

NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS

2019. 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 lepatakse 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	2019
Hooldekodu	3.32	3.71	4.68	4.80
Erihoolekandeteenused	3.59	3.79	4.90	4.74
Koduteenused	3.91	3.90	4.50	4.34
Linnaelanikud	3.94	3.91	4.62	4.80
Päevakeskuse teenus eakatele	3.60	3.65	4.70	4.80
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus		3.88	5.00	5.00
Rehabilitatsiooniteenus	3.92	3.88	4.67	4.70
Tugiisikuteenus	3.91	4.00	4.65	4.90
Turvakoduteenus täiskasvanutele	4.00	3.60	4.88	4.92
Töölase rehabilitatsiooni teenus		3.97	5.00	5.00
Asenduskoduteenus	2.83	4.00	4.35	4.50
Keskmine	3.77	3.83	4.72	4.77

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	2019
Erihoolekandeteenused	2.99	2.98	4.25	4.31
Hooldekodu	3.82	3.73	4.35	4.23
Koduteenused	3.92	3.88	4.02	3.62
Linnaelanikud	3	3	4.39	4.82
Päevakeskuse teenus eakatele	3	3	4.91	4.98
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus		3	4.86	4.90
Rehabilitatsiooniteenus	2.97	2.97	4.5	4.42
Tugiisikuteenus	2.74	2.86	3.93	3.82
Turvakoduteenus täiskasvanutele	3	3	4.55	4.58
Töölase rehabilitatsiooni teenus		2.83	4.53	4.74
Asendushooldusteenus	0	0	4.25	4.29
Keskmine	3.18	3.12	4.41	4.43

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.

	Klientide arv			Individuaalplaan koostatud			Täidetud eesmärke		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Teenus									
Turvakoduteenus	18	17	26	15	14	24	60%	53%	69%
Tugiisikuteenus	65	64	68	65	53	60	74%	74%	77%
Ööpäevaringnehoold	163	165	157	95	132	141	20%	40%	50%
Koduteenused	167	217	243	167	217	243	100%	100%	100%
Asendushooldusteen	30	28	25	30	28	25	93%	93%	94%
Igapäevaeltu	43	43	44	43	43	44	86%	74%	72%
Töötamise toetamise	10	10	9	10	10	9	51%	58%	62%
Toetatud elamise	11	10	10	11	10	10	95%	92%	70%
Kogukonnas elamise			8			8			100%
Töölane	48	77	60	48	77	60	35%	91%	62%
Sotsiaalne	142	125	92	142	125	92	89%	78%	95%

Teenuse saajate oma individuaalsete kavade koostamisse kaasamise tulemused

Hooldekodu osakond

Üldhooldekodu teenused

2019. aastal Hooldekodu osakond osutas hooldusteenuseid 164 inimesele, neist 111 naist ja 53 meest.

Täies mahus (ilma linnapoolse toetuseta) maksis hooldekodus viibimise eest 88 klienti, linn osales 76 kliendi hoolduskulude maksimises.

Ööpäevaringset hooldusteenust osutati 157 inimesele, neist 15 klienti tuli üle intervallhoolduselt.

Intervallhooldust osutati 22 inimesele.

Sotsiaalteenused

2019. aasta jooksul:

- on osutatud abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 4 inimesele
- on vormistatud dokumendid 13 inimese puude raskusastme tuvastamiseks
- on vormistatud isikut tõendavad dokumendid 18 inimesele
- on osutatud abi elamisloa taotlemisel 1 inimesele
- on osutatud abi võlgade kustutamisel 6 inimesele
- osutati sotsiaalnõustamise teenust kõikidele hooldekodu klientidele ehk 164 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.

Meditšiiniteenindus

Esmatasandi arstiabi on korraldatud kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 164 inimesele. Ravimite toomine ja perearsti määratud ravimite manustamine järelevalve all on osutatud kõikidele klientidele ehk 164 inimesele.

Perearsti konsultatsioone korraldati kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 164 kliendile, neist 110 kliendile kutsuti perearsti hooldekodusse ja 8 kliendile korraldati visiidid perearsti juurde. Kokkuleppel perearstiga kiiremaks abi tagamiseks hooldekodu klientidele oli võetud vereanalüüsid 12 inimeselt. Kiirabi kutsuti 61 kliendile, neist 51 klienti oli suunatud haiglasse, kus läbisid tervise uuringuid ja said ravi.

2019.aastal külastas Narva Haigla SA koostöö raames hooldekodu kliente psühhiaater, kelle konsultatsioon sai korraldatud 144 uuele kliendile. Eriarstide konsultatsioone korraldati 40 kliendile, uuringutes osalemist – 5 kliendile.

2019. aasta sügisel oli koostöös Eesti Haigekassa ja perearstidega vaktsineeritud gripi vastu 103 klienti.

Hooldekodu pakub oma klientidele taastusraviteenust - ravivõimlemist. Hooldekodu osakonna spetsialist viib läbi klientidega nii individuaalseid kui ka grupitegevusi. 2019. aasta jooksul osutati taastusravi teenust 36 inimesele, neist 33 ööpäevaringse hoolduse klienti ja 3 intervallhoolduse klienti.

Vabaaja korraldamine

Hooldekodus on võimalik osaleda erinevates huviringides. 2019. aasta jooksul osaleti järgmistes huviringides:

- arvutiringis osales 6 inimest
- käsitööringis 15 inimest
- lauamänguringis 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.

2019. aastal viidi läbi 65 üritust hooldekodu klientide jaoks:

- kontserte 32
- teatrietendusi 10
- temaatilisi vestluseid 9
- konkursse ja viktoriine 12
- ekskursioone 2

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 109 kliendile. 2019. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 105 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet tõusnud läbi hooldusteenuste kasutamise 67%-l ning säilinud 4%-l teenuse kasutajatest.

2019.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. 2019. aastal 50% klientidest on saavutanud hooldusplaanides püstitatud eesmärgid.

2019. aasta lõpus läbiviidud klientide rahuloluküsitluse tulemustest selgus, et saadud teenusega on rahul 94% küsitletutest.

Rehabilitatsiooniteenus

2019. aasta jooksul osutati teenust tuusiku alusel 400 kliendile, nendest:

1. vanaduspensionärid - 279;
2. töövõimetuspensionärid/ vähenenud töövõimega isikud - 116;
3. Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad - 5.

Teenusel viibimise ajal pakutakse klientidele tegevusi vaba aja sisustamiseks: osavõtmine hooldekodus korraldatavates üritustes, raamatukogu kasutamine, käsitööringides käimine. 2019. aasta jooksul osales käsitöötegevustes 164 rehabilitatsiooniteenuse klienti, raamatukogu aktiivselt külastasid 100 inimest, hooldekodus korraldatavates üritustest võtsid osa 120 inimest.

2019. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 81% küsitletutest said teenusest kasu ja 97% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Töölane rehabilitatsioon

2019. aastal saabus teenusele 30 klienti, kokku osutati 60 kliendile töölase rehabilitatsiooni teenuse raames järgmisi teenuseid:

- õenduslane individuaalnõustamine 29 klienti
- sotsiaalnõustamise individuaalteenus 41 klienti
- psühholoogilise nõustamise individuaalteenus 39 klienti
- tegevusteraapia- ja nõustamise individuaalteenus 54 klienti
- füsioterapeudi individuaalteenus 38 klienti

2019. aastal teenust osutati täies mahus 37 kliendile, kellest kõik on saavutanud tegevuskavas püstitatud eesmärgid. 23 klienti jätkavad teenuse saamist 2019. aastal.

2019. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu, 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega, 97% klientidest elukvaliteet on paranenud.

Sotsiaalne rehabilitatsioon

2019. aastal saabus teenusele 45 klienti ning kokku osutati rehabilitatsiooniteenuseid 92 kliendile, sh:

- kuni 16-aastaselt isikul, kellel on puue puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 tähenduses – 22 klienti;
- tööealisel isikul, kellel on puue puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 tähenduses või kes on tunnistanud püsivalt töövõime tuks 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 - 20 klienti;
- tööealisel puuduva töövõimega isikul, kellel on tuvastatud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse vajadus – 31 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 – 19 klienti.

Kliendid said järgmisi teenuseid:

- Rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine 31 klienti
- Füsioterapeudi individuaalteenus 20 klienti
- Tegevusterapeudi individuaalteenus 68 klienti
- Sotsiaaltöötaja individuaalteenus 27 klienti
- Eripedagoogi individuaalteenus 23 klienti
- Psühholoogi individuaalteenus 27 klienti
- Logopeedi individuaalteenus 15 klienti
- Õe individuaalteenus 14 klienti
- Ööpäevaringne majutus 40 klienti

94,59% klientidest on saavutanud tegevuskavas või rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärgid.

