

# NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS

## 2020. 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	2020
Hooldekodu	3.32	3.71	4.68	4.80	4.69
Erihoolekandeteenused	3.59	3.79	4.90	4.74	4.87
Koduteenused	3.91	3.90	4.50	4.34	4.36
Linnaelanikud	3.94	3.91	4.62	4.80	4.70
Päevakeskuse teenus eakatele	3.60	3.65	4.70	4.80	
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus		3.88	5.00	5.00	5.00
Rehabilitatsiooniteenus	3.92	3.88	4.67	4.70	4.53
Tugiisikuteenus	3.91	4.00	4.65	4.90	4.94
Turvakoduteenus täiskasvanutele	4.00	3.60	4.88	4.92	4.89
Töölase rehabilitatsiooni teenus		3.97	5.00	5.00	5.00
Asenduskoduteenus	2.83	4.00	4.35	4.50	4.56
Varjupaigateenus täiskasvanutele					4.74
<b>Keskmine</b>	<b>3.77</b>	<b>3.83</b>	<b>4.72</b>	<b>4.77</b>	<b>4.75</b>

*Teenuse saajate kaasamise teenuste planeerimisse ja osutamisesse tulemused*

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

kasvanud elukvaliteet, paranenud enesetunne, tervis, liikumisaktiivsus, kindlustunne jms. teenusest saadud kasu on väljatoodud järgnevas tabelis keskmiste hinnete väärtuses aastate lõikes.

<b>Teenus</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Erihoolekandeteenused	2.99	2.98	4.25	4.31	4.71
Hooldekodu	3.82	3.73	4.35	4.23	4.30
Koduteenused	3.92	3.88	4.02	3.62	4.25
Linnaelanikud	3.00	3.00	4.39	4.82	4.75
Päevakeskuse teenus eakatele	3.00	3.00	4.91	4.98	-
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus		3.00	4.86	4.90	4.97
Rehabilitatsiooniteenus	2.97	2.97	4.5	4.42	4.60
Tugiisikuteenus	2.74	2.86	3.93	3.82	4.19
Turvakoduteenus täiskasvanutele	3.00	3.00	4.55	4.58	4.37
Töölase rehabilitatsiooni teenus		2.83	4.53	4.74	4.93
Asendushooldusteenus	-	-	4.25	4.29	4.42
Varjupaigategenus täiskasvanutele	-	-	-	-	4.26
<b>Keskmine</b>	<b>3.18</b>	<b>3.12</b>	<b>4.41</b>	<b>4.43</b>	<b>4.52</b>

*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.

<b>Teenus</b>	<b>Klientide arv</b>				<b>Individuaalplaan koostatud</b>				<b>Täidetud eesmärged</b>			
	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020
<b>Turvakoduteenus täiskasvanutele</b>	18	17	26	21	15	14	24	21	60%	53%	69%	52%
<b>Tugiisikuteenus</b>	65	64	68	71	65	53	60	70	74%	74%	77%	85%
<b>Ööpäevaringnehooldus</b>	163	165	157	158	95	132	141	153	20%	40%	50%	94%
<b>Koduteenused</b>	167	217	243	391	167	217	243	200	100%	100%	100%	100%
<b>Asendushooldusteenus</b>	30	28	25	20	30	28	25	20	93%	93%	94%	89%
<b>Igapäeaelu toetamise teenus</b>	43	43	44	43	43	43	44	46	86%	74%	72%	66%
<b>Töötamise toetamise teenus</b>	10	10	9	10	10	10	9	9	51%	58%	62%	44%
<b>Toetatud elamise teenus</b>	11	10	10	9	11	10	10	10	95%	92%	70%	63%
<b>Kogukonnas elamise teenus</b>			8	11			8	11			100%	47%
<b>Töölane rehabilitatsioon</b>	48	77	60	61	48	77	60	61	35%	91%	62%	88%
<b>Sotsiaalne rehabilitatsioon</b>	142	125	92	40	142	125	92	40	89%	78%	95%	73%

*Teenuse saajate oma individuaalsete kavade koostamisse kaasamise tulemused*

## Hooldekodu osakond

### Üldhooldekodu teenused

2020. aastal Hooldekodu osakond osutas hooldusteenuseid 161 inimesele, neist 114 naist ja 47 meest.

Täies mahus (ilma linnapoolse toetuseta) maksis hooldekodus viibimise eest 82 klienti, linn osales 79 kliendi hoolduskulude maksmisel.

Ööpäevaringset hooldusteenust osutati 158 inimesele, intervallhooldust 3 inimesele.

### Sotsiaalteenused

2020. aasta jooksul:

- on vormistatud dokumendid 8 inimese puude raskusastme tuvastamiseks
- on vormistatud isikut tõendavad dokumendid 19 inimesele
- on osutatud abi elamisloa taotlemisel 2 inimesele
- on osutatud abi võlgade kustutamisel 4 inimesele
- on osutatud abi isiklike abivahendite hankimisel 7 kliendile
- osutati sotsiaalnõustamise teenust kõikidele hooldekodu klientidele ehk 161 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.

Seoses COVID-19 pandeemiaga viidi läbi selgitav töö klientidega ja nende sugulastega hooldekodus rakendatud meetmetest ja piirangutest COVID-19 haiguse leviku tõkestamiseks. Klientide külastamine korraldati graafiku alusel. Liikumispiirangu ja külastamiskeelu ajal korraldati 26 kliendile toidu- ja muude kaupade kohaletoimetamist kauplustest.

### Meditsiiniteenindus

Esmatasandi arstiabi on korraldatud kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 161 inimesele. Ravimite toomine ja perearsti määratud ravimite manustamine järelevalve all on osutatud kõikidele klientidele ehk 161 inimesele.

Perearsti konsultatsioone korraldati kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 161 kliendile, neist 118 kliendile kutsuti perearst hooldekodusse ja 10 kliendile korraldati visiidid perearsti juurde. Kokkuleppel perearstiga kiiremaks abi tagamiseks hooldekodu klientidele oli võetud vereanalüüsid 25 inimeselt. Kiirabi kutsuti 45 kliendile, neist 32 klienti oli suunatud haiglasse, kus läbisid tervise uuringuid ja said ravi.

2020. aastal külastas Narva Haigla SA koostöö raames hooldekodu kliente psühhiaater, kelle konsultatsioon sai korraldatud 121 kliendile. Eriarstide konsultatsioone korraldati 55 kliendile, uuringutes osalemist 15 kliendile.

2020. aasta sügisel oli koostöös Eesti Haigekassa ja perearstidega vaktsineeritud gripi vastu 108 klienti.

Hooldekodu pakub oma klientidele taastusraviteenust - ravivõimlemist. Hooldekodu osakonna spetsialist viib läbi klientidega nii individuaalseid kui ka grupitegevusi. 2020. aasta jooksul osutati taastusravi teenust 24 kliendile.

Vabaaja korraldamine

Hooldekodus on võimalik osaleda erinevates huviringides. 2020. aasta jooksul osaleti järgmistes huviringides:

- arvutiringis osales 3 inimest
- käsitööringis – 12 inimest
- lauamänguringis – 20 inimest

Hooldekodu osakonna klientidel on võimalus külastada majas asuvat raamatukogu. Aktiivselt kasutab seda võimalust 18 inimest.

Enne eriolukorra väljakuulutamist korraldati kaks korda nädalas vene õigeusklike jumalateenistust ja üks kord nädalas baptistide jumalateenistus.

Seoses COVID-19 kehtestatud piirangutega ei olnud võimalik läbi viia paljusid planeeritud tegevusi.

2020. aastal viidi läbi 35 üritust hooldekodu klientide jaoks:

- 9 kontserti
- 1 teatrietendus
- 2 temaatilist vestlust
- 10 konkurssi ja viktoriini
- 4 meistriclassi jõulukaartide valmistamiseks
- 4 piparkookide valmistamise ühisüritust
- 5 filmide ühisvaatamist

Enne eriolukorra väljakuulutamist osales üritustel tavaliselt 45 kuni 65 klienti ning peale piirangute kehtestamist osales üritustel mitte rohkem kui 20 inimest korraga lähtudes hooldekodus rakendatud meetmetest COVID-19 leviku tõkestamiseks.

Klientide vaimse heaolu tagamiseks tegutses asutuses alates 2020. juulist käsunduslepingu alusel hingehoidja. Hingehoidja teenust rahastab Eesti Vabariik Sotsiaalministeeriumi kaudu toetuse kasutamise lepingu alusel.

Aasta jooksul hooldekodu klientidega töötas psühholoog, kes teostas klientide elukvaliteedi hindamist, mille käigus tuvastas klientide vajadused ja ootused teenuse suhtes.

Psühholoogiline tugi on osutatud 99 kliendile. 2020. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 128 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud läbi hooldusteenuste kasutamise 48%-l ning säilinud 15%-l teenuse kasutajatest.

2020. aastal koostati 153 ööpäevaringset hooldusteenust saavale kliendile nendega koostöös hooldusplaani, kus on kirjeldatud hooldusteenuse osutamise eesmärgid, nende saavutamiseks vajalikud tegevused ja nende teostamise sagedused ning hinnangud tegevuste elluviimise kohta. 2020. aastal teostati 128 kliendi hooldusplaani ümberhindamine ja 94% neist on saavutanud hooldusplaanides püstitatud eesmärgid.

2020. aasta lõpus läbiviidud klientide rahuloluküsitluse tulemustest selgus, et saadud teenusega on rahul 98,94% küsitletutest.

## **Rehabilitatsiooniteenus**

2020. aastal oli teenuse osutamine seoses COVID-19 pandeemiaga peatatud 30.03.2020-05.06.2020 ja 05.12.2020-31.12.2020. Seega osutati teenust 2020. aasta jooksul tunduvalt vähem kui 2019. aastal - 269 kliendile, nendest:

1. vanaduspensionärid - 195;
2. töövõimetuspensionärid/ vähenenud töövõimega isikud - 72;
3. Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad - 2.

Teenusel viibimise ajal pakutakse klientidele tegevusi vaba aja sisustamiseks: osavõtmine hooldekodus korraldatavates üritustes, raamatukogu kasutamine, käsitööringides käimine. 2020. aasta jooksul osales käsitöötegevustes 52 rehabilitatsiooniteenuse klienti, raamatukogu aktiivselt külastasid 15 inimest, hooldekodus korraldatavates üritustest võtsid osa 25 inimest. 2020. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 91,37% küsitletutest said teenusest kasu ja 90,65% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

## **Töölane rehabilitatsioon**

2020. aastal suunasid Eesti Töötukassa ja Sotsiaalkindlustusamet tööalase ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenustele vähem kliente. Samuti oli tööalase ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuste osutamine peatatud ajavahemikul 13.03.2020-31.03.2020 seoses COVID-19 pandeemiaga. Edaspidi oli teenuste osutamine korraldatud elektrooniliste vahendite kaudu (Skype, Viber, telefon jne) nendele klientidele, kellele sobis selline teenuste osutamise viis. Ülejäänud klientidele oli teenust korraldatud lähtudes asutuse kehtestatud piirangutest.

2020. aastal saabus teenusele 17 klienti, kokku osutati 40 kliendile tööalase rehabilitatsiooni teenuse raames järgmiseid teenuseid:

- õendusalaalne individuaalnõustamine 23 klienti
- sotsiaalnõustamise individuaalteenus 27 klienti
- psühholoogilise nõustamise individuaalteenus 34 klienti
- tegevusteraapia- ja nõustamise individuaalteenus 25 klienti
- füsioterapeudi individuaalteenus 35 klienti

- eripedagoogi individuaalteenus 1 klient
- logopeedi individuaalteenus 2 klienti

2020. aastal teenust osutati täies mahus 26 kliendile. Tegevuskavades püstitatud eesmärkidest sai täidetud 88%. 14 klienti jätkavad teenuse saamist 2021. aastal.

2020. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu, 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega. Elukvaliteedi hindamisinstrumendiga teostatud hindamistulemused näitavad, et 55% klientidest on elukvaliteet paranenud ja 35% säilinud.

### **Sotsiaalne rehabilitatsioon**

2020. aastal saabus teenusele 26 klienti ning kokku osutati rehabilitatsiooniteenuseid 61 kliendile, sh:

- kuni 16-aastaselt isikul, kellel on puue puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 tähenduses – 23 klienti;
- tööealisel isikul, kellel on puue puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 tähenduses või kes on tunnustatud püsivalt töövõime puudumise riikliku pensionikindlustuse seaduse alusel või kellele on riiklike elatusrahade seaduse alusel määratud invaliidsusgrupp tähtajatult või kellel on tuvastatud osaline töövõime töövõimepuudumise seaduse alusel ning kellel on tuvastatud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse vajadus - 15 klienti;
- tööealisel puuduva töövõimega isikul, kellel on tuvastatud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse vajadus – 13 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 – 10 klienti.

Kliendid said järgmisi teenuseid:

- Rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine 7 klienti
- Füsioterapeudi individuaalteenus 28 klienti
- Sotsiaaltöötaja individuaalteenus 34 klienti
- Eripedagoogi individuaalteenus 11 klienti
- Psühholoogi individuaalteenus 25 klienti
- Logopeedi individuaalteenus 27 klienti
- Õe individuaalteenus 11 klienti
- Ööpäevaringne majutus 31 klienti

73,77% klientidest on saavutanud tegevuskavas või rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärgid.

2020. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu, 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega. 35-el kliendil teostati elukvaliteedi korduvhindamist ning 51% hinnatutest paranes elukvaliteet ja 43% säilis.

### **Sotsiaalnõustamise teenus**

2020. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide ja elamisloa taotlemisel ning väljavõtmisel **105** 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 **189** eestkostjale;

Kokku **395** klienti said nõustamist sotsiaalküsimustes.

### **Invatransporditeenus**

2020. aastal oli teenuse osutamine seoses COVID-19 pandeemiaga peatatud ajavahemikul 13.03.2020-30.03.2020 ning aasta jooksul on teenust vajavate klientide arv olnud väiksem, kuna riigi- ja linnaasutused olid suletud.

2020. aastal täideti 290 invatransporditeenuse tellimust. 53 vedu teostati linnaelanike tellimusel. Narva linna Sotsiaalabiameti taotluste alusel teostati 6 vedu ning haridusliku erivajadusega õpilaste vedusid Porkuni Kooli teostati 52 korral. Eesti Töötukassa tellimusel teostati ühe kliendi vedu 78 korral koolitusele ja tagasi koju. Alates augustist kuni aasta lõpuni sõidutati ühte klienti haiglasse meditsiiniprotseduuride teostamiseks ja tagasi koju 3 korda nädalas 101 korral. Vedusid teostatakse spetsiaalselt seadmestatud väikebussiga. Sõitjatele võimaldatakse trepironija ning saatmise ja abistamise teenuse kasutamist.

Narva Sotsiaaltöökeskuse transport pidevalt teostab Hooldekodu, Sotsiaalimaja ja Turvakodu osakonna erivajadustega klientide vedusid meditsiini-, linna- ja riigiasutustesse. 2020. aasta jooksul on teostatud:

- 80 hooldekodu klientide vedu haiglatesse eriarstide vastuvõtule ja ravile;
- 15 hooldekodu klientide vedu linna- ja riigiasutustesse (Politsei- ja Piirivalveamet, pangad jne);
- 25 sotsiaalimaja osakonna klientide vedu linna- ja riigiasutustesse ning kogukonnas elamise teenuse klientide linnast väljaspool (loodusesse);
- 61 asenduskoduteenusel ja turvakoduteenusel viibivate laste vedu meditsiini- ja riigiasutustesse, üritustele linnast väljaspool;
- 21 Narva linna Sotsiaalabiameti tellimusel teostatud vedu, sh 2 vedu linnast väljaspool ja 19 linna piires.

### **Muud teenused linnaelanikele**

Seoses COVID-19 pandeemiaga terviseedenduse protseduuride osutamine oli peatatud 13.03.2020-05.06.2020 ja 05.12.2020-31.12.2020. Sauna ja vanni kasutamise teenuseid ei osutatud alates 13.03.2020 kuni aasta lõpuni.

2020. aastal täideti:

- 5 sauna kasutamise teenuse tellimust
- 1 vanni kasutamise teenuse tellimust
- 10 vanni kasutamise teenuse koos abistajaga tellimust
- 364 terviseedenduse protseduurid, sh 89 massaaži protseduuri ja 275 füsioteraapiaprotseduuri.

2020. 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**

2020. aastal sai teenust 21 klienti, kellest 3 klienti said munitsipaaleluaseme, 3 kliendiga lõpetati turvakoduteenuse osutamise leping lepinguliste kohustuste täitmata jätmise tõttu, 1 klient leidis endale teise elamispinna, 2 klienti üürivad korterit, 1 klient suri haiglas. Seisuga 31.12.2020 viibis turvakoduteenusel 11 klienti, neist 6 inimest on munitsipaaleluaseme järjekorras. 2020. aasta jooksul osutati lähtudes klientide vajadustest neile järgmist abi:

- munitsipaaleluaseme taotlemisel 10 kliendile
- töö leidmisel 3 kliendile
- osalise või puuduva töövõime vormistamisel 4 kliendile
- puue tuvastamise ja sotsiaaltoetuse määramise taotlemisel 4 kliendile
- toimetulekutoetuse vormistamisel 1 kliendile
- arstiabi korraldamisel 5 kliendile
- võlgade kustutamisel 2 kliendile.

Kuu aja jooksul kliendi teenusele saabumisest alates koostatakse koos kliendiga individuaalplaani ning hinnatakse kliendi elukvaliteeti. Kliendi individuaalne plaan sisaldab kliendi soovitatavat olukorra kirjeldust, eesmärgi ja tegevusi nende saavutamiseks. Individuaalsete plaanide täidetuse ja elukvaliteedi hindamine toimub aasta möödudes koos kliendiga ning hindamise tulemuseks on 53% klientidest saavutanud individuaalplaanis püstitatud eesmärgid. 2020. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 16 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet tõusnud 100%-l ümberhinnatutest. 2020. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mis näitas, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

#### **Varjupaigateenus täiskasvanutele**

2020. aasta jooksul kasutas teenust 68 inimest, kes kasutasid ööbimiskohta 6935 korda, kuus kasutas varjupaigateenust keskmiselt 28 inimest.



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

2020. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide vormistamisel 9 kliendile
- taastati elanikkonna registris linna elaniku staatus 19 kliendile
- osutati abi toimetulekutoetuse vormistamisel 9 kliendile
- abi vanaduspensionide vormistamisel 2 kliendile
- abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 4 kliendile
- arstiabi korraldati 11 kliendile
- abi munitsipaaleluaseme taotlemisel osutati 20 kliendile ning teenuselt lahkusid seoses munitsipaaleluaseme saamisega 3 inimest.

2020. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet varjupaigateenuse osutamise kohta ning selle tulemusel on 95,65% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

### **Vältimatu sotsiaalabi teenus**

Vältimatu sotsiaalabi teenust osutati 2020. aasta jooksul 20 inimesele, kes viibisid teenusel 137 ööpäeva. Kõik 20 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.

2020. aasta kevadel sai toidupanga kaudu toidu abi 45 ja sügisel 45 inimest, kes viibisid varjupaigateenusel, turvakoduteenusel ja vältimatu sotsiaalabi teenusel.

### **Koduteenused**

2020. aasta jooksul suunati teenusele 210 inimest, neist 10 inimest keeldusid lepingu allkirjastamisest. 2020. aastal koduteenusele hakati suunama tunduvalt rohkem inimesi, kuna Narva Linnavolikogu määruse "Koduteenuste osutamise tingimused ja kord Narva linnas" muutmiseiga 2019. aasta detsembris laienes teenust saama õigustatud isikute ring.

