise kordade seadusega vastavusse viimine	sotsiaalteenuste osutamise kordade seadusandlusega vastavusse viimine - on loodud töögrupp
	hankeplaani ja hankekorra kooskõlastamine ja hangete läbiviimine	hankeplaani ja hankekordi on kooskõlastatud, riigihanged on läbi viidud
	asutuse personali koosseisu muutmise kooskõlastamine (sh 7 ametikohta üleviimine Narva linna Sotsiaalabiameti koosseisu)	asutuse personali koosseisu muutmine on kooskõlastatud (sh 7 ametikohta üleviimine Narva linna Sotsiaalabiameti koosseisu)
	taotluste eelarve suurendamiseks ja assigneeringute muutmiseks kooskõlastamine ja edasi suunamine Narva Linnavalitsusele läbivaatamiseks	taotlused eelarve suurendamiseks ja assigneeringute muutmiseks on kooskõlastatud ja edasi suunatud Narva Linnavalitsusele läbivaatamiseks
Sotsiaalkindlustusamet	Sotsiaalkindlustusamet suunab teenustele abivajajaid	2018. aastal saabus igapäevaelu toetamise teenusele 3 klienti, töötamise toetamise teenusele 5 klienti ja toetatud elamise teenusele 1 klient, kogukonnas elamise teenusele 2 klienti, sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele 61 klienti
	Sotsiaalkindlustusamet teostab klientide abivajaduse hindamist ja märgib oma teenusele suunamise otsuses eesmärgid töös kliendiga, mis on lisaks teenuse osutamise otsusele	kõikide klientide suunamisotsustes on märgitud teenuse osutamise eesmärgid
	Rahastab erihoolekandeteenuseid ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust	2018. aasta jooksul on sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus kokku osutatud 125 kliendile, igapäevaelu toetamise teenust 43 inimesele, töötamise toetamise teenust 10 inimesele, toetatud elamise teenust 10 inimesele ja kogukonnas elamise teenust 2 inimesele ning kõik arved on tasutud
	Teostab kontrolli teenuste kvaliteedi üle	2018.a aastal SKA teostas 3 teenuse järelevalve: erihoolekandeteenused, sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus (puudusi ei ole tuvastatud) ja asendushooldusteenus, mille käigus tuvastatud puudused on kõrvaldatud ja teenuste osutamine on parandatud; SKA toel on rakendatud kõigile asutuse teenustele EQUASSi kvaliteedi süsteemi põhimõtted - teenuste kvaliteet on paranenud ning asutuse teenused on tunnustatud EQUASSi kvaliteedi standardiga
	On olemas kindlad kvaliteedijuhised teenustele	SKA poolt on välja töötatud sotsiaalteenuste kvaliteedijuhised, mis on rakendatud tööle asutuse poolt - teenuste kvaliteet on paranenud;

	Tegeleb teenuste arendamisega	asutus jagas kogemuse teiste EQUASS'i rakendajatega SKA poolt korraldatud seminaril
	Loa saamine kogukonnas elamise teenuse avamiseks ja rahastuse saamine	luba kogukonnas elamise teenuse osutamiseks on saadud, SKA suunab kliente teenusele
	Infopäevade läbiviimine	SKA poolt on korraldatud info- ja teabepäevad, milles osales asutus - teenuseosutaja on kursis sotsiaalteenuste suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada
Eesti Töötukassa	töölase rehabilitatsiooni teenuste rahastamine ja klientide suunamine teenusele	46 klienti saabus töölase rehabilitatsiooni teenusele, kokku sai teenust 77 klienti aasta jooksul ning arved teenuse osutamise eest on tasutud
	koolitusvõimaluste pakkumine;	Eesti Töötukassa karjääriteenuse raames on korraldatud eesti keele kursused asutuse töötajatele; Eesti Töötukassa saadab edasi kutsed rehabilitatsioonispetsialistidele koolituste kohta - asutuse töötajad osalesid koolitustel ja nende kompetentsus on tõusnud
	tööandja informeerimine võimalikest Töötukassa teenustest.	Eesti Töötukassa poolt on korraldatud info- ja teabepäevad, milles osales asutus - teenuseosutaja on kursis töölase rehabilitatsiooni teenuse suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada, koostöös teenuseosutajatega on muudetud töölase rehabilitatsiooni koostööpõhimõtted;
	Töövahendusteenuse kasutamine	Eesti Töötukassa kaudu on korraldatud uute töötajate otsing - parimad kandidaadid on võetud tööle
	Tugiisikuga töötamise teenus	teenust on kasutatud
	Palgatoetusteenuse kasutamine	teenust on kasutaud
Sotsiaalministeerium	Teenuste arendamine läbi teenuste osutajatelt info saamise ja finantseerimise korraldamine; projektide korraldamine.	Oleme osalenud infopäeval ja saanud infot
Kohtla-Järve Linnavalitsus	juhtumiplaani koostamine ja ümberhindamine	juhtumiplaanid on koostatud ja ümberhinnatud kaheksal lapsel
	teenuse eest tasumine	kaheksale lapsele osutatud teenuse eest on tasutud
	asendushooldusel oleva lapse külasatmine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas	kaheksat last on külastatud kaks korda aastas
Narva-Jõesuu	juhtumiplaani koostamine ja ümberhindamine	juhtumiplaan on koostatud ja ümberhinnatud ühel lapsel