2019. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu, 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega, 100% klientidest elukvaliteet on paranenud.

Sotsiaalnõustamise teenus

2019. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide ja elamisloa taotlemisel ning väljavõtmisel 72 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 163 eestkostjale;

Kokku 387 klienti said nõustamist sotsiaalküsimustes.

Invatransporditeenus

2019. aastal täideti 131 invatransporditeenuse tellimust. 69 vedu teostati linnaelanike tellimusel. Narva linna Sotsiaalabiameti taotluste alusel teostati 17 vedu ning haridusliku erivajadusega õpilaste vedusid Haapsalus asuvasse õppeasutusse ja Porkuni Kooli teostati 45 korral. 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. 2019. aasta jooksul on teostatud:

- 64 hooldekodu klientide vedu haiglatesse eriarstide vastuvõtule ja ravile;
- 12 hooldekodu klientide vedu linna- ja riigiasutustesse (Politsei- ja Piirivalveamet, pangad jne);
- 42 sotsiaalmaja osakonna klientide vedu linna- ja riigiasutustesse;
- 46 asenduskoduteenusel ja turvakoduteenusel viibivate laste vedu meditsiini- ja riigiasutustesse, lastelaagritesse, üritustele linnast väljaspool;

- 52 Narva linna Sotsiaalabi ameti tellimisel teostatud vedu, sh 7 vedu linnast väljaspool ja 45 linna piires.

Muud teenused linnaelanikele

2019. aastal täideti:

- 31 sauna kasutamise teenuse tellimust
- 30 vanni kasutamise teenuse tellimust
- 59 vanni kasutamise teenuse koos abistajaga tellimust
- 590 terviseedenduse protseduurid, sh 247 massaaži protseduuri ja 343 füsioteraapiaprotseduuri.

2019. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet linnaelanikele osutatavate teenuste kohta ning selle tulemusel on 100% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

Sotsiaalmaja osakond

Turvakoduteenus täisealistele isikutele

2019. aastal sai teenust 23 klienti, kellest 3 klienti said munitsipaaleluaseme, 2 klienti paigutati hooldekodusse, 2 kliendiga lõpetati turvakoduteenus osutamise leping lepinguliste kohustuste täitmata jätmise tõttu, 2 klienti on võtnud endale sugulased, 1 klient oli suunatud kogukonnas elamise teenusele, 1 klient omandas korteri. Seisuga 31.12.2019 viibis turvakoduteenusel 12 klienti, neist 4 inimest on munitsipaaleluaseme järjekorras. 2019. aasta jooksul osutati lähtudes klientide vajadustest neile järgmist abi:

- munitsipaaleluaseme taotlemisel 9 kliendile
- töö leidmisel 4 kliendile
- osalise või puuduva töövõime vormistamisel 4 kliendile
- puue tuvastamise ja sotsiaaltoetuse määramise taotlemisel 2 kliendile
- toimetulekutoetuse vormistamisel 2 kliendile
- arstiabi korraldamisel 2 kliendile
- võlgade kustutamisel 3 kliendile.

Kuu aja jooksul kliendi teenusele saabumisest alates koostatakse koos kliendiga individuaalplaani ning hinnatakse kliendi elukvaliteeti. Kliendi individuaalne plaan sisaldab kliendi soovitatavat olukorra kirjeldust, eesmärke ja tegevusi nende saavutamiseks. Individuaalsete plaanide täidetuse ja elukvaliteedi hindamine toimub aasta möödudes koos kliendiga ning hindamise tulemuseks on 69% klientidest saavutanud individuaalplaanis püstitatud eesmärgid. 2019. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 15 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet tõusnud 93%-l teenuse kasutajatest. 2019. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mis näitas, et 92% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Varjupaigategenus täiskasvanutele

2019. aasta jooksul kasutas teenust 72 inimest, kes kasutasid ööbimiskohta 7421 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.

2019. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide vormistamisel 16 kliendile
- taastati elanikkonna registris linna elaniku staatus 37 kliendile
- osutati abi toimetulekutoetuse vormistamisel 10 kliendile
- abi vanaduspensioni vormistamisel 1 kliendile
- abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 3 kliendile
- arstiabi korraldati 9 kliendile
- abi munitsipaaleluaseme taotlemisel osutati 23 kliendile ning teenuselt lahkusid seoses munitsipaaleluaseme saamisega 12 inimest.

Vältimatu sotsiaalabi teenus

Vältimatu sotsiaalabi teenust osutati 2019. aasta jooksul 22 inimesele, kes viibisid teenusel 97 ööpäeva. Kõik 22 klienti said ka sotsiaalnõustamise teenust, ajutist majutust, toitu ja vajadusel ka riideid. Elukohajärgsete kohalike omalitsuste ja Narva Sotsiaaltöökeskuse koostöö tulemusena kõik kliendid said abi olukorra parandamiseks ja koju naasmiseks.

2019. aasta kevadel sai toidupanga kaudu toidu abi 60 ja sügisel 55 inimest, kes viibisid varjupaigategenusel, turvakoduteenusel ja vältimatu sotsiaalabi teenusel.

Koduteenused

2019.aasta jooksul suunati teenusele 91 inimest, neist 10 inimest keeldusid lepingu allkirjastamisest.

2019. aastal jooksul osutati koduteenuseid 243 kliendile.

Koduteenuse osutamise lepingud lõpetati 55 kliendiga, neist 15 klienti suunati hooldekodusse, 31 inimesega seoses kliendi surmaga ja teenuse saaja taotluse alusel lõpetati lepingud 9 inimesega.

Vastavalt hoolduskavadele osutati järgmiseid teenuseid:

- toiduainete ja majapidamistarvete ostmine ja koju toomine 165 inimesele;
- eluruumi koristamine 167 inimesele;
- abistamine pesemisel 81 inimesele;
- valmistoidu koju toomine 79 inimesele;
- abistamine hügieeniprotseduuride teostamisel 51 inimesele;
- abistamine kommunaal- ja muude maksete tasumisel 28 inimesele;

- terviseabi korraldamine 111 inimesele;
- abistamine toidu valmistamisel 48 inimesele;
- riiete ja voodipesu hooldus 39 inimesele;
- abistamine liikumisel eluruumis 2 inimesele;
- abistamine asjaajamisel 56 inimesele;
- kütmisabi 1 inimesele;
- abistamine söömisel 4 inimesele.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. 2019. aastal on klientide endi hinnangul elukvaliteet paranenud 79,34% vastanutest. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2019. aastal 105 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 50% klientidest ja 2% klientidest on elukvaliteet säilinud. 2019. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus ning see näitas, et 93% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Erihoolekandeteenused

2019. aastal Sotsiaalmaja osakond osutas nelja erihoolekandeteenust:

- igapäevaelu toetamise teenus - 2019.aastal osutati teenust 44 inimesele;
- töötamise toetamise teenus - 2019.aastal osutati teenust 9 inimesele;
- toetatud elamise teenus - 2019.aastal osutati teenust 10 inimesele;
- kogukonnas elamise teenus – 2019.aastal osutati teenust 8 inimesele.

2019.aastal saabus teenustele:

- igapäevaelu toetamise teenus - 4 klienti;
- töötamise toetamise teenus - 4 klienti;
- toetatud elamise teenus - 1 klient;
- kogukonnas elamise teenus - 6 klienti.

Teenuste osutamine lõpetati:

- igapäevaelu toetamise teenuse osutamine 4 kliendile seoses kliendi suunamisega ööpäevaringsele hoolekandeteenusele (1) ja kliendi soovil (3);
- töötamise toetamise teenuse osutamine 4 kliendile seoses sellega, et klient ei ole ühe aasta jooksul pärast töötamise toetamise teenuse osutamist 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 – 72%;
- töötamise toetamise teenus – 62%;
- toetatud elamise teenus – 70%,
- kogukonnas elamise teenus – 100%.

2019. aastal teostati elukvaliteedi korduv hindamine 47 kliendil, mille tulemused näitavad, et 64% hinnatutest on elukvaliteet kasvanud ja 17% säilinud.

2019. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 95% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

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.

2019. aastal viidi klientidele läbi 37 üritust, neist:

- 2 ekskurssiooni,
- 12 kultuurselt harivat üritust,
- 6 tööalast üritust,
- 11 meelelahutusüritust,
- 6 spordiüritust.

Tugiisiku teenus

2019. aastal osutati tugiisiku teenust 68 kliendile, nendest

- | | |
|--|------------|
| • täiskasvanu, kes vajab abi haiguse tõttu | 7 klienti |
| • puudega või psüühikahäirega täiskasvanu | 38 klienti |
| • kinnipidamiskohast vabanenud täiskasvanu | 2 klienti |
| • muu raske olukorra tõttu abi vajav täiskasvanu | 21 klienti |

Tugiisiku teenuse raames olid osutatud järgmised sotsiaalabiteenused:

- | | |
|--|--------------|
| • sobivama eluaseme leidmine, elamistingimuste parandamine | 17 inimesele |
| • abivahendite saamine | 2 inimesele |
| • saatmine riigi- ja linnaasutustesse | 23 inimesele |
| • abistamine arvete tasumisel | 7 inimesele |
| • abi laste kasvatamisel ja vanemliku vastutuse kujundamisel | 4 inimesele |
| • abi võlakohustuste küsimuste lahendamisel | 7 inimesele |
| • nõustamine majapidamisküsimustes | 6 inimesele |
| • abi asjaajamises | 2 inimesele |
| • motiveerimine elukvaliteedi parendamiseks | 10 inimesele |
| • abi erinevate teenuste saamisel | 13 inimesele |
| • abistamine terviseseisundi parandamise küsimustes | 8 inimesele |
| • nõustamine sotsiaaltoetuste taotlemisel | 5 inimesele |

- abi dokumentide ettevalmistamisel puuetega inimeste eluaseme kohandamise programmis osalemiseks 22 inimesele
- abi rehabilitatsiooniteenuste saamise taotlemisel 5 inimesele
- abi puude raskusastme tuvastamise taotlemisel 19 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 2019. aastal 49 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 78% klientidest ja 4% klientidest on elukvaliteet säilinud. Teenusele saabumisel koostatakse klientidele individuaalplaani eesmärkide saavutamiseks ning 77% klientidest on saavutanud individuaalplaanides püstitatud eesmärgid. 2019. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 90% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

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. 2019. aasta jooksul osutati teenust 26 inimesele. 2019. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Turvakodu osakond

Turvakoduteenus lastele

2019. aasta jooksul kasutas turvakoduteenust 102 klienti, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli turvakodusse pöördumiste arvuks 134. Neist 86 last viibisid turvakodus ööpäevaringselt ning 7 täiskasvanut koos 9 lapsega vajasisid kriisiabi. Kõikidele klientidele oli tagatud ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi, laste hooldamine ja arendamine.

2019. aastal turvakodusse saabunud 102 kliendist olid:

- 20 järelvalveta jäänud last;
- 30 last lähikondlaste alkoholi pruukimise tõttu;
- 4 last hulkurluse põhjusel;
- 7 last perevägivalla tõttu;
- 7 last koduste konfliktide tõttu;
- 8 last mittesobivate elutingimuste tõttu;
- 11 inimest eluruumi puudumise põhjusel;
- 15 inimest muudel põhjustel.

Teenuse osutamine on lõpetatud seoses alljärgnevate asjaoludega:

- 64 last naasid peredesse;
- 12 last suunati lastekodusse;
- 3 last paigutati eestkosteperedesse;

- 14 inimest lahkusid muudel põhjustel;

2019. aastalõpu seisuga viibis turvakodus 9 last.

Teenuse osutamise ajal oli osutatud:

- abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel 73 lapsele ja nende vanematele
- psühholoogiline abi 21 lapsele ja nende 7 vanemale
- meditsiiniline abi, sh visiidid perearstide ja eriarstide juurde, oli korraldatud 33 lapsele.

2019. aasta lõpus viidi läbi laste turvakoduteenuse suunaja rahulolu küsitlus, kus osales Narva linna Sotsiaalabiamet ja Narva-Jõesuu Linnavalitsus ning küsitluse tulemused näitasid, et mõlema suunaja arvamusel katab turvakoduteenus kõik laste vajadused, Narva Sotsiaaltöökeskus arvestab lastekaitse osakonna soovitusi teenuse osutamisel, Turvakodus osutatakse kõikidele lastele piisavalt tähelepanu, lastele on tagatud ohutu ja turvaline keskkond, teenuse osutamise käigus arvestatakse ka lapse soovidega, lapsed saavad teenusel viibimise ajal vastavat psühholoogilist tuge ja abi, sotsiaaltöötaja osutab lastele vajalikku abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, igale lapsele on tagatud piisav meditsiiniline abi, kõikidel lastel paraneb teenusel viibimise ajal elukvaliteet, tulemused Narva Sotsiaaltöökeskuse tegevuse kohta on kättesaadavad, konkreetsed ja arusaadavad.

Asendushooldusteenus

2019. aasta jooksul osutati asenduskoduteenust 25 lapsele, kelle juhtumiplaanis püstitatud eesmärkidest on 94% täidetud. 2019. aastal viidi läbi ka laste rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 93,75% lastest meeldib kodus olla ja 75% vastas, et nad on rahul eluga peremajas. Mõlemad näitajad on võrreldes 2018. aastaga kasvanud, mis võib olla asendushooldusteenuse reorganiseerimisega seotud, kuna teenust osutatakse osaliselt perekoduna ja osaliselt viibi kasvataja nüüd tööl terve päev, ehk teenus on nüüd rohkem peresarnane.

Seisuga 01.01.2019 viibis asenduskoduteenusel 24 last, neist 16 poissi ja 7 tüdrukut.

Asenduskoduteenusel viibivate laste halduslepingud on sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

- 6 lepingut – Kohtla-Järve Linnavalitsus;
- 16 lepingut – Narva linna Sotsiaalabiamet;
- 1 leping – Viru-Nigula Vallavalitsus;
- 1 leping – Narva-Jõesuu Linnavalitsus.

Ajavahemikul 01.01.2019-31.12.2019 lahkus asenduskoduteenuselt 5 last:

- 1 laps paigutati erivajadustega lastele asenduskodusse;
- 1 laps lapsendati;
- 3 last täisealiseks saamisel.

Seisuga 31.12.2019 elab peremajades 19 last, neist 11 poissi ja 8 tüdrukut, kelle ametlikuks esindajaks on:

- 3 lapsel - Kohtla-Järve linn;
- 14 lapsel - Narva linn;
- 1 lapsel – Viru-Nigula vald;
- 1 lapsel – Narva-Jõesuu linn;

01.01.2020 lahkus asendushooldusteenuselt veel üks laps oma bioloogilisse perre. Seega on täidetud sotsiaalhoolekande seaduse nõue ning igas peremajas elab 6 last.

Seisuga 31.12.2019 3 last käivad koolieelsetes lasteasutustes, 1 imik viibib kodus, 13 last õpivad koolis, 2 - kutseõppeasutuses. 11 last käivad huviringides.

2019. aastal oli arstiabi korraldatud 25 peremajade kasvandikule, 21 kasvandikule osutati abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, 20 kasvandikku sai psühholoogilise abi.

Aruandlusperioodil korraldati laste osalemine järgmistes üritustes (sh sponsorite abil):

- 13.01.2019 – moेतendus Creative Narva Vaba Lavas,
- 21.02.2019 – tantsu meistrikläss Vaba Lava teatrikeskuses,
- 26.02.2019 – etendus „Legend Nartsissist“ Narva keskraamatukogus,
- 26.02.2019 – etendus „Oota sa!“ Geneva kontserdimajas,
- 31.03.2019 – heategevusjooks,
- 07.04.2019 – Professor Vsrõvalkini show Lazerzone mängukeskuses,
- 21.04.2019 – Ilmarine teatri nukuetendus „Kuke seiklused“,
- 29.04.2019 – mustkunstniku etendus peremajas,
- 05.05.2019 – veepidu Tallink SPAs, kus lapsed õppisid osutama esmaabi veeõnnetuste puhul ja akvalangiga ujuma,
- 06.05.2019 – näidend „5 grammi“ Narva Vaba Lava teatrikeskuses,
- 17.05.2019 – Troll live show Narva Geneva kontserdimajas,
- 19.05.2019 – perepäev kohvikus Muna: ühissöömine, brelokkide ja šokolaadist maiustuste valmistamise meistriklässid,
- 19.05.2019 – Jekaterina Rusise tantsukollektiivi kontsert Rugodivi kultuurimajas,
- 01.06.2019 – üritus „Kanname kleiti“ kohvikus Muna,
- 08.06.2019 – Narva energiajooks,
- 16.06.2019 – Viktor Nikulini tsirkuse etendus,
- 23.06.2019 – keskaja festival Narva linnuse Põhjaõues,
- 23.06.2019 – jaanipidu Narva linnuses,
- 25.06.2019 – Lauupeo tule vastuvõtt Raekoja platsil, retro sõit mootorratastel,
- 18.07.2019 – perepäev Tallinna loomaaias,
- 26.07.2019 – retk Alutaguse seiklusparki, piknik Pannjärve kaldal, jalutuskäik metsas, seente ja marjade korjamine,
- 16.08.2019 – Ilmarine teatri etendus „Kaks naabrinaist“ peremajade territooriumil,
- 19.08.2019 – reis Helsingisse ja Linnanmäki lõbustusparki,

- 25.08.2019 – perepäev Äkkekülas: superkross, käesurumise võistlus, loomade vaatlemine, seiklemine matkarajal,
- 07.09.2019 – paintpallimäng,
- 14.09.2019 – retro sõit mootorrattastel ja Tivoli lõbustuspargi külastamine,
- 03.11.2019 - bowling Astri keskkuses,
- 10. 11.2019 – tsirkuseetendus „Buratino“ Rugodivi kultuurimajas,
- 17.11.2019 – Ilmarine ja Peterburi teatri ühislavastus „Pöialpoiss“,
- 01.12.2019 – ballett „Alice imedemaal“ Rahvusooperis Estonia,
- 17.12.2019 – üritus Lasertaqis,
- 25.12.2019 – Ilmarine teatri etendus „Jõuluvana päkapikkudel külas“,
- 26.12.2019 – Konju kitsefarmi külastamine,
- 27.12.2019 – jõulupüha ja uue aasta tähistamine Jevgeni Olenini keskkuses: mängud, võistlused, kuusehete valmistamise meistriklass,
- 29.12.2019 – iluuisutamise etendus.

2019. aasta koolivaheaegadel olid 2 last suvel koolilaagrites, 8 last Remniku noortelaagris, 9 last Viking-Tiigrid Noortelaagris.

Lapsed käisid regulaarselt kinos ja liuväljal, samuti külastasid etendusi Geneva kultuurikeskkuses, 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 Pähklime nõlvadel.

Psühholoogiline nõustamine

2019.aasta jooksul osutati teenust viiele kliendile, neist 4 täiskasvanule ja ühele lapsele.

Narva linna Sotsiaalabi ameti Tervise- ja Sotsiaaltöö osakonna suunamisel osutati psühholoogilist nõustamist kolmele isikule: ühele naisele osutati nõustamist seoses tema ja tema elukaaslase vahel konflikti lahendamise ja üks klient sai nõustamist seoses vastassooga suhtlemisel esinevate probleemidega ning nõustamist sai ka tema ema poja toetamiseks.

Narva linna Sotsiaalabi ameti Lastekaitse osakonna suunamisel üks teismeline ja tema ema said nõustamist seoses lapsel esineva ägeda rahutustundega.

Narva Sotsiaaltöökeskuse finantstulemused

Keskuse rahalised vahendid moodustuvad Narva linna eelarvelistest vahenditest, keskuse enda majandustegevusest, tasuliste teenuste osutamisel saadud tuludest ja annetustest ja sihtotstarbelistest eraldistest.

Keskuse peamine tegevusala on tegutsemine hoolekandenasutusena, mis osutab teenuseid sotsiaalselt vähekindlustatud isikutele (sealhulgas lapsed ja lastega perekonnad, puuetega ja eakad inimesed, toimetulekuraskustega täiskasvanud).

Tulud (eurodes)	2018	2019	muutus
Üldhooldekodu teenused: ööpäevaringne hooldamine ja intervallhooldus, sh	714547,15	750338,3	5,01%
Asendushooldusteenused	153066	101350	-33,79%
Erihoolekandeteenused (Sotsiaalkindlustusamet)	89237	98680,73	10,58%
Töölase rehabilitatsiooni teenused (Eesti Töötukassa)	43540	50420	15,80%
Sotsiaalase rehabilitatsiooni teenused (Sotsiaalkindlustusamet)	42529,55	43234,27	1,66%
Lõunasöök Narva Sotsiaaltöökeskuse klientidele	29544,9	35387,1	19,77%
Erihoolekandeteenused (Sotsiaalkindlustusamet): kogukonnas elamise teenused	3661,67	34166,81	833,09%
Rehabilitatsiooniteenus	30088,55	31432	4,46%
Muud Narva Sotsiaaltöökeskuse teenused (pesu pesemine, aparaatne füsioteraapia, kolesterooli mõõtmine, käsimassaaž, parafiin- ja ozokeriit aplikatsioonid, sauna kasutamine, vanni kasutamine, veresuhkru mõõtmine, invatranspordi teenused, abi dokumentide vormistamisel, saali kasutamine, töökohapõhise õppe juhendamistasu, laste päevahoiuteenus koos toitlustamisega, turvakoduteenus lastele teistest omavalitsustest jm.)	10003,51	15129,22	51,24%
Koduteenused	12771,8	15032,31	17,70%
Turvakoduteenused täisealistele isikutele	2479,67	3816,11	53,90%
Kokku	1 131 469,80	1 178 986,85	4,20%

Teenuste osutamise kulud (eurodes)	2018	2019	muutus
rehabilitatsiooniteenus	132425,47	161305,14	21,81%
sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	32499,53	27935,17	-14,04%
töölase rehabilitatsiooni teenused (Eesti Töötukassa)	16863,77	22205,2	31,67%
üldhooldekodu teenus	1471644,94	1690909,33	14,90%
eestkostjad ja sotsiaaltöötaja	15577,04	0	-100,00%
erihoolekandeteenused	74442,31	91363,47	22,73%
erihoolekandeteenused: kogukonnas elamine	1011,56	14138,14	1297,66%
päevakeskuse teenus eakatele ja koduteenused	288466,55	357768,79	24,02%
supiköök	2325,13	2510,64	7,98%
tugiisikud	18613,22	31044,55	66,79%
varjupaiga- ja turvakoduteenus täiskasvanutele	146568,96	175426,32	19,69%

asendushooldusteenus	365460,19	324648,68	-11,17%
laste turvakoduteenus	192765,78	216107,79	12,11%
Kokku	2 758 664,45	3 115 363,22	12,93%

Teenuste arendamine ja kvaliteedi tõstmine

Klientide rahulolu küsitlused

Eesmärgil tõsta osutatavate teenuste kvaliteeti koguti 2019. aasta novembri- ja detsembrikuu jooksul tagasisidet teenuste saajatelt ja koostööpartneritelt.

2019. 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
- Tagasiside lastele osutatava turvakoduteenuse kvaliteedi kohta on saadud teenusele suunajalt – Narva linna Sotsiaalabi ameti Lastekaitse osakonnalt, kuna teenust osutatakse lühiajaliselt ja ei ole võimalust saada tagasisidet lastelt.

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

Teenused	2016	2017	2018	2019
Asendushooldusteenus	18	15	17	16
Erihoolekandeteenused	32	34	39	41
Hooldekodu	66	73	114	97
Koduteenused	106	107	82	121
Linnaelanikud	16	11	13	15
Päevakeskuse teenus eakatele	15	22	20	20
Rehabilitatsiooniteenus	72	84	15	86
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	-	17	24	43
Tööalase rehabilitatsiooni teenus	-	30	41	64
Tugiisikuteenus	22	11	17	21
Turvakoduteenus täiskasvanutele	9	5	8	12

Klientide osalus rahulolu uuringus

Hooldekodu klientide küsitluses osalenutest on hooldusteenuse osutamisega rahul 93,81% vastanutest, sotsiaalteenustega on rahul 97,94% vastanutest, meditsiiniteenustega 85,57% ja vabaaja korraldamisega 87,63%.

Pärast teenusele saabumist on klientidel paranenud/kasvanud elukvaliteet 89,69% vastanutest, enesetunne 72,16% vastanutest, tervis 67,01% vastanutest, liikumisaktiivsus 75,26% vastanutest, kindlustunne 89,69% vastanutest.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 61,63% vastanutest, enesetunne paranes 81,40%, tervis paranes 76,74% vastanutest, liikumisaktiivsus paranes 76,74% ja kindlustunne paranes 73,26% vastanutest. 91,86% vastanutest on rahul osutatava teenusega.

Töölase rehabilitatsiooni klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 97% vastanutest, enesetunne 100% vastanutest, tervis 98% vastanutest, liikumisaktiivsus 98% vastanutest, kindlustunne 98% vastanutest, tööga toimetulek 100% vastanutest, ettevalmistus tööks 100% vastanutest ja töövõime 98% vastanutest. 89% on täiesti rahul teenusega ja 11% pigem rahul.

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse klientide küsitluses osalenutest 100% said teenusest kasu, teenusega on rahul 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 100% 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, 80% terviseseisund on paranenud, 100% vastanutest on füüsiline aktiivsus tõusnud, 100% vastanutest sai abi toimingutes, millega iseseisvalt toime ei tule ning elukvaliteet kasvas 100% vastanutest.

91,67% täisealistele isikutele turvakoduteenuse klientidest on rahul saadud teenusega. Rahulolu küsitluses osalenutest on paranenud elukvaliteet 100% vastanutest, enesetunne 87,50% vastanutest, tervis 91,67% vastanutest, elamistingimused 100% vastanutest, iseseisev toimetulek 91,67% vastanutest, kindlustunne 100% vastanutest.

95,12% erihoolekandeteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 87,80% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 92,68% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 65,85% tunneb ennast kindlamalt võõraste inimeste keskel, 70,73% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaalabiamet jne), 97,56% omab keskuses head võimalus suhtlemiseks, 82,50% on meeleolu paranenud, 95,12% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 75,61% on

enesetunne paranenud, 68,29% on tervis paranenud, 87,80% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 73,17% on muutunud enesekindlamaks.

93,39% koduteenuste küsitatud klientidest on rahul saadud teenustega. Pärast teenusele saabumist on elukvaliteet paranenud 79,34% vastanutest, tervis 37,19% vastanutest, enesetunne 40,50% vastanutest, igapäevaeluga hakkama saamine 48,86% vastanutest, kindlustunne 60,33% vastanutest.

90,48% tugiisikuteenuse küsitatud klientidest on rahul saadud teenustega. Kliendid vastasid, et nende elukorralduses on muutunud paremaks tänu tugiisikuteenusele järgmine:

- elukvaliteet - 75.00%;
- rahadega majandamine - 60.00%;
- vanemlus - 50.00%;
- tööelu korraldus - 50.00%;
- suhted perekonnas - 57.14%;
- suhtlemisvõimalused - 70.00%;
- olme- või elamistingimused - 70.00%;
- kindlustunne - 64.29%.

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

75,00% küsitatud asenduskodu kasvandikele meeldib elada peremajas. Lapsed märkisid küsitluses, et viimase aasta jooksul on neil paranenud:

- Tervis - 87.50%
- Elutingimused - 68.75%
- Suhted sõpradega - 93.75%
- Suhted lähedastega - 81.25%
- Suhted peremajade töötajatega - 87.50%
- Suhted teiste kasvandikega - 68.75%
- Õppeedukus - 75.00%
- Minu füüsiline vorm - 68.75%
- Huvitegevuse oskused - 75.00%
- Iseseisev hakkamasaamine - 87.50%
- Elukvaliteet - 81.25%

Lastele osutatava turvakoduteenuse kohta saime tagasisidet teenusele suunajatelt, mille tulemustest on rohkem kirjutatud turvakoduteenuse lastele alapeatükis.

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

Narva Sotsiaaltöökeskus lähtub oma professionaalses tegevuses kliendi heaolust ja arvestab kõikide osapoolte õigustega. Spetsialisti töös on prioriteediks kliendi õigused ja huvid. Spetsialist 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. 2019. a aprillis kinnitati uus asutuse eetikakoodeks. Eetilisi küsimusi arutati muu hulgas ka supervisioonil, kus osales juhataja, juhataja asetäitja, tegevusjuhendajad, turvakodu osakonna spetsialist, sotsiaaltöötaja, asenduskodu perevanemad, kasvatajad ja abiasvatajad. Klientide õiguste tagamiseks uurime ka iga aasta nende teadlikkust nende õigustest ja kohustustest. Igapäevatoos kliendi õiguste edendamise ja õiguste praktiseerimise tulemused on toodud järgnevas tabelis suhtarvudena aastate lõikes:

	2016	2017	2018	2019
Asendushooldus	78.00%	93.00%	83%	88%
Erihooldus	86.30%	81.30%	97%	100%
Hooldekodu	86.40%	88.40%	95%	96%
Koduteenused	96.50%	96.00%	84%	71%
Linnaelanikud	95.80%	100.00%	85%	93%
Päevakeskus eakatele	73.30%	100.00%	90%	95%
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	74.00%	100.00%	100%	100%
Tugiisikuteenus	90.90%	81.80%	94%	100%
Turvakoduteenus täisealistele	100.00%	100.00%	100%	100%
Töölase rehabilitatsiooni teenus		93.00%	100%	100%
Rehabilitatsiooni teenus	74.00%	74.00%	100%	78%
Keskmine	85.50%	91.60%	93%	93%

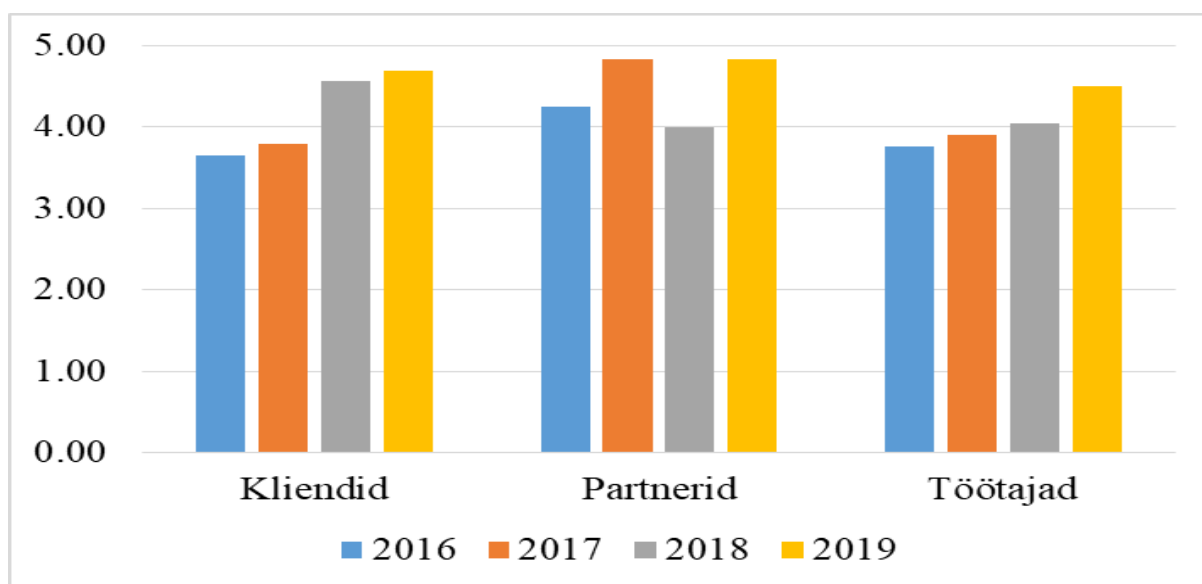
Klientide teadlikkus nende õigustest ja kohustusi seoses teenuse saamisega.

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

Kliendid	2016	2017	2018	2019
Asenduskodu	3.67	3.75	4.36	4.42
Erihooldus	3.54	3.50	4.86	4.63
Hooldekodu	4.68	4.44	4.60	4.61
Koduteenused	4.24	4.20	4.41	4.15

Linnaelanikud	3.78	3.80	4.64	4.77
Päevakeskus eakatele	3.73	3.83	4.86	4.95
Rehabilitatsiooni teenus	3.70	3.71	4.64	4.57
Sotsiaalne rehabilitatsioon	0.00	4.28	4.95	4.95
Täiskasvanute turvakodu	3.61	3.57	4.72	4.74
Töölane rehabilitatsioon	0.00	3.93	4.79	4.90
Tugiisikuteenus	3.56	3.40	4.56	4.52
Keskmine teenuste lõikes (kliendid)	3.82	3.85	4.67	4.66
Keskmine osakondade lõikes (töötajad)	4.04	3.91	4.04	4.38
Partnerid	3.67	3.78	4.41	4.81

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 2016-2019.a

Ettepanekud ja kaebused

2019. aasta septembrikuus kinnitati uus ettepanekute ja kaebuste menetlemise kord. 2019. aastal esitas kaebuse MTÜ LAD. Kaebus esitati seoses asutuse töötajate ebakorrektses käitumisega, kuna MTÜ LAD klient keeldus teenuse saamisest selles asutuses ja saab teenuseid Narva Sotsiaaltöökeskuses. Tulemusena toimus vestlus töötajatega, mille käigus töötajatele tuletati meelde eetikakoodeksi põhimõtted, MTÜ'le LAD õigeaegselt esitatud vastus kaebusele.

Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang

2019. aasta detsembris viidi läbi koostööpartnerite rahulolu küsitlus, kelleks on Narva Linnavalitsus, Narva linna Sotsiaalabiamet, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, Sotsiaalministeerium, Kohtla-Järve Linnavalitsus, Narva-Jõesuu Linnavalitsus, Viru-Nigula

Vallavalitsus, Politsei- ja Piirivalveamet, Castnix Invest OÜ, SA Narva Haigla, 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, Narva Täiskasvanute Kool, MTÜ Elu Dementsusega, Tallinna Tervishoiu Kõrgkool. Üldine hinnang koostööpartneritelt oli positiivne. Kõik koostööpartnerid nõustusid 100% järgmiste väidetega:

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

Narva Sotsiaaltöökeskus viis läbi ka partnerluse hinnangu, mille käigus hinnati kõige paremateks koostööpartneriteks Narva Linnavalitsus, Narva linna Sotsiaalabiamet, Eesti Töötukassa, Sotsiaalministeerium, Kohtla-Järve Linnavalitsus, Narva-Jõesuu Linnavalitsus, Viru-Nigula Vallavalitsus, Politsei- ja Piirivalveamet, Castnix Invest OÜ, SA Narva Haigla, 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 Paju Kool, Ida-Viru Kutsehariduskeskus, Narva Täiskasvanute Kool, Tallinna Tervishoiu Kõrgkool, koostööga kellega ollakse 100% rahul.

Sotsiaalkindlustusamet, MTÜ Elu Dementsusega ja Narva 6. Kool tehtaval koostööl osutusid puudusteks need asjaolud, et koostöö ei soodusta alati eesmärkide täitumist.

Partnerluse osas on koostöö eesmärgid toodud lisas 1.

Narva Sotsiaaltöökeskuse peamisteks 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, mille tulemusena on koduteenuste sotsiaaltöötajate arv suurendati 3 ametikoha kohta ning vähendati asenduskodu personali koosseis.

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

Koostöös Sotsiaalkindlustusametiga osutatakse keskkuses erihoolekandeteenuseid ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust.

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 ja tegevusjuhendajate 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.

Samuti kasutas keskus tööandjana ka palgatoetusteenust.

Parandus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine

Teenuste kvaliteedi parandamiseks rakendati 2019. a jooksul järgnevaid parandusprojekte:

- 2019. aasta lõpus seoses seadusandluse nõuete muutmiselega saime vajalikud tegevusload järgmiste teenuste osutamiseks: turvakoduteenus lastele, turvakoduteenus täisealistele isikutele, üldhooldusteenus.
- 2019. aastal tõusis töötajate palk 20%.
- 2019. aasta jooksul toimus 50 koolitust/seminari/infopäeva. Fookuses olid töötajad, kes töötavad isikuandmetega, dementsetega, psüühikahäiretega isikutega, asendushooldusteenuse töötajad.
- Asutuse juhatus käis kümnendal rahvusvahelisel Balti kevadkonverentsil Lätis kuulmas naaberriikide kogemusi sotsiaalteenuste osutamises.
- Asutuse juhatus osales dementsuse teemalisel koolitusel ning saadud teadmistega on viidud läbi töötajate sisekoolitused.

- Toimused supervisioonid asendushooldusteenuse ja erihoolekandeteenuste töötajatele.
- Asutuse juhatus osales sotsiaalteenuste kvaliteedi enesehindamise instrumentide väljatöötamise seminaril.
- Juhataja osales asenduskodu juhtide supervisioonil.
- Juhataja osales Eesti laste ja noorte hoolekandetasutuste ühenduse koosolekul olemasolevate probleemide lahendamiseks ja seadusandluse muudatuste elluviimise võimaluste leidmiseks.
- Töötajale on korraldatud eesti keele kursused ja tagatud õppimise võimalus.
- Hooldekodu hoones viidi läbi dementsuse sündroomiga inimeste lähedastele tugigrupid. Koostöös Viljandi Haiglaga külastasid tugigruppi ka erinevad spetsialistid nagu psühhiaater jm.
- Asendushooldusteenuse üks peremajadest on reorganiseeritud alates juunist perekoduks: lastele on tagatud peresarnasemad tingimused, ressursid on säästetud, töötajate palgad on kasvanud.
- Teostati asutuse struktuuri muutus, mille käigus toimus tööressursside optimeerimine: koduteenuste töötajate koosseis suurenes 3 töötaja võrra ning seoses asendushooldusteenuse reorganiseerimisega vähendati asendushooldusteenuse töötajate koosseisu 3 töötaja võrra.
- Hooldekodu dementsete osakonnas suurendati personali koosseisu. Enne oli kaks töötajat nüüd on kolm.
- Hooldekodu klientide tubadesse on paigaldatud kardinapuud ja vahekardinad privaatsuse tagamiseks.
- Varjupaigasteenuse täisealistele isikutele klientide teenusel viibimise tingimused on paranenud: on teostatud esimese korruse koridoride (seinad, laed, ukSED) remonditööd. Klientide vastuvõturuumi duširuumis on teostatud remonditööd ning ruum on kohandatud erivajadustega inimeste liikumiseks.
- Teostasime erihoolekandeteenuste klientide söögiruumi remondi.
- Turvakodu osakonna (turvakoduteenus lastele) territoorium on korrastatud: Kuivanud puud on maha saagitud ja utiliseeritud. Õues viibimisel laste turvalisus on paranenud. On teostatud laste mänguväljaku ekspertiis.
- Asendushooldusteenuse peremajades laste elukeskkonna parandamine: On saavutatud kokkulepe Narva Linnavalitsusega asendushooldusteenuse peremajade laste tubade remonditööde hanke läbiviimise kohta.
- Peremajade territooriumi korrastamine: On teostatud kõnnitee remonditööd, rohelala haljastustööd. Laste turvalisus on kasvanud. On teostatud laste mänguväljaku ekspertiisid.
- Erihoolekandeteenuse klientide viibimise keskkonna parandamine: Jalgrataste parkla on korraldatud, kogukonnas elamise klientide jaoks on soetatud uuedapid.
- Sotsiaalmaja osakonna (Karja 6a) töötajate töökeskkonna parandamine: duširuum, Öömaja esimesel korrusel asuvate personalitoe ja duširuumi remonditööd on teostatud. Töötajate töötingimused on paranenud.

- Narva Sotsiaaltöökeskuse materiaal-tehnilise baasi parandamine: Töö efektiivsemaks teostamiseks vajalikud seadmed ja vara on soetatud.
- 2018. aastal alustatud hankemenetluse raames on soetatud uus spetsiaalselt seadmeetatud buss invatransporditeenuse osutamiseks.
- Hooldekodu ja rehabilitatsiooniteenuste klientide võimlemise võimaluste laiendamine: Hooldekodu spordisaali on soetatud uued trenadžöörid.
- Rehabilitatsiooniteenuse efektiivsemaks osutamiseks lisandus veel üks bioptron ning nüüd on neid kaks, on saadud hinnapakumised uuele magnetravi seadmele ja seade on tellitud.
- Soetasime rehabilitatsiooniteenuse ja linnaelanikele mõeldud teenuste osutamiseks kaks uut inhalaatorit.
- On uuendatud erihoolekandeteenuse kodukord ja teenuse osutamise protseduuri kirjeldus arvestades uue teenuse (kogukonnas elamine) osutamisega alustamist.
- Analüüsitud vana ettepanekute ja kaebuste esitamise korda ning välja töötatud uus.
- Üle on vaadatud kõik teenuste osutamise kirjelduse protseduurid.
- Töötajatega on läbiviidud informatiivsed koosolekud, kus on tutvustatud asutuse tegevuse tulemusi.
- On teostatud asendushooldusteenuse sisehindamine ja määratletud parendustegevused.
- 2019. aastal on jätkunud koostöö kogemuste jagamiseks ja uute kogemuste saamiseks Peterburi riigieelarvelise sotsiaalteenuseid osutava asutusega „Peterburi Kirovi rajooni sotsiaalala kompleksteenuste osutamise keskus“.
- Korraldasime 26.03.2019 24 asutust ESJN (Eesti Sotsiaaljuhtide nõukogu) kokkutuleku keskuse Hooldekodu hoone konverentsisaalis eesmärgil arutada ühiseid probleeme ja seaduse muudatusi, mis on kohustuslikud täitmiseks. Üheskoos leiti ka lahendusi ja jagati nägemusi.
- Veterinaar- ja Toiduameti kontrollkäikude tulemusena ei olnud ühtki ettekirjutust, ega ka soovitusi.

EQUASS 2018. aastal toimunud kvaliteediauditi käigus tuvastatud puuduste parandamine

- Organisatsiooni sotsiaalset vastutust väljendavad tegevused panime kirja asutuse arengukavasse. Tegevused seoses sotsiaalse vastutusega panime tegevuskavasse.
- Tegime riskihindamise ja koostasime tegevuskava.
- Omavalitsuse poolt rahastatud teenuste puhul määratlesime klientide ja klienditöötajate arvilise suhte ning avaldasime selle info oma kodulehel.
- Koostasime igasse osakonda kaustad, mis sisaldavad töötajate jaoks kõiki vajalikke dokumente, nt töökorralduse reeglid, ametijuhendid, teenuse osutamise protseduuride kirjeldused jms
- Teenuse osutamise protseduurid said muudetud ning uute protseduuride kohaselt tutvuvad kõikide teenuste kliendid allkirja vastu õiguste ja kohustustega.

- Kontrolliti üle kõik individuaalsete plaanide vormid. Kontrolliti iga teenuse klientide toimikuid ja individuaalplaane eesmärgil analüüsida dokumentide täitmise ja säilitamise nõuete täitmist. Töötajatele on üle korratud: teenuse eesmärgi ja kliendi eesmärgi märkimise vajadus individuaalplaanis; tegevuskavas ka kliendi ootuste ja soovide (mitte ainult vajadused) märkimise vajadus; plaanide ülevaatamisel vajadus dokumenteerida ka kliendi hinnang, mitte ainult töötaja arvamus; plaani koopia andmise vajadus kõikidele klientidele, kes on võimelised plaanist aru saama ja võimelised lugema; Iga-aastase tegevusplaani hindamise dokumenteerimise vajadus ka juhul kui tööd jätkatakse plaani muutmata.
- On koostatud uus eetikakoodeks. Töötajatega on läbiviidud eetikakoolitus. Arutati eetilisi probleeme ja muid eetikaalaseid teemasid ka supervisioonil.
- On muudetud partnerluse hinnangu vormi – sinna on lisatud ka koostöö eesmärgid. Asutuse tegevuskavas on kirjas, et koostööeesmärgid on määratletud dokumendis partnerluse hinnang ja eesmärgid.
- Kõikidele teenuste tulemuslikkuse hindamiseks on leitud vastavad jõustamise indikaatorid.
- On määratletud tulemusindikaatorid, mis väljendavad teenuste jätkusuutlikkust (juurdepääs järjepidevatele teenustele alates varasest sekkumisest kuni toetuse ja järelteenindusele ning teenused vastavad teenuse saajate ajas muutuvatele vajadustele): kõikidele klientidele on koostatud individuaalplaani; klientide vajadused on hinnatud ja ümbervaadatud; teenuselt lahkumise põhjused kajastatakse aasta aruandes; klientide ajas muutuvad vajadused on kajastatud individuaalplaanis; asutuse eelarve võimaldab osutada teenuseid vastava personali arvuga, töövahenditega; osa teenuseid on klientidele tasuta; juhul, kui kliendi ei ole võimalust tasuda teenuse eest, on kliendil võimalu taotleda linna finantseerimist.
- Leitud sobivam tulemusindikaator, mis väljendaks huvigruppide teadlikkust ja arusaamist asutuse tulemustest: rahulolu küsitluste käigus selgitame välja, kas asutuse tegevuse tulemuste kohta on informatsioon kättesaadav ja mõistetav.
- On teostatud asutuse lähenemiste, meetodikate ja tulemuste võrdlus teise asutusega ning esitatud võrdlusel põhinevad parendustegevused: otsustasime asutuse aasta aruannetes kajastada rohkem informatsiooni asutuse tegevuse ja tulemuste kohta, et huvigruppidele oleks rohkem informatsiooni kättesaadav. Lisasime rohkem teenuste tulemuslikkuse näitajaid ja klientide arengute ja eeliste näitajaid seoses teenuse saamisega. Muudatused on teostatud juba 2018. aasta aruandes.
- Hooldekodu sektorites on ühiskasutatavates ruumides paiknevate infostendide ja dokumendikarpide juurde paigaldatud sildid, mis keelavad kärude parkimist, et tagada juurdepääs vajalikule infole.
- Kontrollisime infostendide ja dokumendikarpide kättesaadavust ratastooli abiga liikuva kliendi abiga ning selgus, et info on nähtav ja dokumendid kõigile kättesaadavad, ehk vajadust riputada neid madalamale ei ole.
- Eduraport asutuse saavutuste kohta on esitatud Brüsselisse 2019. aasta jooksul.

Innovatsiooni projektidena rakendati:

- Juriidiline tugi klientidele ja töötajatele. Alates 01.01.2019 alustas asutuse koosseisus täiskohaga tööd jurist, kes osutab juriidilist abi nii klientidele kui ka töötajatele.
- Töötajate kvalifikatsiooni parendamine. Alates 27.02.2019 alustas 20 töötajat õppimist töökohapõhise õppe raames Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis hooldustöötaja erialal.

Kvaliteedisüsteemi rakendamine

Narva Sotsiaaltöökeskus on pühendunud järjepidevale õppimisele ja uuendustele. 2019. aastal Narva Sotsiaaltöökeskus jätkas EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtete rakendamist osutatavatele teenustele. 2019. a jooksul olid üle vaadatud kõik vajalikud asutuse tegevust reguleerivad dokumendid, sh teenuse osutamise protseduuri kirjeldused. 2019. aastal asutus teostas oma tegevust juhindudes kehtivatest kvaliteedistandarditest, arengukavast, 2019. a tegevuskavast, koolitusplaanist ja hankeplaanist.

2019. aastal esitas keskus eduraporti tõendamaks, et asutus tegeleb oma teenuste kvaliteedi arendamisega. Eduraportiga tõendati ka seda, et asutus on kuulda võtnud audiitori soovitusi teenuste kvaliteedi parendamises ja kirjeldati tegevusi, mida selleks ette on võetud. Keskus esitas ka mõõdetavad tulemused oma tegevuse efektiivsuse kohta.

Töötajate kaasamine, arendamine ja motiveerimine

2019. a lõpu seisuga töötab Narva Sotsiaaltöökeskuses 155 töötajat, neist üks viibib lapsehoolduspuhkusel. 2019. aastal lahkus töölt 26 töötajat, neist 5 seoses lepingu tähtaja lõppemisega, ühe töötajaga leping oli lõpetatud seoses katseaja eesmärgi mittetäitmisega, ühe töötajaga tööleping oli lõpetatud poolte kokkuleppel, ja 19 töötaja algatusel, sh:

- 6 töötajat - seoses pensionile minekuga
- 2 töötajat lahkus töölt katseaja jooksul
- 1 töötaja – tähtjalise lepingu jooksul.

2019. aastal võeti tööle 27 töötajat.

2019. aastal oli tööjõu voolavus 12%, mis on pigem madal tulemus.

2019. aastal toimus asutuse personali koosseisu muutmine: on lisatud spetsialisti (juristi) ametikoht; koduteenuste töötajate koosseis suurenes 3 töötaja võrra ning seoses asendushooldusteenuse reorganiseerimisega vähendati asendushooldusteenuse töötajate koosseisu 3 töötaja võrra.

2019. 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.

2019. 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 79% töötajatest. Kaalutud keskmine töö rahulolu hinne on 4,38, kus maksimum hinne on 5,00, mis näitab keskmisest kõrgemat töötajate tööga rahulolu hinnangut. Kogutud andmeid analüüsiti, mis annab võimaluse tööga rahulolu ja töömotivatsiooni paremaks kujundamiseks.

Rahulolu küsimustik oli jaotatud blokkideks: rahulolu töökorraldusega keskmine hinne on 4,25, rahulolu töökeskkonnaga keskmine hinne on 4,63, töömotivatsiooni bloki keskmine hinne on 4,25 ja informeerituse bloki keskmine hinne on 4,39.

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

- 85% töötajatest on tuttav asutuse missiooni, visiooni ja väärtustega
- 85% töötajatest on tuttav asutuse kvaliteedipoliitikaga
- 90% töötajatest on tuttav asutuse töötervishoiu- ja ohutuse nõuetega
- 85% töötajatest on hästi informeeritud asutuse tegevusest, plaanidest ja probleemidest
- 85% töötajatest on tuttav asutuse tegevuse, plaanide ja probleemidega
- 85% töötajateni jõuab töö tegemiseks vajalik informatsioon nendeni õigeaegselt
- 90% 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.
- 90% töötajatest on informatsioon asutuse tegevuse kohta kättesaadav ja mõistetav.

Samuti viidi läbi ka arenguvestlused personaliga, milles osales 89% töötajatest. Arenguvestluste 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.

2019. aastal viidi läbi koolitused vastavalt kinnitatud koolitusplaanile ning peale selle viidi läbi veel lisa koolitusi sama eelarve raames. Aasta jooksul osales 103 töötajat 50-el koolitusel/infopäeval/seminaril. Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajad andsid tagasisidet 38 koolituse, seminari, infopäeva ja muu koolitusürituse kohta. 91% vastanutest kasutab oma töös läbitud koolitustelt ja seminaridelt saadud teadmisi ja oskusi. 94% vastanutest hindasid läbitud koolitusi kasulikuks.

Koolitusplaani täitmise määr moodustas 2019. aastal 85%. Toimumata jäänud koolitused lükati edasi 2020. aastasse seoses eelarveliste vahendite nappusega.

Töötajate motivatsiooni toetamiseks oli 10.01.2020 korraldatud uusaastapidu. Aasta jooksul pidasime mees ka töötajate tähtpäevi. Asutuse töötajatele on võimaldatud ujula tasuta kasutamine kaks korda nädalas.

Info kättesaadavuse tagamine

2019. 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, Eesti Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveametiga ja Narva Linnavalitsusega. Asutuse kohta ilmus 23 artiklit ajalehtedes ja internetis. Kohalike ajakirjanikega oli korraldatud kokkusaamine, kus tutvustati keskuse osutatavaid teenuseid ja tegevust.

Efektive planeerimine

2019. aastal koostati tegevuskava, milles kirjeldatakse vajalikud tegevused seatud eesmärkide saavutamiseks ja mida koostatakse üheks aastaks.

2019. aasta tegevuskava sisaldas kahte strateegilist eesmärki ja viie meetme täitmiseks 158 oodatavat tulemust. Täielikult on täidetud 118 (75%) eesmärki ja osaliselt või saavutamata 40 (25%) eesmärki. 1 eesmärk lükkus 2020. aastasse.

**LISA 1
 NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUSE
 PARTNERLUSE HINNANG
 2019. AASTA**

PARTNER	KOOSTÖÖ EESMÄRGID	KOOSTÖÖ TULEMUSED
Narva Linnavalitsus	Piisava eelarve mahu tagamiseks kinnitada uus teenuste hinnakiri.	uus Narva Sotsiaaltöökeskuse hinnakiri on kinnitatud
	eelarve suurendamine ja assigneeringute muutmine keskuse tegevusega seotud kulude katmiseks	eelarve on suurendatud ja assigneeringud muudetud
	Kinnitada Keskuse eelarve maht, mis on piisav kvaliteetsete teenuste osutamiseks ja majandustegevuse elluviimiseks.	asutuse eelarve on kinnitatud, asutuse personali koosseisu struktuuri muutmine on kinnitatud
	koostöö asendushooldusteenuse peremajades elukeskkonna parendamine	Narva Linnavalitsus viis läbi hanke peremajades remonditööde teostamiseks ning remonditööd on teostatud
	Sotsiaalmaja osakonna hoones aadressil Karja 6a, Narva töötajate puhketoa ja duširuumi remonditööde läbiviimine	Töötajate puhketoa ja duširuumi remonditööd on läbiviidud ning töökeskkond on paranenud
Narva linna Sotsiaalabiamet	Sotsiaalabiamet suunab teenusele abivajajaid	Sotsiaalabiameti teenusele suunamisel on koduteenustele saanud 91 inimest, tugiisikuteenusele 68 klienti, ööpäevaringsele hooldusteenusele 20 klienti.
	Sotsiaalabiamet teostab klientide abivajaduse hindamist ja koostab tegevuskava, mis on lisaks teenuse osutamise otsusele	kõikide teenusele suunatud klientide suhtes on teostatud abivajaduse hindamine ja tugiisikuteenuse klientidele on koostatud tegevuskava
	Kliendil oma vahenditest puudujääva osa tasub Sotsiaalabiamet	kõikide teenusele suunatud klientide eest on tasutud puudujääv osa
	teenuste rahastamine	saadud tasu asendushooldusteenuse osutamise eest 16 lapsele
	teenuste osutamise kordade seadusega vastavusse viimine	sotsiaalteenuste osutamise kordade seadusandlusega vastavusse viimine - on loodud töögrupp
asutuse personali koosseisu muutmise kooskõlastamine	asutuse personali koosseisu muutmine on kooskõlastatud (sh 3 ametikohta üleviimine asendushooldusteenuselt koduteenustele; juristi ametikoha loomine)	

	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	2019. aastal saabus igapäevaelu toetamise teenusele 4 klienti, töötamise toetamise teenusele 4 klienti ja toetatud elamise teenusele 1 klient, kogukonnas elamise teenusele 6 klienti, sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele 45 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	2019. aasta jooksul on sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus kokku osutatud 92 kliendile, igapäevaelu toetamise teenust 44 inimesele, töötamise toetamise teenust 9 inimesele, toetatud elamise teenust 10 inimesele ja kogukonnas elamise teenust 8 inimesele ning kõik arved on tasutud
	Teostab kontrolli teenuste kvaliteedi üle	2019.a aastal ei teostanud SKA ühegi teenuse järelevalvet
	Uue enesehindamise mudeli väljatöötamine ja piloteerimine	Enesehindamise mudel on väljatöötatud ning 2020. aastal alustatakse mudeli piloteerimisega
	Tegeleb teenuste kvaliteedi arendamisega	keskus jätkab SKA väljatöötatud kvaliteedijuhiste rakendamisega
	Turvakoduteenustele lastele ja täiskasvanutele ning väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse tegevuslubade saamine	keskusele on väljastatud turvakoduteenustele lastele ja täiskasvanutele ning väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse tegevusload
	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	30 klienti saabus töölase rehabilitatsiooni teenusele, kokku sai teenust 60 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 CARE meetodika, tegevusjuhendaja, toetatud töölerakendamise 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 tööalase rehabilitatsiooni teenuse suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada, koostöös teenuseosutajatega on muudetud tööalase rehabilitatsiooni koostööpõhimõtted;
	teenuste kvaliteedi parendamine	Töötukassa tööalase rehabilitatsiooni teenuse koostööpõhimõtted on uuendatud ja töösse rakendatud
	Palgatoetusteenuse kasutamine	teenust on kasutatud
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 külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas	kaheksat last on külastatud kaks korda aastas
Narva-Jõesuu Linnavalitsus	juhtumiplaani koostamine ja ümberhindamine	juhtumiplaan on koostatud ja ümberhinnatud ühel lapsel
	teenuse eest tasumine	ühele lapsele osutatud teenuse eest on tasutud
	asendushooldusel oleva lapse külastamine 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 külastamine 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 asutuse klientide ja probleemse käitumisega lastega	Politsei tegeleb klientide informeerimisega (sh liiklusohutus jm); noorsoopolitsei toimub tihe koostöö; noorsoopolitsei teostab preventiivset tööd lastega
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
	Parkimiskohtade rent	kolme parkimiskoha kasutamine ja autode pesemine
Peterburi riigieelarvelise sotsiaalteenuseid osutava asutus „Peterburi Kirovi rajooni sotsiaalala kompleksteenuste osutamise keskus“	Klientidele vaba aja ürituste korraldamine; kogemuste saamine, töötajatele ekskursioonide korraldamine	läbi on viidud dementsuse ja rehabilitatsiooni teemalised ümarlauad.
Lastekaitse Liit	asenduskodu kasvandike vaba aja sisustamise soodustamine - lastelaagrites osalemise võimaldamine soodustingimustel	8 last puhkas suvel Remniku noortelaagris

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

	haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes
	koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud nelja 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 kahe abivajava lapse suhtes
	haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
	koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes
Narva Täiskasvanute 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	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
	koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
Tallinna Tervishoiu Kõrgkool	Töötajate kvalifikatsiooni tõstmine ja seadusandluse nõuetega vastavusse viimine	töötajad jätkavad edukalt õppimist tööandja toetusega

MTÜ Elu Dementsusega

Dementsuse sündroomiga inimeste lähedaste teadlikkuse
tõstmine ja toetamine

Narvas loodud töögrupi kohtumised toimuvad regulaarselt