

NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS

2022. 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	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Hooldekodu	3.71	4.68	4.80	4.69	4.23	4.97
Erihoolekandeteenused	3.79	4.90	4.74	4.87	4.88	4.84
Koduteenused	3.90	4.50	4.34	4.36	4.5	4.68
Linnaelanikud	3.91	4.62	4.80	4.70	4.8	4.56
Päevakeskuse teenus eakatele	3.65	4.70	4.80		5	5
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	3.88	5.00	5.00	5.00	4.95	5
Rehabilitatsiooniteenus	3.88	4.67	4.70	4.53	4.69	4.79
Tugiisikuteenus	4.00	4.65	4.90	4.94	5	4.80
Turvakoduteenus täiskasvanutele	3.60	4.88	4.92	4.89	4.6	5
Töölase rehabilitatsiooni teenus	3.97	5.00	5.00	5.00	5	5
Asendushooldusteenus	4.00	4.35	4.50	4.56	4.5	4.38
Varjupaigategenus täiskasvanutele				4.74	4.65	4.54
Keskmine	3.83	4.72	4.77	4.75	4.73	4.80

Teenuse saajate kaasamise teenuste planeerimisse ja osutamisesse tulemused

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

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

Teenus	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Erihoolekandeteenused	2.98	4.25	4.31	4.71	4.68	4.74
Hooldekodu	3.73	4.35	4.23	4.30	4.08	4.37
Koduteenused	3.88	4.02	3.62	4.25	4.13	4.08
Linnaelanikud	3.00	4.39	4.82	4.75	5.00	4.24
Päevakeskuse teenus eakatele	3.00	4.91	4.98	-	5.00	4.98
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	3.00	4.86	4.90	4.97	4.88	5.00
Rehabilitatsiooniteenus	2.97	4.5	4.42	4.60	4.86	4.54
Tugiisikuteenus	2.86	3.93	3.82	4.19	4.93	3.97
Turvakoduteenus täiskasvanutele	3.00	4.55	4.58	4.37	3.89	4.60
Töölase rehabilitatsiooni teenus	2.83	4.53	4.74	4.93	4.98	5.00
Asendushooldusteenus	-	4.25	4.29	4.42	4.42	3.92
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	-	-	4.26	4.42	4.48
Keskmine	3.12	4.41	4.43	4.52	4.61	4.49

Teenuse saajate jõustamise tulemused

Hooldekodu osakond

Üldhooldekodu teenused

2022. aastal Hooldekodu osakond osutas hooldusteenuseid 170 inimesele, neist 118 naist ja 52 meest.

Täies mahus (ilma linnapoolse toetuseta) maksis hooldekodus viibimise eest 106 klienti, linn osales 64 kliendi hoolduskulude maksmises.

Ööpäevaringset hooldusteenust osutati 167 inimesele, neist 2 klienti tuli üle intervallhoolduselt.

Intervallhooldust osutati 5 inimesele.

Sotsiaalteenused

2022. aasta jooksul:

- on vormistatud dokumendid 19 inimese puude raskusastme tuvastamiseks
- on osutatud abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 3 inimesele
- on vormistatud isikut tõendavad dokumendid 17 inimesele
- on osutatud abi elamisloa taotlemisel 1 inimesele
- on osutatud abi võlgade kustutamisel 2 inimesele
- on osutatud abi isiklike abivahendite hankimisel 7 kliendile
- sotsiaalnõustamise teenus on osutatud kõikidele hooldekodu klientidele ehk 170 inimesele ja vajadusel hooldekodu klientide sugulastele, sh konsulteerimine

sotsiaaleluruumi saamise, linna poolse osalemise hoolduskulude katmise, linnatoetuse vormistamise, eeskostja määramise võimaluse, üksi elavate pensionäride lisatoetuse saamise ja muudes sotsiaalküsimustes.

Seoses hooldekoduteenust vajavate inimeste arvu olulise kasvuga nõustas sotsiaaltöötja 202 inimest ööpäevaringse teenuse saamise võimaluste ja tingimuste küsimustes.

Seoses COVID-19 pandeemiaga viidi läbi selgitav töö klientidega ja nende sugulastega hooldekodus rakendatud meetmetest ja piirangutest (klientide külustuskeeld, külastamine graafiku alusel) COVID-19 haiguse leviku tõkestamiseks.

Üks kord nädalas korraldati 27 kliendile toidu- ja muude kaupade kohaletoimetamist kauplustest.

Meditsiiniteenindus

Esmatasandi arstiabi on korraldatud kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 170 inimesele. Ravimite toomine ja perearsti määratud ravimite manustamine järelevalve all on osutatud kõikidele klientidele ehk 170 inimesele.

Perearsti konsultatsioone korraldati kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 170 kliendile, neist 16 kliendile kutsuti perearst hooldekodusse, 40 kliendile korraldati kontaktvisiidid perearsti juurde ning 114 kliendile korraldati kaugvastuvõttud. Kokkuleppel perearstiga kiiremaks abi tagamiseks hooldekodu klientidele oli võetud vereanalüüsid 65 inimeselt. Kiirabi kutsuti 27 kliendile, neist 19 klienti oli suunatud haiglasse, kus läbisid tervise uuringuid ja said ravi.

2022. aastal külastas Narva Haigla SA koostöö raames hooldekodu kliente psühhiaater, kelle konsultatsioon sai korraldatud 148 kliendile, neist 30 uuele kliendile – esmane konsultatsioon. 137 eriarstide konsultatsiooni korraldati 74 kliendile, 35 uuringus osalemist 17 kliendile.

2022. aasta sügisel oli koostöös Eesti Haigekassa vaksineeritud gripi vastu 95 klienti ning koroonaviiruse vastu II doosiga vaksineeritud 15 klienti ja tõhustusdoosiga 33 klienti.

Hooldekodu pakub oma klientidele taastusraviteenust - ravivõimlemist. Hooldekodu osakonna spetsialist viib läbi klientidega nii individuaalseid kui ka grupitegevusi. 2022. aasta jooksul osutati taastusravi teenust 46 kliendile, neist 43 ööpäevaringse hooldusteenuse klienti ja 3 intervallhoolduse klienti. Tulemusena 22 kliendil on motoorne funktsioon oluliselt paranenud.

Alates 01.11.2022 hakkas Narva Sotsiaaltöökeskus osutama väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse õendusteenust. Ajavahemikul 01.11.-31.12.2022 teenus on osutatud 23 kliendile. Teenuse raames on teostatud järgmised õendustoimingud:

- immuniseerimine gripi vastu – 12 kliendile,
- haavahooldus koos sidumisega – 13 kliendile,
- ravimite manustamine i/v, i/m, s/c – 5 kliendile,

- uuringumaterjalide võtmine – 4 kliendile,
- püsiKateetri ja nasogastraalsondi paigaldus – 2 kliendile,
- stoomide hooldus ja vahetus – 2 kliendile,
- õendusplaani koostamine - 23 kliendile,
- abivahendite kasutamise alane nõustamine – 23 kliendile,
- kliendi lähedaste nõustamine - 23 kliendile,
- eriarstide kontaktvastuvõtt – 9 kliendile,
- perearstide koduvisiit - 2 kliendile
- perearstide kaugkonsultatsioon – 23 kliendile.

Vabaaja korraldamine

Hooldekodus on võimalik osaleda käsitööringis. 2022.aasta jooksul tegeles kudumise ja tikkimisega 8 inimest.

Aasta jooksul on regulaarselt läbi viidud arengutegevused dementsuse sündroomiga klientidega: lihtsamad lauamängud peenmotoorika ja mälu arendamiseks ning taktiilse tundlikkuse arendamiseks mõeldud tegevused. Tegevustest võtsid osa 39 inimest.

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

2022. aastal viidi läbi 58 üritust hooldekodu klientide jaoks:

- 24 kontserti – osales korraga keskmiselt 67 inimest
- 1 teatrietendus – osales 48 inimest
- 33 filmide ühisvaatamist – osales korraga 21-26 inimest

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

2022.a novembris tähistas hooldekodu oma 10. juubelit. Juubeliteo raames oli korraldatud:

- klientide käsitöö näitus
- bussiekskursioon teemal „Minu nooruse linn“ - osales 35 hooldekodu klienti ja 6 klientide sugulast
- pidulik kontsert – osales 60 klienti
- pidulik teelaud sektorite kaupa

Aasta jooksul korraldati kord nädalas jumalateenistusi õigeusklike jaoks. Korraga osales jumalateenistuses 10-14 inimest. Kõik soovijad said jumalaarmu oma elutoas.

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

Aasta jooksul hooldekodu klientidega töötas psühholoog, kes teostas klientide elukvaliteedi hindamist, mille käigus tuvastas klientide vajadused ja ootused teenuse suhtes. Psühholoogiline tugi on osutatud 44 kliendile.

2022. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 103 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud läbi hooldusteenuste kasutamise 32%-l ning säilinud 40%-l teenuse kasutajatest.

2022. aastal teostati 103 kliendi hooldusplaani ümberhindamine ja 85% neist on saavutanud hooldusplaanides püstitatud eesmärgid. Enamus eesmärke on seotud terviseseisundi ja toimetuleku säilitamisega ning lähedastega suhtlemisevõimaluste taastamisega, mis oli piiratud COVID-19 pandeemia ajal.

2022. aasta lõpus läbiviidud klientide rahulolu küsitluse tulemustest selgus, et saadud teenusega on rahul 100% küsitletutest.

Rehabilitatsiooniteenus

2022. aasta jooksul osutati teenust tuusiku alusel 332 kliendile, nendest:

- vanaduspensionärid - 224;
- töövõimetuspensionärid/ vähenenud töövõimega isikud - 104;
- Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad - 4.

Teenusel viibimise ajal pakuti klientidele tegevusi vaba aja sisustamiseks: osavõtmine hooldekodus korraldatavates üritustes, raamatukogu kasutamine ja käsitööringis osalemine. 2022. aasta jooksul osales käsitöötegevustes 85 rehabilitatsiooniteenuse klienti, raamatukogu aktiivselt külastasid 17 inimest, hooldekodus korraldatavatest üritustest võtsid osa 66 inimest.

2022. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 97,03% küsitletutest said teenusest kasu ja 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Töölane rehabilitatsioon

2022. aastal saabus teenusele 11 klienti, kokku osutati 19 kliendile tööalase rehabilitatsiooni teenuse raames järgmiseid teenuseid:

- | | |
|--|------------|
| • õendusalaane individuaalnõustamine | 11 klienti |
| • sotsiaalnõustamise individuaalteenus | 13 klienti |
| • psühholoogilise nõustamise individuaalteenus | 14 klienti |
| • füsioterapeudi individuaalteenus | 18 klienti |

2022. aastal teenust osutati täies mahus 10 kliendile. Tegevuskavades püstitatud eesmärkidest sai täidetud 94%. 9 klienti jätkavad teenuse saamist 2023. aastal.

2022. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu, 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega. 100% vastanutest on elukvaliteet paranenud.

Sotsiaalne rehabilitatsioon

2022. aastal saabus teenusele 16 klienti ning kokku osutati rehabilitatsiooniteenuseid 54 kliendile, sh:

- alla 16-aastased puudega lapsed - 25 klienti
- puudega tööealised ja vanemad isikud – 5 klienti
- tööealised psüühikahäirega isikud – 18 klienti
- vanaduspensioniealised puudega inimesed – 6 klienti

Kliendid said järgmiseid teenuseid:

- | | |
|---|------------|
| • rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine | 8 klienti |
| • füsioterapeudi individuaalteenus | 50 klienti |
| • sotsiaaltöötaja individuaalteenus | 20 klienti |
| • eripedagoogi individuaalteenus | 24 klienti |
| • psühholoogi individuaalteenus | 27 klienti |
| • logopeedi individuaalteenus | 45 klienti |
| • õe individuaalteenus | 40 klienti |
| • ööpäevaringne majutus | 11 klienti |

2022. aastal teenust osutati täies mahus 30 kliendile. 85% klientidest on saavutanud tegevuskavas või rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärgid. 24 klienti jätkavad teenuse saamist 2023. aastal.

2022. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu, 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega, 100% vastanutest paranes elukvaliteet.

Sotsiaalnõustamise teenus

2022. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide ja elamisloa taotlemisel ning väljavõtmisel 128 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 212 eestkostjale;

Kokku 413 klienti said nõustamist sotsiaalküsimustes.

Invatransporditeenus

2022. aastal täideti 192 invatransporditeenuse tellimust. 87 vedu teostati linnaelanike tellimusel. Narva linna Sotsiaalabiameti taotluse alusel ja tellimusel teostati 1 vedu ning haridusliku erivajadusega õpilaste vedusid Porkuni Kooli ja tagasi koju teostati 58 korral. Aasta jooksul sõidutati ühte klienti rehabilitatsiooniteenusele ja tagasi koju 46 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. 2022. aasta jooksul on teostatud:

- 198 hooldekodu klientide vedu haiglatesse eriarstide vastuvõtule ja ravile;
- 10 hooldekodu klientide vedu linna- ja riigiasutustesse (Politsei- ja Piirivalveamet, pangad jne);
- 16 sotsiaalmaja osakonna klientide vedu linna- ja riigiasutustesse;
- 126 asendushooldusteenusel ja turvakoduteenusel viibivate laste vedu meditsiinasutustesse, üritustele linnast väljaspool.

2022. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemusel on 100% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

Muud teenused linnaelanikele

2022. aastal täideti:

- 9 sauna kasutamise teenuse tellimust
- 11 vanni kasutamise teenuse koos abistajaga tellimust
- 241 terviseendenduse protseduurid, sh 59 massaaži protseduuri ja 182 füsioteraapiaprotseduuri.

Sotsiaalmaja osakond

Turvakoduteenus täisealistele isikutele

2022. aastal sai teenust 12 klienti, kellest 3 klienti said munitsipaaleluaseme, 1 klient sai munitsipaalkorteri, 1 klienti on võtnud endale sugulased, 1 klient soovis varjupaigateenusele üle minna.

Seisuga 31.12.2022 viibis turvakoduteenusel 6 klienti, neist 2 inimest on munitsipaaleluaseme järjekorras, 2 klienti ootab kohta erihoolekandeesutuses.

2022. aasta jooksul osutati lähtudes klientide vajadustest neile järgmist abi:

- munitsipaaleluaseme taotlemisel 5 kliendile

- töö leidmisel 1 kliendile
- osalise või puuduva töövõime vormistamisel 3 kliendile
- puue tuvastamise ja sotsiaaltoetuse määramise taotlemisel 3 kliendile
- toimetulekutoetuse vormistamisel 1 kliendile
- arstiabi korraldamisel 6 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 62,75% individuaalplaanides püstitatud eesmärkidest on saavutanud. 2022. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 8 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet tõusnud 100%-l ümberhinnatutest.

2022. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mis näitas, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Varjupaigategenus täiskasvanutele

2022. aasta jooksul kasutas teenust 63 inimest, kes kasutasid ööbimiskohta 6877 korda, kuus kasutas varjupaigategenust keskmiselt 32 inimest.

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

2022. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide vormistamisel 4 kliendile
- taastati elanikkonna registris linna elaniku staatus 30 kliendile
- osutati abi toimetulekutoetuse vormistamisel 16 kliendile
- abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 9 kliendile
- abi puude raskusastme tuvastamisel 9 kliendile
- arstiabi korraldati 10 kliendile
- abi munitsipaaleluaseme taotlemisel osutati 15 kliendile ning teenuselt lahkusid seoses munitsipaaleluaseme saamisega 9 inimest
- abi hooldekodusse paigutamisel 1 kliendile.

2022. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet varjupaigategenuse osutamise kohta ning selle tulemusel on 92,86% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

Vältimatu sotsiaalabi teenus

Vältimatu sotsiaalabi teenust osutati 2022. aasta jooksul 21 inimesele, kes viibisid teenusel 160 ööpäeva. Kõik 21 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.

2022. aasta sai toiduabi toidupanga kaudu kord kvartalis 40 inimest, kes viibisid varjupaigateenusel, turvakoduteenusel ja vältimatu sotsiaalabi teenusel.

Koduteenused

2022. aasta jooksul suunati teenusele 196 inimest, neist 157 uut klienti, 5 varem teenusel viibinud ja teenuse saamisest loobunud klienti ja 34 koduteenust saavat klienti pöördusid Narva linna Sotsiaalabiameti poole seoses teenuste vajaduste muutmisega ning nendega oli sõlmitud uued lepingud. 19 uut klienti keeldusid lepingu allkirjastamisest.

2022. aastal jooksul osutati koduteenuseid 479 kliendile.

Koduteenuse osutamise lepingud lõpetati 114 kliendiga, neist 28 klienti suunati hooldekodusse, 52 inimesega seoses nende surmaga ja teenuse saaja taotluse alusel lõpetati lepingud 34 inimesega, neist 5 klienti tuli tagasi teenusele mõne aja pärast.

Vastavalt hoolduskavadele osutati järgmiseid teenuseid:

- toiduainete ja majapidamistarvete ostmine ja koju toomine 277 inimesele;
- eluruumi koristamine 292 inimesele;
- abistamine pesemisel 158 inimesele;
- valmistoidu koju toomine 184 inimesele;
- abistamine hügieeniprotseduuride teostamisel 114 inimesele;
- abistamine kommunaal- ja muude maksete tasumisel 20 inimesele;
- terviseabi korraldamine 276 inimesele;
- abistamine toidu valmistamisel 117 inimesele;
- riiete ja voodipesu hooldus 143 inimesele;
- abistamine liikumisel eluruumis 4 inimesele;
- abistamine asjaajamisel 276 inimesele;
- kütmisabi 1 inimesele;
- abistamine söömisel 17 inimesele.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2022. aastal 96 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 54% klientidest ja 1% klientidest on elukvaliteet säilinud.

2022. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus ning see näitas, et 97,85% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Erihoolekandeteenused

2022. aastal Sotsiaalmaja osakond osutas nelja erihoolekandeteenust:

- igapäevaelu toetamise teenus - 42 inimesele;
- töötamise toetamise teenus - 5 inimesele;
- toetatud elamise teenus - 14 inimesele;
- kogukonnas elamise teenus –11 inimesele.

2022.aastal saabus teenustele:

- igapäevaelu toetamise teenus - 2 klienti;
- toetatud elamise teenus – 5 klienti;
- kogukonnas elamise teenus - 1 klient.

Teenuste osutamine lõpetati:

- igapäevaelu toetamise teenus - 2 kliendile kliendi soovil;
- töötamise toetamise teenus - 5 kliendile seoses teenuse lõpetamisega alates 21.05.2022. Teenuse osutamine on lõpetatud seoses teenuse vähese huvi ja väga madala tulemuslikkusega. Toetatud elamise teenuse isikute arv on suurendatud viie inimese võrra.
- toetatud elamise teenus – 1 kliendile tema soovil;
- kogukonnas elamise teenus – 2 kliendile, neist 1 tema soovil ning 1 klient soovis saada teenust Tallinnas ja vahetas teenuseosutajat.

Tegevuskavas püstitatud eesmärgid on saavutatud:

- igapäevaelu toetamise teenus – 72%;
- töötamise toetamise teenus –33%;
- toetatud elamise teenus –46%,
- kogukonnas elamise teenus – 48,6%.

2022. aastal teostati elukvaliteedi korduv hindamine 50 kliendil, mille tulemused näitavad, et 70% hinnatutest on elukvaliteet kasvanud, 18% säilinud ja 12% alanenud.

2022. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 96% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Aruandlusperioodil viidi klientidega läbi grupi- ja individuaaltegevusi järgmistel arendustegevusaladel:

tegelemine käsitööga, sõrmede gümnaastika, tegevused toiduvalmistamise õppimiseks, terviseedenduse- ja sporditegevused, meelelahutustegevused, tööalased tegevused, digivahendite kasutamise ja digioskuste arendamise tegevused, tegevused kliendi sotsiaalseks

kohanemiseks, mängutegevused, temaatilised vestlused ja motiveerimine, lõõgastustegevus, artteraapia (biblio-, muinasjuttu-, aroma-, savi/plastiliini-, muusika-, tantsu- ja liikumis-, video-, kunstiteraapia), võrgustiku töö, kultuurselt harivad tegevused, sh tegevusi pakuti ka koostöö raames järgnevate organisatsioonidega: Narva kunstiresidentuur, Narva Keskraamatukogu, Tallinna Vaimse Tervise Keskuse Haabersti klubimaja.

2022. aastal viidi igapäevaelu toetamise teenuse, töötamise toetamise teenuse ja toetatud elamise teenuse klientidele läbi 48 üritust, neist:

- 6 ekskurssiooni,
- 31 kultuurselt harivat üritust,
- 8 meelelahutusüritust,
- 3 spordiüritust.

2022. aastal viidi kogukonnas elamise teenuse klientidele läbi 22 üritust, neist:

- 5 ekskurssiooni,
- 8 kultuurselt harivat üritust,
- 8 meelelahutusüritust,
- 1 spordiüritus.

Korraldati klientide tõhustudoosiga vaksineerimine COVID-19 vastu.

Tugiisikuteenus

2022. aastal osutati tugiisikuteenust 58 kliendile, nendest

- raske või sügava puudega täiskasvanu 27 klienti
- muu raske olukorra tõttu abi vajav täiskasvanu 31 klienti

Tugiisikuteenuse raames olid osutatud järgmised sotsiaalabiteenused:

- sobivama eluaseme leidmine, elamistingimuste parandamine, eluruumi tagamise teenus 19 inimesele
- abivahendite saamine 6 inimesele
- saatmine riigi- ja linnaasutustesse 49 inimesele
- abistamine arvete tasumisel 8 inimesele
- abi laste kasvatamisel ja vanemliku vastutuse kujundamisel 2 inimesele
- abi võlakohustuste küsimuste lahendamisel 8 inimesele
- nõustamine majapidamisküsimustes 21 inimesele
- abi asjaajamises 49 inimesele
- motiveerimine elukvaliteedi parendamiseks 31 inimesele
- abi erinevate teenuste saamisel 58 inimesele
- abistamine terviseseisundi parandamise küsimustes 33 inimesele
- nõustamine sotsiaaltoetuste taotlemisel 10 inimesele
- abi dokumentide ettevalmistamisel puuetega inimeste

eluaseme kohandamise programmis osalemiseks	7 inimesele
• abi rehabilitatsiooniteenuste saamise taotlemisel	2 inimesele
• abi puude raskusastme tuvastamise taotlemisel	25 inimesele
• saatmine tervise- ja sotsiaalteenuste asutustesse	4 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 2022. aastal 33 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 88% klientidest ja 9% klientidest on elukvaliteet säilinud. Teenusele saabumisel koostatakse klientidele individuaalplaani eesmärkide saavutamiseks ning 89,37% individuaalplaanides püstitatud eesmärkidest on saavutatud.

2022. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Päevakeskuse teenus eakatele inimestele

Teenust osutatakse eakatele inimestele vabaaja sisustamise eesmärgil. Teenuse raames pakutakse klientidele käsitööringis osalemist, karaoke laulmist ja sünnipäevade tähistamist. Seoses COVID-19 pandeemiaga 2022. aastal teenuse osutamine oli peatatud aasta alguses üheks kuuks. Teenuse osutamise peatamine oli vajalik klientide turvalisuse tagamiseks, kuna teenust saavad isikud vanuses 67+ kuuluvad riskigruppi. 2022. aastal osutati teenust 31 inimesele.

2022. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

Turvakodu osakond

Turvakoduteenus lastele

2022. aasta jooksul kasutas turvakoduteenust 60 last, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli turvakodusse pöördumiste arvuks 69.

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

42 last – Narva linn

6 last – Sillamäe linn

4 last – Kohtla-Järve linn

4 last – Narva-Jõesuu linn

3 last – Norra riik

1 last – Soome riik

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

2022. aastal turvakodusse saabunud 60 kliendist olid:

- 9 järelvalveta jäänud last;
- 22 last lähikondlaste alkoholi pruukimise tõttu;
- 2 last lähikondlaste uimastite pruukimise tõttu;
- 4 last perevägivaldaga tõttu;
- 11 last koduste konfliktide tõttu;
- 12 last muudel põhjustel.

Teenuse osutamine on lõpetatud seoses alljärgnevate asjaoludega:

- 53 last naasid peredesse;
- 5 last suunati lastekodusse;
- 1 laps lahkus muul põhjusel.

2022. aastalõpu seisuga viibis turvakodus 1 laps.

Teenuse osutamise ajal oli osutatud:

- abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel 34 lapsele ja nende vanematele
- psühholoogiline abi 29 lapsele ja nende 4 vanemale
- meditsiiniline abi, sh visiidid perearstide ja eriarstide juurde, oli korraldatud 9 lapsele.

2022. aasta lõpus viidi läbi laste turvakoduteenuse suunaja rahulolu küsitlus, kus osales Narva linna Sotsiaalabi amet 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, konkreetsete ja arusaadavad.

Asendushooldusteenus

Teenust osutatakse kolmes perekodus. Alates 01.09.2022 kolmas peremaja on üle läinud perekodu süsteemile. 2022. aasta jooksul osutati asendushooldusteenust 21 lapsele, kelle juhtumiplaanis püstitatud eesmärkidest on 90% täidetud. Kord aastas hinnatakse laste elukvaliteeti. 2022. aastal teostati 13 lapsel korduv elukvaliteedi hindamine, kellest 33% paranes elukvaliteet.

Seisuga 01.01.2022 viibis asendushooldusteenusel 17 last, neist 8 poissi ja 9 tüdrukut.

Asendushooldusteenusel viibivate laste halduslepingud on sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

- 2 lepingut – Kohtla-Järve Linnavalitsus;

- 14 lepingut – Narva linna Sotsiaalabiamet;
- 1 leping – Narva-Jõesuu Linnavalitsus.

Aasta jooksul lahkus asendushooldusteenuselt 4 last:

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

Seisuga 31.12.2022 elab peremajades 17 last, neist 9 poissi ja 8 tüdrukut, kelle ametlikuks esindajaks on:

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

Aastalõpu seisuga käivad 4 last koolieelsetes lasteasutustes, 11 last õpivad koolis, 2 - kutseõppeasutuses. 11 last käivad huviringides.

2022. aastal oli arstiabi korraldatud 21 lapsele, 17 lapsele osutati abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, 18 last sai psühholoogilise abi.

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

Suvel korraldati lastele väljasõite Narva-Jõesuu mereranda, 7 last olid Remniku noortelaagris, 8 last olid Viking-Tiigris noortelaagris ning käisid Tallinnas ja Ida-Virumaal, külastasid Narva-Jõesuu spaasid. Talvel käidi kelgutamas ja suusatamas Pähklime nõiaväljal.

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

Lastel käivad külas ja kutsuvad külla huvitavad inimesed. 2022. aastal külastasid meid sõjaväelased, kes jutustasid sõjaväeteenistusest, andsid proovida sõjaväerakmeid ja sõduri kuivnormtoidust. Kaks korda käisid külas mootorratturid, kes sõidutasid lapsi mootorrattastel ja valmistasid lastega šašlõkki. Lapsed juba teist aastat käisid Sisekaitseakadeemias ekskursioonil, kus lastele oli jutustatud politseinike ja eriuksuslaste teenistusest.

Psühholoogiline nõustamine

2022.aastal ei ole suunanud Narva linna Sotsiaalabiamet teenusele ühtegi klienti. Psühholoog osutas psühholoogilist nõustamist ja toe Narva Sotsiaaltöökeskuse klientidele: hooldekodus viibivatele eakatele, turvakodusteenusel ja asendushooldusteenusel viibivatele lastele, tööalase ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuste klientidele.

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)	2019	2020	2021	2022	Muutus
Üldhooldekodu teenused: ööpäevaringne hooldamine ja intervallhooldus	750 338	823 790	854 383	951 024	96 641
Asendushooldusteenused	101 350	85 181	67 860	61 860	-6 000
Erihoolekandeteenused (Sotsiaalkindlustusamet)	98 681	104 226	107 458	115 174	7 716
Töölase rehabilitatsiooni teenused (Eesti Töötukassa)	50 420	44 440	28 880	19 620	-9 260
Sotsiaalase rehabilitatsiooni teenused (Sotsiaalkindlustusamet)	43 234	42 320	54 090	46 408	-7 682
Lõunasöök Narva Sotsiaaltöökeskuse klientidele	35 387	63 441	71 736	89 084	17 348
Erihoolekandeteenused (Sotsiaalkindlustusamet): kogukonnas elamise teenused	34 167	70 653	80 537	83 641	3 104
Rehabilitatsiooniteenus	31 432	27 853	30 036	33 943	3 907
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.)	15 129	6 603	14 938	9 316	-5 622
Koduteenused	15 032	27 889	33 845	39 691	5 846
Turvakoduteenused täisealistele isikutele	3 816	5 779	3 816	2 612	-1 204
Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse õendusteenus				8 960	8 960
Kokku	1 178 987	1 302 174	1 347 579	1 461 333	113 754

Teenuste osutamise kulud (eurodes)	2019	2020	2021	2022*	Muutus
Rehabilitatsiooniteenus	161 305	136 870	139 011	145 888	6 877
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	27 935	29 964	41 122	46 957	5 835
Töölase rehabilitatsiooni teenused (Eesti Töötukassa)	22 205	13 185	13 816	9 255	-4 561
Üldhooldekodu teenus	1 690 909	1 840 235	1 888 731	2 023 836	135 106
Erihoolekandeteenused	91 363	98 510	91 375	112 967	21 592
Erihoolekandeteenused: kogukonnas elamine	14 138	32 684	40 364	36 976	-3 388
Päevakeskuse teenus eakatele ja koduteenused	357 769	440 858	522 486	525 840	3 354
Supiköök	2 511	3 201	3 404	3 393	-11
Tugiisikud	31 045	23 235	24 385	26 815	2 430
Varjupaiga- ja turvakoduteenus täiskasvanutele	175 426	197 558	185 813	200 106	14 293
Asendushooldusteenus	324 649	362 225	345 829	381 433	35 604
Laste turvakoduteenus	216 108	223 618	222 147	217 770	-4 377
Eriolukorrast tulenevate meetmete rakendamiseks ja koroonaviiruse leviku tõkestamiseks		12187	0	0	0
Kulud seoses pagulaste vastuvõtmisega				5 469	5 469
Projekt "Koduteenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Narva linnas"			39 699	105 352	65653
Kokku	3 115 363	3 414 331	3 558 181	3 842 057	283 876

**sh tekkepõhised kulud seisuga 31.12.2022 linnapõhieelarvest, riigieelarvest ja sihtotstarbelistest vahenditest.*

Teenuste arendamine ja kvaliteedi tõstmine

Klientide rahulolu küsitlused

Eesmärgil tõsta osutatavate teenuste kvaliteeti koguti 2022. aasta novembri- ja detsembrikuu jooksul tagasisidet teenuste saajatelt ja koostööpartneritelt.

2022. aastal viidi läbi klientide rahulolu küsitlused järgmiste kliendigruppide seas:

- hooldekodu kliendid
- rehabilitatsiooniteenuse kliendid
- sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- tööalase rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- eakate päevakeskuse kliendid
- invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste kliendid
- täisealistele isikutele turvakoduteenuse kliendid
- erihoolekandeteenuste kliendid
- koduteenuste kliendid
- tugiisikuteenuse kliendid
- eakatele inimeste päevakeskuse teenuse kliendid
- asendushooldusteenusel viibivad lapsed
- varjupaigateenuse täiskasvanutele kliendid

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

Teenused	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Tugiisikuteenus	11	17	21	15	12	15
Hooldekodu	73	114	97	94	94	72
Päevakeskuse teenus eakatele	22	20	20	-	21	19
Turvakoduteenus täiskasvanutele	5	8	12	9	5	5
Erihoolekandeteenused	34	39	41	46	51	50
Rehabilitatsiooniteenus	84	15	86	139	35	101
Tööalase rehabilitatsiooni teenus	30	41	64	40	16	10
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	17	24	43	32	21	30
Linnaelanikud	11	13	15	10	15	9
Koduteenused	107	82	121	130	108	93
Asendushooldusteenus	15	17	16	16	15	13
Varjupaigateenus täiskasvanutele				23	23	28
Kokku	409	390	536	554	416	445

Klientide osalus rahulolu uuringus

Hooldekodu klientide küsitluses osalenutest on hooldusteenuse osutamisega rahul 100% vastanutest, sotsiaalteenustega on rahul 98,61% vastanutest, meditsiiniteenustega 98,61% ja vabaaja korraldamisega 95,83%.

Rahuloluküsitluse tulemuste analüüs näitab, et pärast teenusele saabumist on klientidel paranenud/kasvanud elukvaliteet 97,18% vastanutest, enesetunne 71,83% vastanutest, tervis 70,42% vastanutest, liikumisaktiivsus 81,69% vastanutest, kindlustunne 75,36% vastanutest.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 78,22% vastanutest, enesetunne paranes 95,05%, tervis paranes 89,11% vastanutest, liikumisaktiivsus paranes 89,11% ja kindlustunne paranes 82,18% vastanutest. 100% vastanutest on rahul osutatava teenusega.

Töölase rehabilitatsiooni klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 100% vastanutest, enesetunne 100% vastanutest, tervis 100% vastanutest, liikumisaktiivsus 100% vastanutest, kindlustunne 100% vastanutest, tööga toimetulek 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%, tervis 100%, liikumisaktiivsus 100%, kindlustunne 100%, töövõime 96,67%, ühiskonnaelus osalemine 100%, igapäevaeluga toimetulek 100%.

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

100% täisealistele isikutele turvakoduteenuse klientidest on rahul saadud teenusega. Rahulolu küsitluses osalenutest on paranenud elukvaliteet 100% vastanutest, enesetunne 100% vastanutest, tervis 80% vastanutest, elamistingimused 100% vastanutest, iseseisev toimetulek 80% vastanutest, kindlustunne 80% vastanutest.

100% erihoolekandeteenuste (igapäevaelu toetamise teenus ja toetatud elamise teenus) küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 97,56% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 100% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 100,00% tunneb ennast kindlamalt võõraste inimeste keskel, 100% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaalabiamet jne), 100% omab keskuses head võimalus suhtlemiseks, 100,00% on meeleolu paranenud, 100,00% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 97,56% on enesetunne paranenud, 97,56% on tervis paranenud, 100% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 100% on muutunud enesekindlamaks.

77,78% kogukonnas elamise teenuse küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 88,89% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 66,67% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 77,78% tunneb ennast kindlamalt võõraste

inimeste keskel, 88,89% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaalsotsiaalamet jne), 88,89% omab keskkuses head võimalus suhtlemiseks, 77,78% on meeleolu paranenud, 88,89% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 66,67% on enesetunne paranenud, 77,78% on tervis paranenud, 66,67% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 66,67% on muutunud enesekindlamaks.

97,85% koduteenuste küsitatud klientidest on rahul saadud teenustega. Pärast teenusele saabumist on elukvaliteet paranenud 88,17% vastanutest, tervis 59,14% vastanutest, enesetunne 60,22% vastanutest, igapäevaeluga hakkama saamine 79,57% vastanutest, kindlustunne 82,80% vastanutest.

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

- Elukvaliteet – 93,33%
- rahadega majandamine – 73,33%
- vanemlus – 6,67%
- tööelu korraldus – 13,33%
- suhted perekonnas – 53,33%
- suhtlemisvõimalused – 73,33%
- olme- või elamistingimused – 80,00%
- kindlustunne – 86,67%

Eakatele inimestele päevakeskuse teenuse klientide 2022. aasta rahuloluküsitlus tulemused näitavad, et 100% on rahul osutatava teenusega. 100% vastanutest vastasid, et nad on saanud teenusest järgmist kasu:

- Keskuses on hea võimalus loominguks ja vaimseks tegevuseks
- Keskuses on hea võimalus suhtlemiseks
- Meeleolu on paranenud
- Leidsid huviala, millega meeldib tegeleda
- Kindlustunne on kasvanud
- Elukvaliteet on kasvanud

76,92% küsitatud asendushooldusteenusel viibivatele lastele meeldib elada peremajas. Lapsed märkisid küsitluses, et viimase aasta jooksul on neil paranenud:

- Tervis - 62%
- Elutingimused - 62%
- Suhted sõpradega - 69%
- Suhted lähedastega - 62%
- Suhted peremajade töötajatega - 62%
- Suhted teiste lastega - 54%
- Õppeedukus - 69%
- Minu füüsiline vorm - 85%

- Huvitegevuse oskused - 77%
- Iseseisev hakkamasaamine - 77%
- Elukvaliteet - 77%

Lastele osutatava turvakoduteenus koosta saime tagasisidet teenusele suunajalt, mille tulemustest on rohkem kirjutatud turvakoduteenus lastele alapeatükis.

Küsitluste tulemusi analüüsi 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 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 asetäitja, lastetöö spetsialist, asenduskodu perevanemad, kasvatajad ja abikasvatavad. 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:

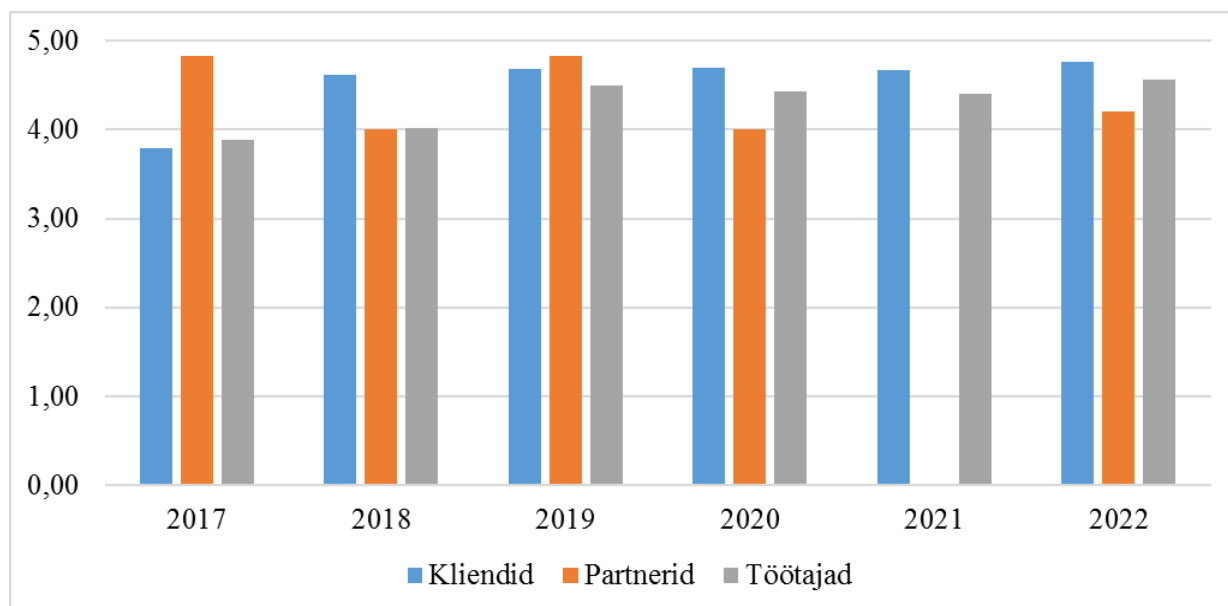
Teenus	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Tugiisikuteenus	81.80%	94.00%	100.00%	100.00%	91.67%	100.00%
Hooldekodu	88.40%	95.00%	95.88%	85.11%	89.25%	100.00%
Päevakeskus eakatele	100.00%	90.00%	95.00%	-	100.00%	100.00%
Turvakoduteenus täisealistele	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	80.00%	100.00%
Erihooldus	81.30%	97.00%	100.00%	100.00%	92.16%	98.00%
Rehabilitatsiooniteenus	74.00%	100.00%	77.91%	79.14%	77.14%	100.00%
Töölase rehabilitatsiooni teenus	93.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	100.00%	100.00%	100.00%	90.63%	100.00%	100.00%
Linnaelanikud	100.00%	85.00%	93.33%	60.00%	73.33%	88.89%
Koduteenused	96.00%	84.00%	71.07%	82.31%	89.91%	94.57%
Asendushooldus	93.00%	83.00%	87.50%	87.50%	93.33%	84,62%
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	-	-	100.00%	95.65%	92.86%
Keskmine	92%	93%	93%	90%	90%	97%

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	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Tugiisikuteenus	3,40	4,56	4,52	4,69	4,91	4,65
Hooldekodu	4,44	4,60	4,61	4,63	4,14	4,77
Päevakeskus eakatele	3,83	4,86	4,95		5	5
Täiskasvanute turvakodu	3,57	4,72	4,74	4,64	4,31	4,74
Erihooldus	3,50	4,86	4,63	4,82	4,72	4,84
Rehabilitatsiooni teenus	3,71	4,64	4,57	4,54	4,8	4,72
Tööalane rehabilitatsioon	3,93	4,79	4,90	4,96	4,99	5
Sotsiaalne rehabilitatsioon	4,28	4,95	4,95	4,98	4,96	4,98
Linnaelanikud	3,80	4,64	4,77	4,73	4,84	4,58
Koduteenused	4,20	4,41	4,15	4,42	4,32	4,53
Asendushooldusteenus	3,75	4,36	4,42	4,47	4,42	4,20
Varjupaigategenus täiskasvanutele				4,53	4,53	4,57

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 2017-2022.a

Ettepanekud ja kaebused

2022. aastal oli esitatud üks kaebus. Kaebus esitas koduteenuse klient selle peale, et teenus ei vastanud tema ootustele, ta ei olnud rahul temale osutatud teenusega ja sotsiaalhooldaja käitumisega. Kaebuse tulemusena toimus vestlus töötajaga, mille käigus tuletati töötajale

meelde kliendi õigused ja kohustused, eetikakoodeksi põhimõtted ning töötaja töökohustused, kaebuse esitajale on õigeaegselt esitatud vastus kaebusele.

Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang

2022. aasta detsembris viidi läbi koostööpartnerite rahulolu küsitlus, kelleks on Narva Linnavalitsus, Narva linna Sotsiaalabiamet, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, Sotsiaalministeerium, Kohtla-Järve Linnavalitsus, Narva-Jõesuu Linnavalitsus, Politsei- ja Piirivalveamet, Castnix Invest OÜ, SA Narva Haigla, Lastekaitse Liit, Narva Kesklinna Gümnaasium, Narva 6. Kool, Narva Paju Kool, Ida-Viru Kutsehariduskeskus, MTÜ Elu Dementsusega, Järvamaa Kutsehariduskeskus. Tagasisidet saadi viielt koostööpartnerilt. Üldine hinnang koostööpartneritelt oli positiivne. Koostööpartnerid nõustusid järgnevate väidetega:

- Probleemid lahendatakse kiiresti - 100%
- Tagasiside on kiire -100%
- Lubadustest ja tähtaegadest peetakse kinni - 100%
- Meil on võimalus esitada oma arvamust koostöö planeerimisel ja arendamisel - 100%
- Koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega on sujuv - 100%
- Koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega on tulemuslik - 100%
- Narva Sotsiaaltöökeskus on avatud uuendustele - 40%
- Informatsioon asutuse tegevuse ja selle tulemuste kohta on kättesaadav - 80%
- Narva Sotsiaaltöökeskus on partnerina professionaalne ja usaldusväärne - 80%
- Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajad tegutsevad suure motivatsiooni ja pühendumusega - 100%
- Koostöö Narva Sotsiaaltöökeskusega aitab meil luua lisaväärtust ühiskonnale - 80%
- Narva Sotsiaaltöökeskus rahuldab ühiskonna ootusi ja vajadusi sotsiaalteenuste valdkonnas - 80%
- 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, Narva linna Sotsiaalabiamet, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, Sotsiaalministeerium, Politsei- ja Piirivalveamet, SA Narva Haigla, Castnix Invest OÜ, Lastekaitse Liit, Narva Kesklinna Gümnaasium, Narva 6. Kool, Narva Paju Kool, Ida-Viru Kutsehariduskeskus, MTÜ Elu Dementsusega, Järvamaa Kutsehariduskeskus, koostööga kellega ollakse 100% rahul.

Koostöös Kohtla-Järve Linnavalitsuse ja Narva-Jõesuu Linnavalitsusega osutus puuduseks see asjaolu, et asendushooldusteenusel viibivate laste seaduslikud eestkostjad ei ole laste juhtumiplaane esitanud vastavalt seadusele sätestatud korras.

Koostööefektiivsuse määr on 88%. Partnerluse osas on koostöö eesmärgid toodud lisas 1.

Parandus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine

Teenuste kvaliteedi parandamiseks rakendati 2022. aasta jooksul järgnevaid parendusprojekte:

- Eesmärgil luua koostöös omavalitsusega uusi hooldekodu kohti tellis Narva Sotsiaaltöökeskus Hooldekodu hoonete ehitamise teostatavus-tasuvusanalüüsi, mis oli viidud läbi OÜ KT Europroject Management poolt selgitamiseks välja Narvas uue hooldekodu ehitamise otstarbekust.
- Asendushooldusteenuse reorganiseerimine on lõpetatud. Alates 01.09.2022 asendushooldusteenuse kolmas peremaja on üle läinud perekodu süsteemile, lastele on tagatud peresarnased tingimused, ressursid on säästetud, töötajate töötasu on kasvanud.
- 2022. aastal sai Hooldekodu tegevusloa koduõendusteenuse ja õendusteenuse tegevusloa saamiseks. Alates 01.11.2023 hakkas Narva Sotsiaaltöökeskus osutama väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse õendusteenust. Teenus osutab hooldekodu medõde koostöös perearstidega. Teenuse eesmärk on hooldekodu kliendi väljakujunenud tervisliku seisundi säilitamine ja võimalusel parandamine, stabiilses seisundis haigete pikaajaline ravi ja toetamine.
- Eesmärgil parandada Sotsiaalimaja hoone aadressil M. Maslovi 3, Narva energiatõhusust osales Narva Sotsiaaltöökeskuse vastava hanke ettevalmistamisel. 2022.a novembris hanketeade on avaldatud. Hanke eesmärk on tähtaegselt ja optimaalsete kuludega koostada tööprojekt ja rekonstrueerida Narva Sotsiaaltöökeskuse Sotsiaalimaja hoone energiatõhususe edendamiseks ehitusprojekti alusel.
- Rehabilitatsiooniteenuse kvaliteet on parandatud: soetatud uus kaasaegne laserraviaparaat.
- 2022. aastal jätkus projekti "Koduteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Narva linnas" läbiviimine.
- Koduteenuste efektiivsemaks osutamiseks oli suurenenud teenust vahetult osutavate töötajate arv; alates 2022.a juunist kasutavad kõik sotsiaalhooldajad kogu klienditöö ülesmärkimiseks ja arvestamiseks tahvelarvuteid ja teenuse arvestuse programmi. Tänu sellele võtab pakutavate teenuste aruandlus vähem aega ning teenuste osutamise protsess muutub läbipaistvamaks ja kaitseb meie kliente nende õiguste rikkumise eest.
- Koduteenuse klientidele pesupesemise võimaluste avardamiseks on soetatud tööstuslikud pesumasin ja kuivati.
- Eesmärgil osutada koduteenuseid efektiivsemalt on võetud kasutusrendile uus auto valmistoidu klientidele kojutoomiseks ning klientide linnasutustesse saatmiseks.

- Vastavalt hankeplaanile viidi 2022. aastal läbi hankemenetlused „Piima ja piimatoodete ostmise“ ja „Liha ja lihatoodete ostmise“ ning sõlmitud hankelepingud ajavahemikuks 01.09.2022-31.12.2023.
- 2022. aastal on töötajatele soetatud tööriietus: püksid Hooldekodu osakonna töötajatele ja kõikidele töötajatele fliisvestid asutuse nimetuse ja logo tikandiga.
- Uuendati ja paigaldati keskses kasutusel olevat riistvara ja tarkvara. Soetati nelja lauavutit koos monitoride ja veebikaameratega, üks sülearvuti (projekti "Koduteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Narva linnas" raames), printer.
- 2022. aastal on uuendatud klientidega suhtlemiseks vajalikud sidevahendid: töötajatele on soetatud uued nutitelefoniid.
- Hooldekodu klientidele paremaks teenuse osutamiseks on soetatud lamatiste vastased õhkmadratsid, käimisraam ja aspiraator.
- Hooldusteenuse kvaliteedi ja hooldajate töötingimuste parandamiseks on soetatud kaks hüdraulilist tõstukat, mis võimaldab patsienti turvaliselt teisaldada ja tõsta toolilt, voodist või ka põrandalt. Tõstuke saab kasutada ka elektrikatkestuse ajal.
- 2022. aasta detsembris kõik 17 töötajat, kes alustasid õpinguid Järvamaa Kutsehariduskeskuses 2021. aasta septembris, sooritasid edukalt kutseeksami ja said hooldustöötaja tunnistused. Hooldustöötajate kvalifikatsioon on viidud vastavusse seadusandlusega.
- Aasta jooksul toimusid supervisioonid asendushooldusteenuse ja hooldekodu töötajatele.
- 2022. aasta jooksul tegutses asutuses klientide ja töötajate vaimse heaolu tagamiseks käsunduslepingu alusel hingehoidja. Teenust rahastab Sotsiaalministeerium.
- 2022. aastal jätkati tööd dementsusega inimeste lähedaste tugigrupiga.
- 2022. aastal tegi Narva Sotsiaaltöökeskus tihedat koostööd õppeasutustega, pakkudes nende õpilastele praktika kohti. Kõige populaarsem oli tegevusjuhendaja praktika, millele tuli 7 Tartu Tervishoiu Kõrgkooli õpilast. Samuti sooritas hooldustöötaja praktika 2 Gelmett Consult OÜ õpilast ja 2 Ecomengrad OÜ õpilast, Tallinna Tehnikakõrgkooli Teenusmajanduse Instituut üliõpilane läbis praktika eakatega ning Tartu Tervishoiu Kõrgkooli õpilane praktika "Eaka hooldus". 2022.aastal on Narva Sotsiaaltöökeskuses saanud praktilisi oskusi 13 inimest.
- 2022. aastal kontrollisid asutuse tegevust Päästeamet ning Põllumajandus- ja Toiduamet. Päästeameti poolt tehtud ettekirjutused on õigeaegselt täidetud.

2022. aastaks oli planeeritud 4 innovatsiooniprojekti:

- Arstiabi kättesaadavuse parandamine üldhooldekodus ning klientide tervisemuredele vajalike lahenduste leidmine.
2022. aastal sai Narva Sotsiaaltöökeskus tegevusloa väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse õendusteenuse osutamiseks ning sõlmis teenuse rahastamise leping Eesti Haigekassa. Ajavahemikul 01.11.-31.12.2023 teenus on osutatud 23 kliendile.

- IT-vahendite integreerimine koduteenuse osutamisesse.
Kõik sotsiaaltoodajad kasutavad koduteenuste arvestusprogrammi teenuse osutamisel.
- Hooldekodu ja rehabilitatsiooniteenuse klientide tervise edendamine.
On kavas ehitada hooldekodus soolakamber pakkumaks klientidele uusi teenuseid. Soolakambri ehitamise hinnapakumine on saadud.
- Rahvusvahelise kaitse saajatele ajutise peavarju tagamine.
2022. aasta jooksul on tagatud ajutine peavari 300 Ukraina sõjapõgenikule.

Kvaliteedisüsteemi rakendamine

Narva Sotsiaaltöökeskus on pühendunud järjepidevale õppimisele ja uuendustele. 2022. aastal Narva Sotsiaaltöökeskus jätkas EQUASS kvaliteedisüsteemi põhimõtete rakendamist osutatavatele teenustele. 2022. aasta jooksul olid üle vaadatud kõik vajalikud asutuse tegevust reguleerivad dokumendid, sh teenuse osutamise protseduuri kirjeldused. 2022. aastal asutus teostas oma tegevust juhindudes kehtivatest kvaliteedistandarditest, arengukavast, 2022. aasta tegevuskavast, koolitusplaanist ja hankeplaanist.

Töötajate kaasamine, arendamine ja motiveerimine

2022. a lõpu seisuga töötab Narva Sotsiaaltöökeskuses 158 töötajat, kolme töötajaga töösuhted on peatatud seoses lapsehoolduspuhkusel viibimisega.

2022. aastal on lõpetatud 40 töölepingut, neist:

- 33 – töötaja algatusel
- 2 – seoses lepingu tähtaja lõppemisega
- 1 – töölepingu ülesütlemine katseajal
- 1 – töötaja töövõime vähenemine terviseseisundi tõttu
- 2 – koondamine töö ümberkorraldamise (asendushooldusteenuse reorganiseerimine) tõttu
- 1 – seoses töötaja surmaga

2022. aastal võeti tööle 32 töötajat.

2022. aastal oli tööjõu voolavus 25%.

2022. aasta detsembris viidi Narva Sotsiaaltöökeskuses läbi töötajate rahulolu küsitlus eesmärgiga selgitada välja, mis neid töös motiveerib ja mis segab täie pühendumusega tööd teha. Küsitluses osales 96% töötajatest. Kaalutud keskmine töö rahulolu hinne on 4,43, kus maksimum hinne on 5,00, mis näitab keskmisest kõrgemat töötajate tööga rahulolu hinnangut. Kogutud andmeid analüüsiti, mis annab võimaluse tööga rahulolu ja töömotiveerimise paremaks kujundamiseks.

Rahulolu küsimustik oli jaotatud blokkideks: rahulolu töökorraldusega keskmine hinne on 4,30, rahulolu töökeskkonnaga keskmine hinne on 4,50, töömotivatsiooni bloki keskmine hinne on 4,29 ja informeerituse bloki keskmine hinne on 4,62.

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

- 95% töötajatest on tuttav asutuse missiooni, visiooni ja väärtustega
- 93% töötajatest on tuttav asutuse kvaliteedipoliitikaga
- 99% töötajatest on tuttav asutuse töötervishoiu- ja ohutuse nõuetega
- 88% töötajatest on hästi informeeritud asutuse tegevusest, plaanidest ja probleemidest
- 89% töötajatest on tuttav tegevuse tulemustega ning saavad neist aru
- 97% töötajateni jõuab töö tegemiseks vajalik informatsioon nendeni õigeaegselt
- 98% töötajatest teab, kuidas nende töö eesmärgid on seotud asutuse eesmärkidega
- 99% töötajatest on selge ettekujutus ülesannetest, millest oleneb nende töö õnnestumine
- 98% 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
- 93% töötajatest on informatsioon asutuse tegevuse kohta kättesaadav ja mõistetav.

2022. aastal osales 153 töötajat 38-el koolitusel/infopäeval/seminaril, osa neist toimus veebis. Fookuses olid supervisioonid asendushooldusteenuse ja hooldekodu töötajatele ning rahvusvahelise funktsioneerimisvõime klassifikatsiooni kasutamise koolitused rehabilitatsioonimeeskonna spetsialistidele seoses RFK kasutusele võtmisega rehabilitatsiooniteenuste osutamisel. 17 töötajat lõpetasid hooldustöötaja õppekava Järvamaa Kutsehariduskeskuses ja said kutsetunnistused.

2022. aastal viidi läbi koolitused vastavalt kinnitatud koolitusplaanile ning peale selle viidi läbi veel lisa koolitusi sama eelarve raames. Koolitusplaani täitmise määr moodustas 2022. aastal 94%.

Info kättesaadavuse tagamine

2022. aasta jooksul täiendati infot pidevalt Narva Sotsiaaltöökeskuse veebilehel, kus on avaldatud info kõikide osutatavate teenuste, asutuse tegevuse ja tähtsate sündmuste kohta. Info levitamiseks osaleti erinevatel veebipõhistel infopäevadel ja ümarlaudades koostöös Sotsiaalkindlustusameti, Terviseameti, Eesti Töötukassa ja Narva Linnavalitsusega. Asutuse kohta ilmus 10 artiklit ajalehtedes ja internetis.

Efektiiivne planeerimine

2022. aastal koostati tegevuskava, milles kirjeldatakse vajalikud tegevused seatud eesmärkide saavutamiseks ja mida koostatakse üheks aastaks.

2022. aasta tegevuskava sisaldas kahte strateegilist eesmärki ja viie meetme täitmiseks 250 oodatavat tulemust. Täielikult on täidetud 187 (75%) eesmärki.

NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS
PARTNERLUSE HINNANG
2022. AASTA

Lisa 1

PARTNER	KOOSTÖÖ EESMÄRGID	KOOSTÖÖ TULEMUSED
Narva Linnavalitsus	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.
	Ööpäevaringse hooldusteenuse uute teenuskohtade loomine.	Narva Sotsiaaltöökeskus Hooldekodu hoonete ehitamise teostatavus-tasuvusanalüüsi on läbi viidud.
	Parandada Sotsiaalmaja hoone aadressil M. Maslovi 3, Narva energiatõhusust	Ehistusprojekt on koostatud. Narva Sotsiaaltöökeskuse Sotsiaalmaja hoone rekonstrueerimiseks on 2022. aasta novembris alustatud hankemenetlus.
Narva linna Sotsiaalabiamet	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine.	Sotsiaalabiameti teenusele suunamisel on koduteenustele saabunud 196 inimest, tugiisikuteenusele 58 klienti, ööpäevaringsele hooldusteenusele 7 klienti, turvakoduteenus lastele 42 last
	Klientide abivajaduse tuvastamine ja tegevuskavade koostamine.	Kõikide teenusele suunatud klientide suhtes on teostatud abivajaduse hindamine ja tugiisikuteenuse klientidele on koostatud tegevuskava.
	Ööpäevaringse hooldusteenuse kättesaadavuse tagamine läbi kaasrahastuse.	Kõikide teenusele suunatud klientide eest on tasutud puudujääv osa.
	Asendushooldusteenuse rahastamine pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamiseks, lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamiseks, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.	Saadud tasu asendushooldusteenuse osutamise eest 17 lapsele.

	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine.	Juhtumiplaanid on koostatud 17 lapsele ja ümberhinnatud plaanid on esitatud.
	Asendushooldusel oleva lapse külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas.	17 last on külastatud kaks korda aastas.
	Koduteenuse kättesaadavuse parendamine.	Klientide teenusvajaduse hindamist teostatakse vastavalt Narva Linnavalitsuse määrusele "Koduteenuse osutamise tingimused ja kord Narva linnas". Vastavalt klientide vajadustele osutatakse teenuseid ka õhtuti ja nädalavahetustel.
	Parandada valmistoidu kojutoomise teenuse ning klientide riigi- ja linnasutuste saatmise kättesaadavust ja kvaliteeti.	Uus sõiduk on võetud kasutusrendile.
	Piisava eelarvemahu tagamine assigneeringute lõikes.	Taotlused eelarve suurendamiseks ja assigneeringute muutmiseks on kooskõlastatud ja edasi suunatud Narva Linnavalitsusele läbivaatamiseks.
Sotsiaalkindlustusamet	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine.	2022. aastal saabus igapäevaelu toetamise teenusele 24 klienti, toetatud elamise teenusele 5 klienti ja kogukonnas elamise teenusele 1 klient, sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele 16 klienti, turvakoduteenusele lastele 2 klienti.
	Klientide abivajaduse tuvastamine ja teenuse eesmärkide määratelmine.	Kõikide klientide suunamisotsustes on märgitud teenuse osutamise eesmärgid, mille alusel on koostatud tegevuskavad.
	Erihoolekandeteenuste ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kättesaadavuse tagamine abivajajatele.	2022. aasta jooksul on sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus kokku osutatud 54 kliendile, igapäevaelu toetamise teenust 42 inimesele, töötamise toetamise teenust 5 inimesele, toetatud elamise teenust 14 inimesele ja kogukonnas elamise teenust 11 inimesele ning kõik arved on tasutud.
	Teenuste kvaliteedi arendamine.	Narva Sotsiaaltöökeskus jätkab SKA väljatöötatud kvaliteedijuhiste rakendamist.

	Teenuse osutamise seotud info kättesaadavuse tagamine.	Sotsiaalkindlustusameti poolt on korraldatud infopäevad, milles osales asutus - teenuseosutaja on kursis teenuste arengu suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada.
Eesti Töötukassa	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine.	11 klienti saabus tööalase rehabilitatsiooni teenusele, kokku sai teenust 19 klienti aasta jooksul ning arved teenuse osutamise eest on tasutud.
	Teenuse osutamise seotud info kättesaadavuse tagamine.	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 arendamine.	Toimusid ettevalmistused tööalase rehabilitatsiooni teenuse osutamise seotud x-tee põhiseks andmevahetuseks.
	Kvalifitseeritud tööjõu värbamine ja töötasu tagamine.	Palgatoetusteenust on kasutatud. Uued töötajad on võetud tööle.
Sotsiaalministeerium	Klientide ja töötajate vaimse tervise edendamine.	Riigieelarvelise eraldise kasutamise leping on sõlmitud ja hingehoidja osutab teenust.
Kohtla-Järve Linnavalitsus	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	Juhtumiplaanid on koostatud kahel lapsel ja ümberhinnatud plaane ei ole KOV edastanud teenuseosutajale.
	Asendushooldusteenuse rahastamine pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamiseks, lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamiseks, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.	Kahe lapsele osutatud asendushooldusteenuse 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	Kaht last on külastatud kaks korda aastas.

Narva-Jõesuu Linnavalitsus	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	Juhtumiplaan on koostatud ühele lapsele ja ümberhinnatud plaani ei ole KOV edastanud teenuseosutajale.
	Asendushooldusteenuse rahastamine pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamiseks, lapsele tema põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamiseks, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena.	Ühele lapsele osutatud teenuse eest on tasutud.
	Asendushooldusel oleva laste külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas	Üht last on külastatud kaks korda aastas.
Politsei- ja Piirivalveamet	Isikut tõendavate dokumentide vormistamise kättesaadavuse tagamine klientidele sotsiaalnõustaja teenuse osutamiseks iskutele, kelle liikumine on piiratud.	Dokumendid on vormistatud kõikidele vajajatele, keda oli kokku 128.
	Klientide turvalisuse ja sotsiaalsetest normidest kinnipidamise tagamine.	Politsei tegeleb klientide informeerimisega (sh liiklusohutus jm); politsei teostab preventiivset tööd asendushooldusteenusel viibivate lastega.
Castnix Invest OÜ	Hooldekodu hoone ja territooriumi korrashoid ja arendamine.	Hooldekodu osakonna vajalikud remonditööd on kooskõlastatud.
	Ümbritseva territooriumi korrashoid ja arendamine.	Ümbritseva territooriumi korrashoiutööde on läbi viidud.
SA Narva Haigla	Meditsiiniteenuste kättesaadavuse tagamine.	Asutuse klientidele meditsiiniteenuste osutamise korraldamine: eriarstide vastuvõtt, uuringud, operatsioonid, ravi.
	Klientide vaksineerimine COVID-19, gripi ja muude haiguste vastu tervise kaitsmiseks.	Kõik erihoolekandeteenuste, hooldusteenuse, turvakodu ja varjupaigateenuste täiskasvanutele ning vaksineerida soovinud kliendid on vaksineeritud. Samuti on vaksineeritud asendushooldusteenusel viibivad lapsed seadusliku esindaja nõusolekul.
	Meditsiinilise kiirabi ambulatoorse arstiabi kättesaadavuse tagamine.	Erakordne ambulatoorne arstiabi on osutatud kõigi eluohtlike seisundite puhul.
	Keskuse sõidukitele turvaliste parkimiskohtade tagamine.	Kolme parkimiskoha kasutamine.

Lastekaitse Liit	Asenduskodu kasvandike vaba aja sisustamise soodustamine.	8 last osalesid lastelaagris soodustingimustel.
Narva Kesklinna Gümnaasium	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	Koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes.
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, 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.
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel.	Koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes.
Narva 6. Kool	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	Koostöö on teostatud kolme abivajava lapse suhtes.
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	Koostöö on teostatud kolme abivajava lapse suhtes.
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	Koostöö on teostatud kolme abivajava lapse suhtes.
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel.	Koostöö on teostatud kolme abivajava lapse suhtes.
Narva Paju Kool	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	Koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes.
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, 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.
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel.	Koostöö on teostatud nelja abivajava lapse suhtes.

Ida-Viru Kutsehariduskeskus (Narva)	Lapse käitumisprobleemide, õpiraskuste, haridusliku erivajaduse vm probleemide korral nõustamine ja lahenduste leidmine ning juhtumiplaani koostamine	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes.
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes.
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes.
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel.	Koostöö on teostatud kahe abivajava lapse suhtes.
Järvamaa Kutsehariduskeskus	Töötajate kvalifikatsiooni tõstmine ja seadusandluse nõetega vastavusse viimine.	17 töötajat lõpetasid hooldustöötaja õppekava ja omandasid vastava kvalifikatsiooni.
MTÜ Elu Dementsusega	Dementsuse sündroomiga inimeste lähedaste teadlikkuse tõstmine ja toetamine.	Narvas töögrupi kohtumised on toimunud.