2020. aastal jooksul osutati koduteenuseid 391 kliendile.

Koduteenuse osutamise lepingud lõpetati 83 kliendiga, neist 21 klienti suunati hooldekodusse, 37 inimesega seoses kliendi surmaga ja teenuse saaja taotluse alusel lõpetati lepingud 25 inimesega.

Vastavalt hoolduskavadele osutati järgmisi teenuseid:

- |                                                             |                |
|-------------------------------------------------------------|----------------|
| • toiduainete ja majapidamistarvete ostmine ja koju toomine | 186 inimesele; |
| • eluruumi koristamine                                      | 300 inimesele; |
| • abistamine pesemisel                                      | 132 inimesele; |
| • valmistoidu koju toomine                                  | 159 inimesele; |
| • abistamine hügieeniprotseduuride teostamisel              | 87 inimesele;  |

- abistamine kommunaal- ja muude maksete tasumisel 27 inimesele;
- terviseabi korraldamine 123 inimesele;
- abistamine toidu valmistamisel 78 inimesele;
- riiete ja voodipesu hooldus 48 inimesele;
- abistamine liikumisel eluruumis 2 inimesele;
- abistamine asjaajamisel 51 inimesele;
- kütmissabi 2 inimesele;
- abistamine söömisel 12 inimesele.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. 2020. aastal on klientide endi hinnangul elukvaliteet paranenud 87,69% vastanutest. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2020. aastal 102 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 46% klientidest ja 2% klientidest on elukvaliteet säilinud. Hoolduskavas püstitatud eesmärkidest on saavutatud 94%. 2020. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus ning see näitas, et 98,46% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Kevadpühadel, Eakate päeval ja Uue Aasta puhul toimetati klientidele magusad kingitused.

### **Erihoolekandeteenused**

2020. aastal Sotsiaal-maja osakond osutas nelja erihoolekandeteenust:

- igapäevaelu toetamise teenus - 2020.aastal osutati teenust 43 inimesele;
- töötamise toetamise teenus - 2020.aastal osutati teenust 10 inimesele;
- toetatud elamise teenus - 2020.aastal osutati teenust 9 inimesele;
- kogukonnas elamise teenus – 2020.aastal osutati teenust 11 inimesele.

2020.aastal saabus teenustele:

- igapäevaelu toetamise teenus - 3 klienti;
- töötamise toetamise teenus – 5 klienti;
- kogukonnas elamise teenus - 2 klienti.

Teenuste osutamine lõpetati:

- igapäevaelu toetamise teenuse osutamine 3 kliendile kliendi soovil;
- 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);
- kogukonnas elamise teenuse osutamine ühele kliendile tema soovil.

Tegevuskavas püstitatud eesmärgid on saavutatud:

- igapäevaelu toetamise teenus – 62%;
- töötamise toetamise teenus – 39%;

- toetatud elamise teenus –63%,
- kogukonnas elamise teenus – 47%.

2020. aastal teostati elukvaliteedi korduv hindamine 48 kliendil, mille tulemused näitavad, et 69% hinnatutest on elukvaliteet kasvanud ja 29% säilinud.

2020. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Aruandlusperioodil viidi klientidega läbi grupi- ja individuaaltegevusi järgmistel arendustegevusaladel:

igapäevaelu toetamise, töötamise toetamise ja toetatud elamise teenused

tegelemine käsitööga, sõrmede gümnaстика, tegevused toiduvalmistamise õppimiseks, terviseedenduse- ja sporditegevused, meelelahutustegevused, tööalased tegevused, tegevused arvutit kasutamise õppimiseks, tegevused kliendi sotsiaalseks kohanemiseks, mängutegevused, temaatilised vestlused ja motiveerimine, lõõgastustegevus, artteraapia (biblio-, muinasjuttu-, aroma-, savi/plastiliini-, muusika-, tantsu- ja liikumis-, video-, kunstiteraapia), võrgustiku töö, kultuurselt harivad tegevused.

2020. aastal viidi klientidele läbi 24 üritust, neist:

- 1 ekskurssioon,
- 11 kultuurselt harivat üritust,
- 1 tööalast üritust,
- 7 meelelahutusüritust,
- 4 spordiüritust.

kogukonnas elamise teenus

tegelemine käsitööga, tegevused toiduvalmistamise õppimiseks, tegevused pesemise õppimiseks, terviseedenduse- ja sporditegevused, meelelahutustegevused, tööalased tegevused, tegevused arvutit ja telefoni kasutamise õppimiseks, tegevused kliendi sotsiaalseks kohanemiseks, mängutegevused, temaatilised vestlused ja motiveerimine, lõõgastustegevus, kunsti ja loomingulised tegevused, võrgustiku töö, kultuurselt harivad tegevused, tegevused klientide võlgade kustutamiseks.

2020. aastal viidi klientidele läbi 12 üritust, neist:

- 2 ekskurssiooni,
- 6 kultuurselt harivat üritust,
- 3 meelelahutusüritust,
- 1 spordiüritus.

Päevakeskuse teenuste osutamine oli peatatud ajavahemikul 13.03.2020-31.03.2020 seoses COVID-19 pandeemiaga. Edaspidi COVID-19 viiruse tõkestamiseks viis Narva päevakeskus suurema osa tööst klientidega interneti:

- Facebookis loodi Keskuse kinnine lehekülg, kus klientidele jagati erinevat vajalikku infot;

- Paljudele klientidele laaditi nende mobiilidesse, tahvelarvutitesse ja arvutitesse rakendused (Skype, Viber, WhatsApp), registreeriti kliendid kasutajateks ning õpetati kliente neid rakendusi kasutama;
- Iga kliendi jaoks leiti kõige sobivam teenuse osutamise võimalus, kuna paljud kartsid suhelda teiste inimestega;
- Keskuse külastamiseks koostati graafikud, et ühes kohas ei viibiks suurt hulka inimesi. Palju üritusi viidi läbi värskes õhus;
- Jätkus töö klientide erinevate küsimuste ja probleemide lahendamiseks: pöördumised arstide juurde ja asutustesse, retseptide ja ravimite hankimine, dokumentide vormistamine, jne.

Viiruse leviku tõkestamiseks piirati oluliselt Kogukonnas elamise teenusel viibivate klientide külastamist, klientidele toodi poodidest ja apteekidest vajalikke kaupu ja ravimeid. Aktiivselt kasutati keskuse transporti, et viia kliente turvaliselt loodusesse, ekskursioonidele jne.

Kõiki erihoolekandeteenuste kliente õpetati desinfektsioonivahendite ja pindade puhastamise vedelike ohutut kasutamist, selgitati käte hügieeni tähtsust ja vajalikkust, kaitsemaskide vajalikkus ja motiveeriti reegleid täitma, teavitati kliente karantiiniperioodi jooksul 2m vahemaa säilitamisest, muudeti klientide toitlustamise ohutuks – soe toit toodi ühekordsetes konteinerites ja 2+2 reeglite jälgimine.

## **Tugiisiku teenus**

2020. aastal osutati tugiisiku teenust 71 kliendile, nendest

- |                                                  |            |
|--------------------------------------------------|------------|
| • täiskasvanu, kes vajab abi haiguse tõttu       | 17 klienti |
| • puudega või psüühikahäirega täiskasvanu        | 37 klienti |
| • kinnipidamiskohast vabanenud täiskasvanu       | 1 klient   |
| • muu raske olukorra tõttu abi vajav täiskasvanu | 16 klienti |

Tugiisiku teenuse raames olid osutatud järgmised sotsiaalabiteenused:

- |                                                              |              |
|--------------------------------------------------------------|--------------|
| • sobivama eluaseme leidmine, elamistingimuste parandamine   | 17 inimesele |
| • abivahendite saamine                                       | 5 inimesele  |
| • saatmine riigi- ja linnaasutustesse                        | 43 inimesele |
| • abistamine arvete tasumisel                                | 8 inimesele  |
| • abi laste kasvatamisel ja vanemliku vastutuse kujundamisel | 3 inimesele  |
| • abi võlakohustuste küsimuste lahendamisel                  | 6 inimesele  |
| • nõustamine majapidamisküsimustes                           | 20 inimesele |
| • abi asjaajamises                                           | 42 inimesele |
| • motiveerimine elukvaliteedi parendamiseks                  | 34 inimesele |
| • abi erinevate teenuste saamisel                            | 71 inimesele |
| • abistamine terviseseisundi parandamise küsimustes          | 23 inimesele |
| • nõustamine sotsiaaltoetuste taotlemisel                    | 16 inimesele |

- abi dokumentide ettevalmistamisel puuetega inimeste eluaseme kohandamise programmis osalemiseks 25 inimesele
- abi rehabilitatsiooniteenuste saamise taotlemisel 4 inimesele
- abi puude raskusastme tuvastamise taotlemisel 20 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 2020. aastal 55 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 73% klientidest ja 7% klientidest on elukvaliteet säilinud. Teenusele saabumisel koostatakse klientidele individuaalplaane eesmärkide saavutamiseks ning 85% individuaalplaanides püstitatud eesmärkidest on saavutatud. 2020. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Teenuste osutamine oli peatatud ajavahemikul 13.03.2020-31.03.2020 seoses COVID-19 pandeemiaga. Edaspidi oli teenuste osutamine korraldatud elektrooniliste vahendite kaudu (Skype, Viber, telefon jne) nendele klientidele, kellele sobis selline teenuste osutamise viis. Ülejäänud klientidele oli teenust korraldatud lähtudes asutuse kehtestatud piirangutest.

### **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. 2020. aastal peatati teenuse osutamine seoses COVID-19 pandeemiaga alates 13.03.2020 suve lõpuni ja 05.12.2020-31.12.2020. Pikk teenuse osutamise peatamine oli vajalik klientide turvalisuse tagamiseks, kuna teenust saavad isikud vanuses 67+ kuuluvad riskigruppi. Aasta jooksul osutati teenust 31 inimesele. 2020. aastal klientide rahulolu küsitlust läbi ei viidud seoses teenuse pikaajalise peatamisega.

### **Turvakodu osakond**

#### **Turvakoduteenus lastele**

2020. aasta jooksul kasutas turvakoduteenust 91 klienti, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli turvakodusse pöördumiste arvuks 120. Neist 84 last viibisid turvakodus ööpäevaringselt ning 3 täiskasvanut koos 4 lapsega vajasid kriisiabi. Kõikidele klientidele oli tagatud ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi, laste hooldamine ja arendamine.

2020. aastal turvakodusse saabunud 91 kliendist olid:

- 6 järelvalveta jäänud last;
- 26 last lähikondlaste alkoholi pruukimise tõttu;
- 3 last lähikondlaste uimastite pruukimise tõttu;
- 8 last hulkurluse põhjusel;
- 5 last perevägivalla tõttu;
- 17 last koduste konfliktide tõttu;

- 5 inimest eluruumi puudumise põhusel;
- 21 inimest muudel põhjustel.

Teenuse osutamine on lõpetatud seoses alljärgnevate asjaoludega:

- 75 last naasid peredesse;
- 5 last suunati lastekodusse;
- 4 last paigutati eestkosteperedesse;
- 3 inimest lahkusid muudel põhjustel;

2020. aastalõpu seisuga viibis turvakodus 4 linimest.

Teenuse osutamise ajal oli osutatud:

- abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel 58 lapsele ja nende vanematele
- psühholoogiline abi 22 lapsele ja nende 5 vanemale
- meditsiiniline abi, sh visiidid perearstide ja eriarstide juurde, oli korraldatud 26 lapsele.

2020. 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**

Teenust osutatakse kahes perekodus (alates 01.10.2020 veel üks peremaja reorganiseeritud perekoduks) ja ühes asenduskodus. 2020. aasta jooksul osutati asenduskoduteenust 20 lapsele, kelle juhtumiplaanis püstitatud eesmärkidest on 91% täidetud. 2020. aastal viidi läbi ka laste rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 81,25% lastest meeldib kodus olla ja 81,25% vastas, et nad on rahul eluga peremajas. Kord aastas hinnatakse laste elukvaliteeti. 2020. aastal teostati 13 lapsel korduv elukvaliteedi hindamine, kellest 54% paranes elukvaliteet ja 8% säilis ning 28% lastest ei ole hindamistähtaeg veel saabunud.

Seisuga 01.01.2020 viibis asenduskoduteenusel 18 last, neist 11 poissi ja 7 tüdrukut.

Asenduskoduteenusel viibivate laste halduslepingud on sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

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

Aasta jooksul lahkus asenduskoduteenuselt 2 last täisealiseks saamisel.

Seisuga 31.12.2020 elab peremajades 18 last, neist 10 poissi ja 8 tüdrukut, kelle ametlikuks esindajaks on:

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

Seisuga 31.12.2020 4 last käivad koolieelsetes lasteasutustes, 11 last õpivad koolis, 3 - kutseõppeasutuses. 12 last käivad huviringides.

2020. aastal oli arstiabi korraldatud 20 peremajade kasvandikule, 16 kasvandikule osutati abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, 19 kasvandikku sai psühholoogilise abi.

Seoses pandeemiaga rakendati peremajades viiruse leviku tõkestamise meetmed: lapsed õppisid distantsilt, ei käinud koolis, lasteaias, huviringides, laste osalemine erinevates üritustes oli piiratud. Kui ei olnud piiranguid, siis lapsed käisid kinos ja liuväljal, külastasid etendusi, näitusi ja üritusi, osalesid meistriklässides. Palavatel suvepäevadel korraldati lastele väljasõite Narva-Jõesuu mereranda, talvel käidi kelgutamas ja suusatamas Pähklimäe nõlvadel. Suvel lapsed külastasid Kiviõli seiklusparki, Elistvere loomaparki, Piimamuseumi, käisid reisil Lõuna-Eestis.

### **Psühholoogiline nõustamine**

2020.aasta jooksul osutati teenust ühele kliendile Narva linna Sotsiaalabiameti Tervise- ja Sotsiaaltöö osakonna suunamisel. Kliendile, kes on vabanenud vanglast ennetähtaegselt, osutati nõustamist kiiremaks kohanemiseks ühiskonnas.

## 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).

<b>Tulud (eurodes)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Muutus</b>
Üldhoolekodu teenused: ööpäevaringne hooldamine ja intervallhooldus, sh	714547	750338	823790	73451
Asendushooldusteenused	153066	101350	85181	-16169
Erihoolekandeteenused (Sotsiaalkindlustusamet)	89237	98681	104226	5545
Töölase rehabilitatsiooni teenused (Eesti Töötukassa)	43540	50420	44440	-5980
Sotsiaalase rehabilitatsiooni teenused (Sotsiaalkindlustusamet)	42530	43234	42320	-914
Lõunasöök Narva Sotsiaaltöökeskuse klientidele	29545	35387	63441	28054
Erihoolekandeteenused (Sotsiaalkindlustusamet): kogukonnas elamise teenused	3662	34167	70653	36486
Rehabilitatsiooniteenus	30089	31432	27853	-3580
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.)	10004	15129	6603	-8526
Koduteenused	12772	15032	27889	12857
Turvakoduteenused täisealistele isikutele	2480	3816	5779	1963
<b>Kokku</b>	<b>1131470</b>	<b>1178987</b>	<b>1302174</b>	<b>123187</b>



<b>Teenuste osutamise kulud (eurodes)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Muutus</b>
rehabilitatsiooniteenus	132425	161305	136870	-24435
sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	32500	27935	29964	2029
töölase rehabilitatsiooni teenused (Eesti Töötukassa)	16864	22205	13185	-9020
üldhooldekodu teenus	1471645	1690909	1840235	149325
eestkostjad ja sotsiaaltöötaja	15577	0	0	0
erihooldekandeteenused	74442	91363	98510	7146
erihooldekandeteenused: kogukonnas elamine	1012	14138	32684	18546
päevakeskuse teenus eakatele ja koduteenused	288467	357769	440858	83089
supiköök	2325	2511	3201	690
tugiisikud	18613	31045	23235	-7810
varjupaiga- ja turvakoduteenus täiskasvanutele	146569	175426	197558	22132
asendushooldusteenus	365460	324649	362225	37576
laste turvakoduteenus	192766	216108	223618	7510
Eriolukorrast tulenevate meetmete rakendamiseks ja koroonaviiruse leviku tõkestamiseks			12187	12187
<b>Kokku</b>	<b>2758664</b>	<b>3115363</b>	<b>3414331</b>	<b>298967</b>

## Teenuste arendamine ja kvaliteedi tõstmine

### Klientide rahulolu küsitlused

Eesmärgil tõsta osutatavate teenuste kvaliteeti koguti 2020. aasta novembri- ja detsembrikuu jooksul tagasisidet teenuste saajatelt ja koostööpartneritelt.

2020. aastal viidi läbi klientide rahuolu küsitlused järgmiste kliendigruppide seas:

- hooldekodu kliendid
- rehabilitatsiooniteenuse kliendid
- sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- töölase rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste kliendid
- täisealistele isikutele turvakoduteenuse kliendid
- erihooldekandeteenuste kliendid
- koduteenuste kliendid
- tugiisikuteenuse kliendid
- eakatele inimeste päevakeskuse teenuse kliendid
- asenduskodu kasvandikud

- varjupaigateenuse täiskasvanutele kliendid
- 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	2020
Tugiisikuteenus	22	11	17	21	15
Hooldekodu	66	73	114	97	94
Päevakeskuse teenus eakatele	15	22	20	20	-
Turvakoduteenus täiskasvanutele	9	5	8	12	9
Erihoolekandeteenused	32	34	39	41	46
Rehabilitatsiooniteenus	72	84	15	86	139
Töölase rehabilitatsiooni teenus	-	30	41	64	40
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	-	17	24	43	32
Linnaelanikud	16	11	13	15	10
Koduteenused	106	107	82	121	130
Asendushooldusteenus	18	15	17	16	16
Varjupaigateenus täiskasvanutele					23
<b>Kokku</b>	<b>356</b>	<b>409</b>	<b>390</b>	<b>536</b>	<b>554</b>

*Klientide osalus rahulolu uuringus*

Hooldekodu klientide küsitluses osalenutest on hooldusteenuse osutamisega rahul 98,94% vastanutest, sotsiaalteenustega on rahul 96,81% vastanutest, meditsiiniteenustega 90,43% ja vabaaja korraldamisega 89,36%.

Rahuloluküsitluse tulemuste analüüs näitab, et pärast teenusele saabumist on klientidel paranenud/kasvanud elukvaliteet 91,49% vastanutest, enesetunne 85,11% vastanutest, tervis 89,36% vastanutest, liikumisaktiivsus 78,72% vastanutest, kindlustunne 81,91% vastanutest.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 56,83% vastanutest, enesetunne paranes 76,26%, tervis paranes 74,10% vastanutest, liikumisaktiivsus paranes 68,35% ja kindlustunne paranes 57,55% vastanutest. 90,65% vastanutest on rahul osutatava teenusega.

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

Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse klientide küsitluses osalenutest 100% said teenusest kasu, teenusega on rahul 100% vastanutest. Rahuloluküsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 100%, enesetunne 100,00%, tervis 100,00%, liikumisaktiivsus

100.00%, kindlustunne 100.00%, töövõime 93.94%, ühiskonnaelus osalemine 93.94%, igapäevaeluga toimetulek 96.97%.

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, 40% terviseseisund on paranenud, 100% vastanutest on füüsiline aktiivsus tõusnud, 70% vastanutest sai abi toimingutes, millega iseseisvalt toime ei tule ning elukvaliteet kasvas 60% vastanutest.

100% täisealistele isikutele turvakoduteenuse klientidest on rahul saadud teenusega. Rahulolu küsitluses osalenutest on paranenud elukvaliteet 100% vastanutest, enesetunne 88,89% vastanutest, tervis 77,78% vastanutest, elamistingimused 100% vastanutest, iseseisev toimetulek 88,89% vastanutest, kindlustunne 88,89% vastanutest.

100% erihoolekandeteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 95,65% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 95,65% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 86,96% tunneb ennast kindlamalt võõraste inimeste keskel, 91,30% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaaliamet jne), 93,48% omab keskuses head võimalus suhtlemiseks, 91,30% on meeolu paranenud, 95,65% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 84,78% on enesetunne paranenud, 89,13% on tervis paranenud, 91,30% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 93,48% on muutunud enesekindlamaks.

98,46% koduteenuste küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. Pärast teenusele saabumist on elukvaliteet paranenud 87,69% vastanutest, tervis 53,08% vastanutest, enesetunne 63,85% vastanutest, igapäevaeluga hakkama saamine 75,38% vastanutest, kindlustunne 76,15% vastanutest.

100% tugiisikuteenuse küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. Kliendid vastasid, et nende elukorralduses on muutunud paremaks tänu tugiisikuteenusele järgmine:

- Elukvaliteet - 73.33%
- rahadega majandamine - 20.00%
- vanemlus - 6.67%
- tööelu korraldus - 13.33%
- suhted perekonnas - 20.00%
- suhtlemisvõimalused - 33.33%
- olme- või elamistingimused - 40.00%
- kindlustunne - 80.00%

Eakatele inimestele päevakeskuse teenuse klientide rahuloluküsitlus 2020 aastal läbi ei viidud.

81,25% küsitletud asenduskodu kasvandikele meeldib elada peremajas. Lapsed märkisid küsitluses, et viimase aasta jooksul on neil paranenud:

- Tervis - 69%
- Elutingimused - 88%
- Suhted sõpradega - 88%
- Suhted lähedastega - 93%
- Suhted peremajade töötajatega - 100%
- Suhted teiste kasvandikega - 69%
- Õppeedukus - 100%
- Minu füüsiline vorm - 94%
- Huvitegevuse oskused - 79%
- Iseseisev hakkamasaamine - 94%
- Elukvaliteet - 88%

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

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

Narva Sotsiaaltöökeskus lähtub oma professionaalses tegevuses kliendi heaolust ja arvestab kõikide osapoolte õigustega. Spetsialisti töös on prioriteediks kliendi õigused ja huvid. Spetsialist juhendab heatahtliku ja eelarvamusteta ning stereotüüpide vaba suhtumise põhimõttest. Juhtudel, kus töötajate ülesanded on vastuolus eetiliste normidega, lähtuvad töötajad põhimõttest „eelkõige ära kahjusta“. Spetsialist ei luba oma töös eelkõige põhjendamatu ebavõrdset kohtlemist, mille tulemusel üks isik satuks halvemasse olukorda kui samas või samalaadses olukorras olev teine isik. Kõik töötajad lähtuvad oma töös ja aitavad kaasa sellise suhtumise edendamisele, et kedagi ei tohi diskrimineerida rahvuse, rassi, nahavärvuse, soo, keele, päritolu, usutunnistuse, poliitiliste või muude veendumuste, samuti varalise ja sotsiaalse seisundi või muude asjaolude tõttu. 2019. a aprillis kinnitati uus asutuse eetikakoodeks. Eetilisi küsimusi arutati muu hulgas ka supervisioonil, kus osales juhataja, juhataja asetäitja, tegevusjuhendajad, turvakodu osakonna spetsialist, sotsiaaltöötaja, asenduskodu perevanemad, kasvatajad ja abikasvatajad. 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:

<b>Teenus</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Tugiisikuteenus	90.90%	81.80%	94.00%	100.00%	100.00%
Hooldekodu	86.40%	88.40%	95.00%	95.88%	85.11%
Päevakeskus eakatele	73.30%	100.00%	90.00%	95.00%	-
Turvakoduteenus täisealistele	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Erihooldus	86.30%	81.30%	97.00%	100.00%	100.00%
Rehabilitatsiooni teenus	74.00%	74.00%	100.00%	77.91%	79.14%

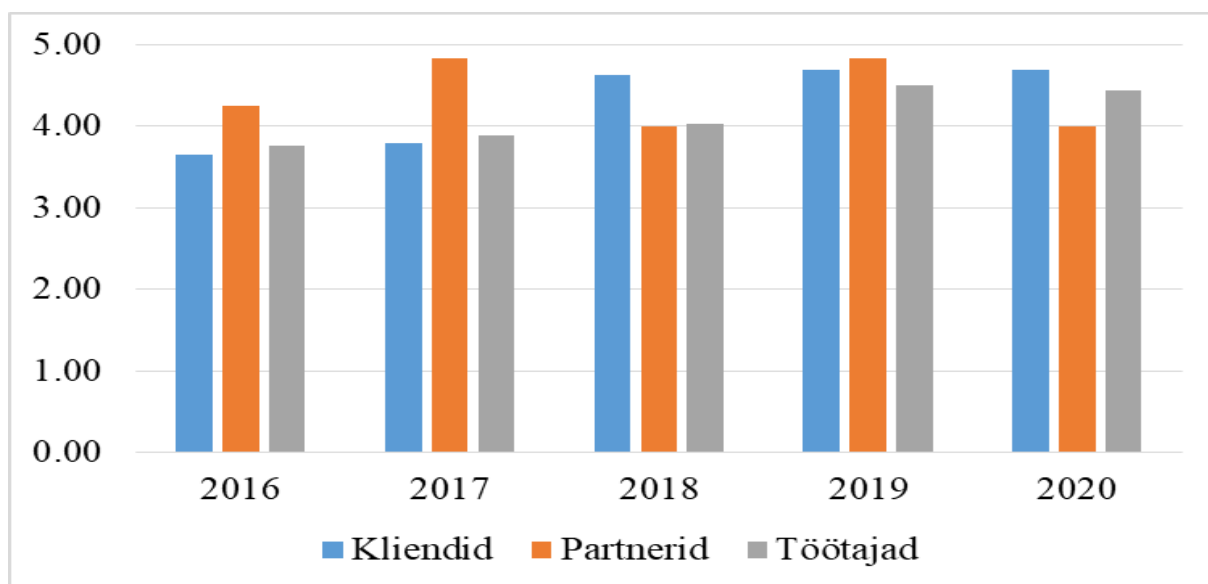
Töölase rehabilitatsiooni teenus		93.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	74.00%	100.00%	100.00%	100.00%	90.63%
Linnaelanikud	95.80%	100.00%	85.00%	93.33%	60.00%
Koduteenused	96.50%	96.00%	84.00%	71.07%	82.31%
Asendushooldus	78.00%	93.00%	83.00%	87.50%	87.50%
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	-	-	-	100.00%
<b>Keskmine</b>	<b>86%</b>	<b>92%</b>	<b>93%</b>	<b>93%</b>	<b>90%</b>

*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.

<b>Kliendid</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Tugiisikuteenus	3.56	3.40	4.56	4.52	4.69
Hooldekodu	4.68	4.44	4.60	4.61	4.63
Päevakeskus eakatele	3.73	3.83	4.86	4.95	-
Täiskasvanute turvakodu	3.61	3.57	4.72	4.74	4.64
Erihooldus	3.54	3.50	4.86	4.63	4.82
Rehabilitatsiooni teenus	3.70	3.71	4.64	4.57	4.54
Töölane rehabilitatsioon	0.00	3.93	4.79	4.90	4.96
Sotsiaalne rehabilitatsioon	0.00	4.28	4.95	4.95	4.98
Linnaelanikud	3.78	3.80	4.64	4.77	4.73
Koduteenused	4.24	4.20	4.41	4.15	4.42
Asenduskodu	3.67	3.75	4.36	4.42	4.47
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	-	-	-	4.53
	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Keskmine teenuste lõikes (kliendid)</b>	<b>3.82</b>	<b>3.85</b>	<b>4.67</b>	<b>4.42</b>	<b>4.67</b>
<b>Keskmine osakondade lõikes (töötajad)</b>	<b>4.04</b>	<b>3.91</b>	<b>4.04</b>	<b>4.38</b>	<b>4.35</b>
<b>Partnerid</b>	<b>3.67</b>	<b>3.78</b>	<b>4.41</b>	<b>4.81</b>	<b>4.38</b>
<b>Keskmine</b>	<b>3.84</b>	<b>3.85</b>	<b>4.37</b>	<b>4.54</b>	<b>4.47</b>

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 2016-2020.a*

### **Ettepanekud ja kaebused**

2020. aastal oli esitatud kolm kaebust ja üks ettepanek. Ühes kaebuses palus koduteenuseid saav naine, et talle tarniks lõunasööke meesautojuhid. Probleem oli lahendatud, kliendile tarnivad lõunasööke meesautojuhid. Teine kaebus oli esitatud öömaja klientide peale – nad jätaivad prügi öömaja ja elumaja vahelisele territooriumile. Klientidega on läbi viidud motiveerimisvestlused. Kaebus on edasi saadetud Narva Linnavalitsuse Linnamajandusametile palvega korrastada territoorium. Kolmanda kaebuse esitas koduteenuste saaja sotsiaalhooldaja ebakorrektsel käitumisele. Kaebuse tulemusena toimus vestlus töötajatega, mille käigus tuletati töötajatele meelde kliendi õigused ja kohustused ning eetikakoodeksi põhimõtted, kliendile on õigeaegselt esitatud vastus kaebusele. Erihoolekandeteenuste kliendid tegid ettepaneku paigaldada tegevustuppa mugavuseks ja hubasuseks diivani. Tulemusena diivan on tarnitud ja paigaldatud.

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

2020. 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 6. Kool, Narva Paju Kool, Ida-Viru Kutsehariduskeskus, Narva Täiskasvanute Kool, MTÜ Elu Dementsusega, Tallinna Tervishoiu Kõrgkool. Tagasisidet saadi neljalt koostööpartnerilt. Üldine hinnang koostööpartneritelt oli positiivne. Koostööpartnerid nõustusid järgnevate väidetega:

- Probleemid lahendatakse kiiresti - 100%

- Tagasiside on kiire - 50%
- Lubadustest ja tähtaegadest peetakse kinni - 100%
- Meil on võimalus esitada oma arvamust koostöö planeerimisel ja arendamisel - 75%
- Koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega on sujuv - 100%
- Koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega on tulemuslik - 75%
- Narva Sotsiaaltöökeskus on avatud uuendustele - 75%
- Informatsioon asutuse tegevuse ja selle tulemuste kohta on kättesaadav - 75%
- Narva Sotsiaaltöökeskus on partnerina professionaalne ja usaldusväärne - 100%
- Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajad tegutsevad suure motivatsiooni ja pühendumusega - 100%
- Koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega aitab meil luua lisaväärtust ühiskonnale - 100%
- Narva Sotsiaaltöökeskus rahuldab ühiskonna ootusi ja vajadusi sotsiaalteenuste valdkonnas - 50%
- Narva Sotsiaaltöökeskus aitab säilitada/tõsta sotsiaalselt vähekindlustatud isikute (sealhulgas lapsed ja lastega perekonnad, puuetega ja eakad inimesed, toimetulekuraskustega täiskasvanud) elukvaliteeti - 100%

Narva Sotsiaaltöökeskus viis läbi ka partnerluse hinnangu, mille käigus hinnati kõige paremateks koostööpartneriteks Narva Linnavalitsus, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, 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, Narva Täiskasvanute Kool, Tallinna Tervishoiu Kõrgkool, MTÜ Elu Dementsusega, koostööga kellega ollakse 100% rahul.

Koostöös Narva linna Sotsiaalabiametiga osutus puuduseks see asjaolud, et sotsiaalabiameti töötajad ei pea alati tähtaegadest kinni.

Koostöö SA Narva Haigla ei soodusta alati eesmärkide täitumist, kuna seoses haigla ülekoormatusega ei ole kõiki haiglaravivajajaid haiglasse viidud.

Koostööefektiivsuse määr on 96%.

Partnerluse osas on koostöö eesmärgid toodud lisas 1.

## **Parandus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine**

Teenuste kvaliteedi parandamiseks rakendati 2020. a jooksul järgnevaid parandusprojekte:

- Alates 01.10.2020.a osutatakse asendushooldusteenust juba kahes perekodus ja ühes asenduskodu peremajas: veel üks peremaja on reorganiseeritud perekoduks. Lastele on tagatud peresarnased tingimused, säätetakse ressursse ning töötajate palgad on kasvanud.
- Koostöös kohaliku omavalitsusega teostati asutuse ühisköögi renoveerimine, sh ehitati ümber ruumid ja soetati uued seadmed.
- 2020.a sügisel koostöös kohaliku omavalitsusega renoveeriti laste turvakodu territooriumil asuv mänguväljak. Tuvakoduteenusel asuvatel lastel on head ja turvalised tingimused õues vaba aja veetmiseks.
- Laste turvakodu hoone juurde on paigaldatud kaldtee.
- Aasta lõpus teostati remont Sotsiaalmajas aadressil Karja 6a: vana välisuks vahetati antivandaalse keevisukse vastu, teostati esimese korruse koridoride remonditööd. Varjupaigasteenuse täisealistele isikutele klientide teenusel viibimise tingimused on paranenud.
- Hooldekodu osakonnas renoveeriti klientide elutubasid, koridore ja söögisaale – sellega parandati Hooldekodu klientide elukeskkonda.
- Aasta lõpus teostati Maslovi tn 3 Sotsiaalmajas koridoride ja trepikoja remonditööd – Sotsiaalmaja osakonna klientide teenusel viibimise tingimused on paranenud.
- Maslovi tn 3 Sotsiaalmajja on paigaldatud ruuter ning nüüd on Wi-Fi ühendus kättesaadav ka turvakoduteenuse täisealistele isikutele ja erihoolekandeteenuste klientidele.
- Koostöös Narva Linnavalitsusega viidi läbi hankemenetlus M. Maslovi tn 3a hoone fassaadide projekteerimis- ja ehitustööde teostamiseks ning leping on sõlmitud.
- 2020.a alguses tehti remont peremajade laste elamistubades. Laste elutingimused on paranenud.
- 2020.a sügisel koostöös kohaliku omavalitsusega teostati peremajade territooriumil asuvate laste mänguväljakute renoveerimine. Selle tulemusena asuvad iga peremaja kõrval uued mänguväljakud erinevas eas lastele kasutamiseks: kuni 4 aastastele, alates 5 kuni 10 aastastele, 11 aastastele ja vanematele.
- 2020. aastal on soetatud Hooldekodu, Sotsiaalmaja ja Turvakodu osakondade töötajatele tööjalatsid. Töötajate töötingimused on paranenud.
- Vastavalt hankeplaanile viidi 2020. aastal läbi hankemenetlus ning võeti kasutusrendile uus sõiduk klientide vedudeks ja asutuse köögi valmistoidu toimetamiseks klientidele. Viidi läbi hankemenetlus piima ja piimatoodete soetamiseks ja sõlmitud hankeleping. Läbi viidud hankemenetlus „Pesupesemisteenuse ostmine“ ning sõlmitud hankeleping ajavahemikuks 01.01.2021-31.12.2023.a. Läbi viidud avatud hankemenetlus „Hooldusvahendite soetamine“ mähkmete ja muude hooldusvahendite ostmiseks ajavahemikul 01.01.2021-31.12.2023. Aasta lõpus on läbi viidud hankemenetlus, mille eesmärk on vahetada kvaliteetsete sotsiaalteenuste osutamise tagamiseks vana elektriauto uue gaasikütusega auto vastu. Autot on kavas kasutada koduteenuste osutamiseks, sh asutuse köögi



valmistoidu toimetamiseks klientidele, toiduainete ja majapidamistarvete kojutoomiseks ning klientide saatmiseks linnasutustesse.

- 2020.a on tõusnud psüühikahäiretega isikutele vahetult teenust osutavate töötajate kompetentsus – 3 sotsiaalhooldajat ja 1 tugiisik on läbinud tegevusjuhendajate koolituse.
- Uuendati ja paigaldati keskusel kasutusel olevat riistvara ja tarkvara. Soetati viis sülearvutit, kolm lauaarvutit, uued monitorid, koostöös kohaliku omavalitsusega teostati tarkvara uuendus. Samuti loodi kaugtöö tegemise võimalus asutuse efektiivseks tööks eriolukorras: soetatud sülearvutid, loodud turvaline andmetehoidla.
- 2020.a jätkasid 20 töötajat õppimist hooldustöötaja erialal töökohapõhise õppe raames Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis. 2021. aasta alguses toimub kutseksam ja hooldustöötajate kvalifikatsioon on viidud vastavusse seadusandlusega.
- Koduteenuste efektiivsemaks osutamiseks on suurenenud teenust vahetult osutavate töötajate arv: koduteenuste töötajate koosseis suurenes 4 sotsiaalhooldaja võrra.
- Kuna 2020. aastal tööülesannete täitmisel sai sotsiaalhooldaja kehalise vigastuse kliendi kodus viibiva isiku poolt, siis oli ohutuse tagamiseks korraldatud asutuse töötajatele VERGE koolitus, mille läbi oli parandati töötajate enesekaitsetehnikate kasutamisoskusi. Koolitusel osalesid 63 vahetud teenuse osutajat, kelle jaoks oli koos VERGE koolitusega korraldatud ka ööbimine ja SPA kasutamine Spahotellis lõõgastumise eesmärgil, kuna aasta 2020 oli väga kurnav, aga kõik tegid tublisti tööd.
- 2020. aastal jätkas asutuse juhtkond osalemist Sotsiaalkindlustusameti sotsiaalteenuste kvaliteedi enesehindamisvahendi arendusprojekti. Tulemusena on viidud läbi asutuses sisehindamise sotsiaalteenuste kvaliteedi enesehindamise instrumendiga. Välishindamist sotsiaalteenuste kvaliteedi enesehindamise instrumendiga teostas Tallinna Sotsiaaltöö Keskus. Kogemused on jagatud ja saadud uued ideed teenuste kvaliteedi arendamiseks. Narva Sotsiaaltöökeskus teostas Tallinna Sotsiaaltöö Keskuses välishindamist.
- Asutuse juhtkond osaleb projektis “Sotsiaalteenuste disain“. Projekti eesmärk on koduteenuste ümberkorraldamine teenuste efektiivsemaks, kvaliteetsemaks ja isikukeskemaks osutamiseks.
- 2020. aasta kevadel sai Narva Sotsiaaltöökeskuse juhataja Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni poolt 2019. aasta sotsiaalhoolekande juhi preemia.
- Eriolukorra ajal Narva Linnavalitsuse korralduse alusel COVID-19 leviku tõkestamiseks korraldas Narva Sotsiaaltöökeskus karantiinipunkti tegevust.
- Sotsiaalministeerium hindas Narva Sotsiaaltöökeskuse panust COVID-19 leviku tõkestamisesse ja tunnustuse sai meie meditsiiniala spetsialist.
- Seoses COVID-19 leviku ennetamise meetmete rakendamise vajadusega asutuses on loodud juhis tegutsemiseks koroonaviirusesse nakatumise korral, soetatud lisaks olemasolevale 2 UV- lampi õhu desinfitseerimiseks.
- Hooldekodu osakonna klientide vaba aja sisustamiseks on soetatud 60 digiboksi, kaks aiakiike, hoone omaniku poolt on soetatud ja paigaldatud õue aiamaa, et kliendid saaks viibida õues sõltumata ilmatingimustest.

- Koostöös MTÜ-ga Elu dementsusega jätkati ka 2020. aastal tööd dementsusega inimeste lähedaste tugigruppidega erinevate spetsialistide kaasamisega.
- Klientide ja töötajate vaimse heaolu tagamiseks tegutseb alates 2020. juulist asutuses käsunduslepingu alusel hingehoidja. Teenust rahastab Sotsiaalministeerium.
- 2020. aastal tegi Narva Sotsiaaltöökeskus tihedat koostööd õppeasutustega, pakkudes nende õpilastele praktika kohti. Kõige populaarsem oli hooldustöötaja praktika, millele oli suunatud Narva Sotsiaaltöökeskusse Gelmett Consult OÜ 18 õpilast. Samuti läbis hooldustöötaja praktikat Tartu Tervishoiu Kõrgkooli kaks üliõpilast, Tallinna Tehnikakõrgkooli Teenusmajanduse Instituuti üliõpilane läbis sotsiaaltöötaja praktika erivajadustega inimestega, Ida-Virumaa Kutsehariduskeskuse üliõpilasele oli pakutud noorema tarkvaraarendaja praktika, Eesti Massaži- ja Teraapiakooli õpilane läbis massaažialase praktika, Conseras OÜ kolm õpilast läbis tegevusjuhendaja praktika. 2020.aastal on Narva Sotsiaaltöökeskuses saanud praktilisi oskusi 26 inimest.
- 2020. aastal kontrollisid asutuse tegevust Päästeamet ja Veterinaar- ja Toiduamet. Päästeameti poolt tehtud ettekirjutused on õigeaegselt täidetud. Veterinaar- ja Toiduamet ei teinud ühtegi ettekirjutust.

2020. aastaks oli planeeritud 2 innovatsiooniprojekti:

- Tunnetustoa loomine: ruumi sisustustööd ja tehnika seadistamine.
- Erivajadustega klientidele võrdsete võimaluste loomine vaba aja sisustamiseks: 40 magnetoola ja audioraamatu soetamine.

Kaks projekti on edasi lükatud 2021. aastasse rahaliste vahendite puudumiste tõttu, kuna rahalised vahendid olid ümbersuunatud eriolukorrast tulenevate meetmete rakendamiseks ja koroonaviiruse leviku tõkestamiseks.

### **Kvaliteedisüsteemi rakendamine**

Narva Sotsiaaltöökeskus on pühendunud järjepidevale õppimisele ja uuendustele. 2020. aastal Narva Sotsiaaltöökeskus jätkas EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtete rakendamist osutatavatele teenustele. 2020. aastal on teostatud asendushooldusteenuse, laste turvakoduteenuse, kindla elukohata isikutele osutatavate teenuste, erihoolekandeteenuste klienditoimikute kontroll. Ilmnunud puudused on parandatud ja teenuse osutamise protseduurid on ümbervaadatud ja vajadusel muudetud. Ettepanekute ja kaebuste esitamise kord on ümbervaadatud. 2020. aasta jooksul olid üle vaadatud kõik vajalikud asutuse tegevust reguleerivad dokumendid, sh teenuse osutamise protseduuri kirjeldused. 2020. aastal asutus teostas oma tegevust juhindudes kehtivatest kvaliteedistandarditest, arengukavast, 2020. a tegevuskavast, kooolitusplaanist ja hankeplaanist.

2020. aastal esitas keskus eduraporti tõendamaks, et asutus tegeleb oma teenuste kvaliteedi arendamisega. Eduraportiga tõendati ka seda, et asutus jätkab audiitori antud soovitude

rakendamist teenuste kvaliteedi parendamiseks. Keskus esitas ka mõõdetavad tulemused oma tegevuse efektiivsuse kohta.

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

2020. a lõpu seisuga töötab Narva Sotsiaaltöökeskuses 163 töötajat, neist kaks viibib lapsehoolduspuhkusel. 2020. aastal lahkus töölt 16 töötajat, neist kolm mõne aja pärast naasis tööle, kuid asusid teistele ametikohtadele (lõpetatud 19 töölepingut).

4 töötajat lahkus töölt seoses lepingu tähtaja lõppemisega ja 12 töötaja algatusel, sh:

- 2 töötajat - seoses pensionile minekuga
- 3 töötajat lahkus töölt katseaja jooksul
- 7 töötajat – erinevatel põhjustel.

2020. aastal võeti tööle 24 töötajat (arvestades kolme tööle naasnud töötajat on sõlmitud 27 töölepingut).

2020. aastal oli tööjõu volavus 10%, mis on pigem madal tulemus ning võrreldes eelmise aastaga on 2% võrra madala.

2020. aastal teostati asutuse struktuuri muutus, mille käigus toimus tööressursside optimeerimine: juristi ametikoha asemel loodi personalispetsialisti ametikoht, arendusjuhi ametikoht nimetati ümber juhataja asetäitja arenguvaldkonnas, Turvakodu osakonna spetsialisti ametikoht kaotati pärast spetsialisti lahkumist ja sotsiaaltöötaja nimetati ümber lastetöö spetsialistiks. Koduteenuste töötajate koosseis suurenes 4 sotsiaalhooldaja võrra. Loodi juurde 4 administraatori ametikohta ning lõpetati mehitatud valveteenuse sisseost, kuna nüüd on need töötajad asutuse koosseisus, millega optimeeriti ka kulusid ja parendati tööefektiivsust.

2020. aasta jooksul ei toimunud töötajate koosolekuid harjumuspärasel viisil seoses COVID-19 haiguse levikuga. Juhataja ja administratsioon suhtlesid töötajatega suuri kogunemisi vältides telefoni, Skype ja muude sidevahendite vahendusel. Töötajatelt tagasiside osutatavate teenuste ja parendusettepanekute kohta ning töötajatele informatsiooni asutuse tegevuse kohta andmiseks ja COVID-19 leviku tõkestamise meetmete kohta ja ka jooksva info jagamiseks võtsid kõik töötajad tööriistana kasutusele Skype, mille kaudu käis jooksev suhtlemine ja arutlused. Töötajatele on saadetud huvigruppide rahulolu uuringute tulemused tutvumiseks ja kogutud ka tagasiside teenuste ja töökorralduse parendamiseks. Ka tulemused saadeti elektroonselt, kuna riigis kehtis eriolukord ja kogunemised olid keelatud.

2020. 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 84,66% töötajatest. Kaalutud keskmine töö rahulolu hinne on 4,35, 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 4,23, rahulolu töökeskkonnaga keskmine hinne on 4,39, töömotivatsiooni bloki keskmine hinne on 4,25 ja informeerituse bloki keskmine hinne on 4,54.

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

- 95% töötajatest on tuttav asutuse missiooni, visiooni ja väärtustega
- 96% töötajatest on tuttav asutuse kvaliteedipoliitikaga
- 97% töötajatest on tuttav asutuse töötervishoiu- ja ohutuse nõuetega
- 79% töötajatest on hästi informeeritud asutuse tegevusest, plaanidest ja probleemidest
- 85% töötajatest on tuttav asutuse tegevuse, plaanide ja probleemidega
- 92% töötajateni jõuab töö tegemiseks vajalik informatsioon nendeni õigeaegselt
- 95% töötajatest teab, kuidas nende töö eesmärgid on seotud asutuse eesmärkidega
- 97% töötajatest on selge ettekujutus ülesannetest, millest oleneb nende töö õnnestumine
- 95% töötajatest teab oma õiguseid ja kohustusi
- 99% töötajatest teab, milles seisneb nende vastutus
- 91% töötajatest on kursis protseduurireeglitega kuidas teenust saavat isikut teenuse planeerimisel, elluviimisel ning hindamisel kaasata.
- 86% töötajatest on informatsioon asutuse tegevuse kohta kättesaadav ja mõistetav.

Samuti viidi läbi ka arenguveestlused personaliga, milles osales 92% töötajatest. Arenguveestluste 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.

2020. aastal viidi läbi koolitused vastavalt kinnitatud koolitusplaanile ning peale selle viidi läbi veel lisa koolitusi sama eelarve raames. Aasta jooksul osales 156 töötajat 36-el koolitusel/infopäeval/seminaril, osa neist toimus veebis. Fookuses olid supervisioonid asendushooldusteenuse töötajatele ja VERGE koolitus, millest võtsid osa 63 töötajat. Veel 24 töötajat läbivad koolituse järgmisel aastal, kuna nende koolitus oli planeeritud novembri lõpuks, kuid seoses koroonaviiruse levikuga kehtestati piirangud ning koolituse korraldamine osutus võimatuks. Lisaks 20 töötajat jätkavad õpinguid Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis hooldustöötaja erialal. Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajad andsid tagasisidet 29 koolituse, seminari, infopäeva ja muu koolitusürituse kohta. 97% vastanutest kasutab oma töös läbitud koolitustelt ja seminaridelt saadud teadmisi ja oskusi. 98% vastanutest hindasid läbitud koolitusi kasulikuks.

Koolitusplaani täitmise määr moodustas 2020. aastal 100%. Toimumata jäänud koolitused lükati edasi 2020. aastasse seoses eelarveliste vahendite nappusega.

Seoses COVID-19 pandeemiast tingitud piirangutega ei toimunud 2020. aastal traditsiooniline uusaastapidu. Aasta jooksul pidasime meeles ka töötajate tähtpäevi. Asutuse töötajatele on

võimaldatud ujula tasuta kasutamine kaks korda nädalas ainult kuni eriolukorra väljakulutamiseni.

## **Info kättesaadavuse tagamine**

2020. aasta jooksul täiendati infot pidevalt Narva Sotsiaaltöökeskuse veebilehel, kus on avaldatud info kõikide osutatavate teenuste, asutuse tegevuse ja tähtsate sündmuste kohta. Asutuse kodulehel on jooksvalt uuendatud info: palju kuulutusi COVID-19 kohta, sellega seotud piirangute, ennetamise meetme ja juhistega ning abistavat materjali teiste organisatsioonide poolt. Info levitamiseks osaleti erinevatel veebipõhistel infopäevadel ja ümarlaudades koostöös Sotsiaalkindlustusameti, Terviseameti, Eesti Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveameti ja Narva Linnavalitsusega. Asutuse kohta ilmus 21 artiklit ajalehtedes ja internetis.

## **Efektiivne planeerimine**

2020. aastal koostati tegevuskava, milles kirjeldatakse vajalikud tegevused seatud eesmärkide saavutamiseks ja mida koostatakse üheks aastaks.

2020. aasta tegevuskava sisaldas kahte strateegilist eesmärki ja viie meetme täitmiseks 248 oodatavat tulemust. Täielikult on täidetud 223 (90%) eesmärki. 2 innovatsiooniprojektide rakendamisega seotud eesmärki ja 5 tegevust lükkusid edasi 2021. aastasse.

**NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS**  
**PARTNERLUSE HINNANG**  
**2020. AASTA**

PARTNER	KOOSTÖÖ EESMÄRGID	KOOSTÖÖ TULEMUSED
<b>Narva Linnavalitsus</b>	Kinnitada piisava eelarve mahu tagamiseks uus teenuste hinnakiri.	Uus Narva Sotsiaaltöökeskuse hinnakiri on kinnitatud
	Kinnitada Keskuse eelarve maht, mis on piisav kvaliteetsete teenuste osutamiseks ja majandustegevuse elluviimiseks.	asutuse eelarve on kinnitatud, asutuse personali koosseisu struktuuri muutmine on kinnitatud
	Eelarve muutmine vastavalt vajadusele seoses võimalike keskuse tegevusega seotud lisakulude katmiseks	eelarve on suurendatud ja assigneeringud muudetud
	Renoveerida asutuse ühisköök	Asutuse ühisköök on renoveeritud: ruumid on ümber ehitatud ja uued seadmed on soetatud
	Parendada asendushooldusteenuse peremajades elukeskkonda	Narva Linnavalitsus viis läbi hanke laste mänguväljakute renoveerimistööde teostamiseks ning remonditööd on teostatud.
	Viia läbi hankemenetlus M. Maslovi tn 3a hoone fassaadide projekteerimis- ja ehitustööde teostamiseks	Hankemenetlus on läbiviidud ja leping on sõlmimisel
	Parandada turvakoduteenusel viibivate laste õues vaba aja veetmise tingimusi	Lastele turvakodu territooriumil asuv mänguväljak on renoveeritud.
<b>Narva linna Sotsiaalabiamet</b>	Sotsiaalabiamet suunab teenusele abivajajaid	Sotsiaalabiameti teenusele suunamisel on koduteenustele saabunud 210 inimest, tugiisikuteenusele 69 klienti, ööpäevaringsele hooldusteenusele 9 klienti, turvakoduteenus lastele 39 inimest
	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
	Hooldekodu kliendil oma vahenditest puudujääva osa tasub Sotsiaalabiamet	kõikide teenusele suunatud klientide eest on tasatud puudujääv osa
	teenuste rahastamine	saadud tasu asendushooldusteenuse osutamise eest 14 lapsele
	asutuse personali koosseisu muutmise kooskõlastamine	asutuse personali koosseisu muutmine on kooskõlastatud

	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
<b>Sotsiaalkindlustusamet</b>	Sotsiaalkindlustusamet suunab teenustele abivajajaid	2020. aastal saabus igapäevaelu toetamise teenusele 3 klienti, töötamise toetamise teenusele 5 klienti ja kogukonnas elamise teenusele 2 klienti, sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele 26 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	2020. aasta jooksul on sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus kokku osutatud 61 kliendile, igapäevaelu toetamise teenust 43 inimesele, töötamise toetamise teenust 10 inimesele, toetatud elamise teenust 9 inimesele ja kogukonnas elamise teenust 11 inimesele ning kõik arved on tasutud
	Teostab kontrolli teenuste kvaliteedi üle	2020. aastal ei teostanud SKA ühegi teenuse järelevalvet
	Uue enesehindamise mudeli väljatöötamine ja piloteerimine	Enesehindamise mudel on väljatöötatud ning 2020. aastal teostati sisehindamine ja koostöös Tallinna Sotsiaaltöökeskusega välishindamine
	Tegeleb teenuste kvaliteedi arendamisega	keskus jätkab SKA väljatöötatud kvaliteedijuhiste rakendamisega
	Infopäevade läbiviimine	SKA poolt on korraldatud info- ja teabepäevad, milles asutus osales - teenuseosutaja on kursis sotsiaalteenuste suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada
<b>Eesti Töötukassa</b>	töölase rehabilitatsiooni teenuste rahastamine ja klientide suunamine teenusele	17 klienti saabus tööalase rehabilitatsiooni teenusele, kokku sai teenust 40 klienti aasta jooksul ning arved teenuse osutamise eest on tasutud, invatransporditeenus on osutatud ühele Töötukassa kliendile
	koolitusvõimaluste pakkumine	Eesti Töötukassa karjääriteenus raames on korraldatud tegevusjuhendajate koolitus ja nende kompetentsus on tõusnud
	Infopäevade läbiviimine	Eesti Töötukassa poolt on korraldatud info- ja teabepäevad, milles osales asutus - teenuseosutaja on kursis tööalase rehabilitatsiooni teenuse arengu suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada



	teenuste kvaliteedi parendamine	Töötukassa tööalase rehabilitatsiooni teenuse koostööpõhimõtted on uuendatud ja töösse rakendatud
	Palgatoetusteenuse kasutamine	teenust on kasutatud
<b>Sotsiaalministeerium</b>	Teenuste arendamine läbi teenuste osutajatelt info saamise ja finantseerimise korraldamine; projektide korraldamine.	Oleme osalenud infopäevadel ja saanud infot, teenuste arendamine projektis "Sotsiaalteenuste disain" osalemise kaudu
	Teenuseosutaja toetamine läbi erinevate meetmete	Riigieelarvelise eraldise kasutamise leping on sõlmitud ja hingehoidja osutab teenust
<b>Kohtla-Järve Linnavalitsus</b>	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
<b>Narva-Jõesuu Linnavalitsus</b>	juhtumiplaani koostamine ja ümberhindamine	juhtumiplaan on koostatud ja ümberhinnatud ühel lapsel
	teenuse eest tasumine	ühele lapsele osutatud teenuse eest on tasutud, neljale lapse turvakoduteenusel lastele viibimise 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
<b>Viru-Nigula Vallavalitsus</b>	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
<b>Politsei- ja Piirivalveamet</b>	isikut tõendavate dokumentide vormistamine klientidele sotsiaalnõustaja teenuse osutamiseks;	dokumendid on vormistatud kõikidele vajajatele, keda oli kokku 105.
	infopäevade korraldamine keskuse informeerimiseks ohtudest, võimalustest jm	infopäevad on toimunud - 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
<b>Castnix Invest OÜ</b>	Hooldekodu hoone ja territooriumi korrashoid ja arendus	Hooldekodu osakonna vajalikud remonditööd on kooskõlastatud
	ümbritseva territooriumi korrashoid ja arendus	ümbritseva territooriumi korrashoiutööde on läbi viidud
	klientide värskes õhus viibimise võimaluste laiendamine	Hooldekodu hoovi on paigaldatud puidust aiama ja ning kliendid

		saavad seal viibida värskes õhus sõltumatult ilmast
<b>SA Narva Haigla</b>	Meditšiiniteenuste osutamine	asutuse klientidele meditsiiniteenuste osutamise korraldamine: eriarstide vastuvõtt, uuringud, operatsioonid, ravi
	Meditšiinilise kiirabi ambulatoorse arstiabi osutamine	erakordne ambulatoorne arstiabi on osutatud kõigi eluohtlike seisundite puhul, kuid seoses haigla ülekoormatusega ei ole kõiki haiglaravivajajaid haiglasse viidud
	Parkimiskohtade rent	kolme parkimiskoha kasutamine ja autode pesemine
<b>Peterburi riigieelarvelise sotsiaalteenuseid osutava asutus „Peterburi Kirovi rajooni sotsiaalala kompleksteenuste osutamise keskus“</b>	Klientidele vaba aja ürituste korraldamine; kogemuste saamine, töötajatele ekskursioonide korraldamine	Koostöö on peatatud seoses COVID-19 haiguse levikuga maailmas
<b>Lastekaitse Liit</b>	asenduskodu kasvandike vaba aja sisustamise soodustamine - lastelaagrites osalemise võimaldamine soodustingimustel	Lastelaagreid ei korraldatud seoses COVID-19 levikuga Eestis
<b>Narva Eesti Gümnaasium</b>	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	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
<b>Narva Kreenholmi Gümnaasium</b>	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,	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes

	vajaduste ja õiguste küsimustes	
	koostöös haridusasutusega lastele ja lapse seaduslikule esindajale koolituste läbiviimine lapse arengut toetavatel teemadel	koostöö on teostatud ühe abivajava lapse suhtes
<b>Narva Soldino Gümnaasium</b>	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
<b>Narva Kesklinna Gümnaasium</b>	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
<b>Narva 6. Kool</b>	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
<b>Narva Paju Kool</b>	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
<b>Ida-Viru Kutsehariduskeskus</b>	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
<b>Narva Täiskasvanute Kool</b>	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
<b>Tallinna Tervishoiu Kõrgkool</b>	Töötajate kvalifikatsiooni tõstmine ja seadusandluse nõuetega vastavusse viimine	töötajad jätkavad edukalt õppimist tööandja toetusega
<b>MTÜ Elu Dementsusega</b>	Dementsuse sündroomiga inimeste lähedaste teadlikkuse tõstmine ja toetamine	Narvas töögrupi kohtumised on toimunud