Linnavalitsus	teenuse eest tasumine	ühele lapsele osutatud teenuse eest on tasutud
	asendushooldusel oleva lapse külasatmine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas (juhtumiplaani koostamine ja ümberhindamine)	üht last on külastatud kaks korda aastas
Viru-Nigula Vallavalitsus	juhtumiplaani koostamine ja ümberhindamine	juhtumiplaan on koostatud ja ümberhinnatud ühel lapsel
	teenuse eest tasumine	ühele lapsele osutatud teenuse eest on tasutud
	asendushooldusel oleva lapse külasatmine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas (juhtumiplaani koostamine ja ümberhindamine)	üht last on külastatud kaks korda aastas
Politsei- ja Piirivalveamet	isikut tõendavate dokumentide vormistamine klientidele sotsiaalnõustaja teenuse osutamiseks;	dokumendid on vormistatud kõikidele vajajatele, keda oli kokku 49.
	infopäevade ja ümarlaudade korraldamine keskuse informeerimiseks ohtudest, võimalustest jm	regulaarselt toimunud ümarlaud - probleemid on arutatud, parimad lahendid on leitud
	töö raskete kasvandikega	noorsoopolitseiga toimub tihe koostöö; noorsoopolitse teostab preventiivset tööd kasvandikega
Castnix Invest OÜ	hoone ja territooriumi korrashoid ja arendus	Hooldekodu osakonna vajalikud remonditööd on kooskõlastatud, ventilatsiooni puhastus on läbi viidud
	ümbritseva territooriumi korrashoid ja arendus	ümbritseva territooriumi korrashoiutööde on läbi viidud
SA Narva Haigla	Meditsiiniteenuste osutamine	asutuse klientidele meditsiiniteenuste osutamise korraldamine: eriarstide vastuvõtt, uuringud, operatsioonid, ravi
Peterburi riigieelarvelise sotsiaalteenuseid osutava asutus „Peterburi Kirovi rajooni sotsiaalala kompleksteenuste osutamise keskus“	Klientidele vaba aja ürituste korraldamine; kogemuste saamine, töötajatele ekskursioonide korraldamine	ümarlaud ja seminarid on läbi viidud, asutuse töötajad osalesid koolitusel "Teraapiline aed" - saadud teadmised taimeteraapia tehnikast ja kasutamise võimalustest, korraldatud ekskursioonid Peterburi - osales 30% asutuse töötajatest

Lastekaitse Liit	asenduskodu kasvandike vaba aja sisustamise soodustamine - lastelaagrites osalemise võimaldamine soodustingimustel	8 last puhkas suvel Remniku noortelaagris, 7 last Viking-Tiigrid Noortelaagris (kokku 9 last)
Narva Eesti Gümnaasium	vajadusel koostöö lapse käitumise-, õpiraskuse-, haridusliku erivajaduse vm probleemide ilmnemisel nõustamine ja vajadusel lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	vajadusel koostöö lapse koolikohustuse täitmiseks, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	probleeme ei ilmnenu
	vajadusel haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	probleeme ei ilmnenu
	vajadusel koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	probleeme ei ilmnenu
Narva Kreenholmi Gümnaasium	koostöö lapse käitumise-, õpiraskuse-, haridusliku erivajaduse vm probleemide ilmnemisel nõustamine ja vajadusel lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	koostöö lapse koolikohustuse täitmiseks, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	probleeme ei ilmnenu
	koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
Narva Soldino Gümnaasium	koostöö lapse käitumise-, õpiraskuse-, haridusliku erivajaduse vm probleemide ilmnemisel nõustamine ja vajadusel lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	koostöö lapse koolikohustuse täitmiseks, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	probleeme ei ilmnenu
	haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	probleeme ei ilmnenu
	koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes

Narva Kesklinna Gümnaasium	koostöö lapse käitumise-, õpiraskuse-, haridusliku erivajaduse vm probleemide ilmnemisel nõustamine ja vajadusel lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	koostöö lapse koolikohustuse täitmiseks, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	probleeme ei ilmnenu
	koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
Narva 6. Kool	koostöö lapse käitumise-, õpiraskuse-, haridusliku erivajaduse vm probleemide ilmnemisel nõustamine ja vajadusel lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	koostöö lapse koolikohustuse täitmiseks, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	probleeme ei ilmnenu
	haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	probleeme ei ilmnenu
	koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	probleeme ei ilmnenu
Narva Paju Kool	koostöö lapse käitumise-, õpiraskuse-, haridusliku erivajaduse vm probleemide ilmnemisel nõustamine ja vajadusel lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud kuue abivajava lapse suhtes
	koostöö lapse koolikohustuse täitmiseks, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud kolme abivajava lapse suhtes
	haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	probleeme ei ilmnenu
	koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
Ida-Viru Kutsehariduskeskus	koostöö lapse käitumise-, õpiraskuse-, haridusliku erivajaduse vm probleemide ilmnemisel nõustamine ja vajadusel lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes

	koostöö lapse koolikohustuse täitmiseks, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	haridusametuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	probleeme ei ilmnenu
	koostöös haridusametusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
Ahtme kool	koostöö lapse käitumise-, õpiraskuse-, haridusliku erivajaduse vm probleemide ilmnemisel nõustamine ja vajadusel lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	koostöö lapse koolikohustuse täitmiseks, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	probleeme ei ilmnenu
	haridusametuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	probleeme ei ilmnenu
	koostöös haridusametusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	probleeme ei ilmnenu
Maarjamaa Hariduskolleeģium Valgejõe õppekeskus	koostöö lapse käitumise-, õpiraskuse-, haridusliku erivajaduse vm probleemide ilmnemisel nõustamine ja vajadusel lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	koostöö lapse koolikohustuse täitmiseks, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	haridusametuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	probleeme ei ilmnenu
	koostöös haridusametusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes