

NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUS
2024. AASTA ARUANNE

SISUKORD

1. ISIKUKESKNE TEENUSTE OSUTAMINE.....	3
1.1. Hooldekodu osakond	4
1.1.1. Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	4
1.1.2. Õendusteenus.....	7
1.1.3. Rehabilitatsiooniteenus	7
1.1.4. Tööalane rehabilitatsioon.....	7
1.1.5. Sotsiaalne rehabilitatsioon	8
1.1.6. Sotsiaalnõustamise teenus.....	9
1.1.7. Invatransporditeenus.....	9
1.1.8. Muud teenused linnaelanikele	9
1.2. Sotsiaalmaja osakond	10
1.2.1. Turvakoduteenus täisealistele isikutele.....	10
1.2.2. Varjupaigategenus täiskasvanutele.....	11
1.2.3. Vältimatu sotsiaalabi teenus	11
1.2.4. Koduteenus	11
1.2.5. Erihoolekandeteenused	12
1.2.6. Tugiisikuteenus	13
1.2.7. Päevakeskuse teenus eakatele inimestele	14
1.3. Turvakodu osakond.....	14
1.3.1. Turvakoduteenus lastele.....	14
1.3.2. Asendushooldusteenus	16
1.3.3. Lapsehoiuteenus.....	17
1.3.4. Psühholoogiline nõustamine.....	17
2. NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUSE FINANTSTULEMUSED	19
3. TEENUSTE ARENDAMINE JA KVALITEEDI TÕSTMINE	21
3.1. Klientide rahulolu küsitlused.....	21
3.2. Ettepanekud ja kaebused	25
3.3. Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang.....	26
3.4. Parendus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine.....	27
4. TÖÖTAJATE KAASAMINE JA ARENDAMINE.....	31
5. INFO KÄTTESAADAVUSE TAGAMINE	33
6. EFEKTIIVNE PLANEERIMINE	34
LISA 1. NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUSE PARTNERLUSE HINNANG	35

1. 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“ (hindamisel kasutatakse 5-pallist skaalat).

Teenus	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	4.80	4.69	4.23	4.97	4.89	4.68
Erihoolekandeteenused	4.74	4.87	4.88	4.84	4.94	5.00
Koduteenus	4.34	4.36	4.5	4.68	4.61	4.63
Muud teenused linnaelanikele	4.80	4.70	4.8	4.56	4.67	4.58
Päevakeskuse teenus eakatele	4.80		5	5	5	5
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	5.00	5.00	4.95	5	5	5
Rehabilitatsiooniteenus	4.70	4.53	4.69	4.79	4.81	4.89
Tugiisikuteenus	4.90	4.94	5	4.80	5	4.96
Turvakoduteenus täiskasvanutele	4.92	4.89	4.6	5	5	5
Töölase rehabilitatsiooni teenus	5.00	5.00	5	5	5	5
Asendushooldusteenus	4.50	4.56	4.5	4.38	4.79	4.47
Varjupaigateenus täiskasvanutele		4.74	4.65	4.54	4.80	4.50
Keskmine	4.77	4.75	4.73	4.80	4.88	4.81

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	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Erihoolekandeteenused	4.31	4.71	4.68	4.74	4.70	4.82
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	4.23	4.30	4.08	4.37	4.42	4.50
Koduteenus	3.62	4.25	4.13	4.08	4.16	4.13
Muud teenused linnaelanikele	4.82	4.75	5.00	4.24	4.42	4.34
Päevakeskuse teenus eakatele	4.98	-	5.00	4.98	5.00	5.00
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	4.90	4.97	4.88	5.00	4.94	4.97
Rehabilitatsiooniteenus	4.42	4.60	4.86	4.54	4.52	4.65
Tugiisikuteenus	3.82	4.19	4.93	3.97	4.58	4.59
Turvakoduteenus täiskasvanutele	4.58	4.37	3.89	4.60	4.58	4.08
Töölase rehabilitatsiooni teenus	4.74	4.93	4.98	5.00	4.94	5
Asendushooldusteenus	4.29	4.42	4.42	3.92	4.23	4.16
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	4.26	4.42	4.48	4.58	4.28
Keskmine	4.43	4.52	4.61	4.49	4.59	4.54

Teenuse saajate jõustamise tulemused

1.1. Hooldekodu osakond

1.1.1. Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus

2024. aastal Hooldekodu osakond osutas hooldusteenuseid 178 inimesele, neist 123 naist ja 55 meest.

Ööpäevaringset hooldusteenust osutati 177 inimesele, neist 1 klienti tuli üle intervallhoolduselt.

Ööpäevaringsele teenusele suunatud inimeste vajaduse väljaspool kodu osutatava ööpäevaringse üldhooldusteenuse järele on välja selgitanud ja teenuskoha maksumuse hoolduskulude osa rahastanud kohalikud omavalitsused oma eelarvest KOVi kehtestatud piirmäära ulatuses. 2024. aastal on ööpäevaringse üldhooldusteenuse osutamise lepingud sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

- Narva linna Sotsiaalabiametiga 171 lepingut,
- Kohtla-Järve Linnavalitsusega 2 lepingut,
- Jõhvi vallavalitsusega 2 lepingut,
- Narva-Jõesuu Linnavalitsusega 1 leping ning
- Sillamäe Linnavalitsusega 1 leping.

Aastalõpu seisuga viibis teenusel 130 inimest, kelle hoolduskulusid rahastati järgmiselt:

- Narva linna Sotsiaalabiamet rahastas 127 inimese,
- Kohtla-Järve Linnavalitsus 1 inimese,
- Narva-Jõesuu Linnavalitsus 1 inimese,
- Jõhvi Vallavalitsus 1 inimese kulusid.

Intervallhooldust osutati 2024. aastal 2 inimesele.

Sotsiaalteenused

2024. aasta jooksul:

- on vormistatud dokumendid 14 inimese puude raskusastme tuvastamiseks
- on osutatud abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 1 inimesele
- on vormistatud isikut tõendavad dokumendid 23 inimesele
- on osutatud abi isiklike abivahendite hankimisel 4 kliendile
- sotsiaalnõustamise teenus on osutatud kõikidele hooldekodu klientidele ehk 178 inimesele ja vajadusel hooldekodu klientide lähedastele, sh jagatud teavet klientide sotsiaalsetest õigustest, sotsiaaleluruumi saamisest, linna eelarvest hoolduskulude katmise korrast ja piirmäärast, linnatoetuse vormistamisest, puude taotlemisest ja tuvastamisest, eeskostja määramise võimalusest, üksi elava pensionäri toetuse saamisest, matuste korraldamisest ja muudest sotsiaalküsimustest.

Aasta jooksul nõustas sotsiaaltöötaja 221 inimest väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse saamise võimaluste ja tingimuste küsimustes.

Üks kord nädalas korraldati 20 kliendile toidu- ja muude kaupade kohaletoimetamist kauplustest.

Meditatsiooniteenindus

Esmatasandi arstiabi on korraldatud kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 178 inimesele. Ravimite toomine ja perearsti määratud ravimite manustamine järelevalve all on osutatud kõikidele klientidele ehk 178 inimesele.

Perearsti konsultatsioone korraldati kõikidele ööpäevaringset ja intervallhooldusteenust saavatele klientidele ehk 178 kliendile, neist 21 kliendile kutsuti perearst hooldekodusse, 8 kliendile korraldati kontaktvisiidid perearsti juurde ning 178 kliendile korraldati kaugvastuvõttud. Kokkuleppel perearstiga kiiremaks abi tagamiseks hooldekodu klientidele oli võetud vereanalüüsid 70 inimeselt. Kiirabi kutsuti 35 korda 33 kliendile, neist 22 klienti oli suunatud haiglasse, kus läbisid tervise uuringuid ja said ravi.

2024. aastal külastas Narva Haigla SA koostöö raames hooldekodu kliente psühhiaater, kelle konsultatsioon sai korraldatud 114 kliendile, neist 23 uuele kliendile – esmane konsultatsioon.

129 eriarstide konsultatsiooni korraldati 68 kliendile, 32 uuringus osalemist 13 kliendile.

2024. aasta sügisel oli vaktsineeritud gripi vastu 90 klienti, nendest 80 klienti on vaktsineerinud hooldekodu õde ja 10 klienti on vaktsineerinud perearst.

Hooldekodu pakub oma klientidele taastusraviteenust - ravivõimlemist. Hooldekodu osakonna spetsialist viib läbi klientidega nii individuaalseid kui ka grupitegevusi. 2024. aasta jooksul

osutati taastusravi teenust 44 kliendile. Tulemusena 23 kliendil on motoorne funktsioon paranenud.

Vaba aja korraldamine

Hooldekodus on võimalik osaleda käsitööringis. 2024.aasta jooksul tegeles kudumise ja tikkimisega 5 inimest.

Aasta jooksul on regulaarselt läbi viidud temaatilised vestlused ja arengutegevused klientidega, sh dementsuse sündroomiga: lihtsamad lauamängud peenmotoorika ja mälu arendamiseks ning taktilise tundlikkuse arendamiseks mõeldud tegevused. Tegevustest võtsid osa 73 inimest.

Hooldekodu osakonna klientidel on võimalus külastada majas asuvat raamatukogu. Aktiivselt kasutab seda võimalust 17 inimest.

2024. aastal viidi läbi 71 üritust hooldekodu klientide jaoks:

- 28 kontserti – osales korraga keskmiselt 67 inimest
- 5 teatrietendus – osales 48 inimest
- 38 filmide ühisvaatamist – osales korraga 21-36 inimest

Aasta jooksul oli korraldatud hooldekodu klientide loominguliste tööde 4 näitust.

Aasta jooksul korraldati kord nädalas jumalateenistusi õigeusklike jaoks. Korraga osales jumalateenistuses 8-12 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 60 kliendile.

2024. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 112 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud läbi hooldusteenuste kasutamise 33%-l ning säilinud 43%-l teenuse kasutajatest.

2024. aastal teostati 110 kliendi hooldusplaani ümberhindamine ja 85% neist on saavutanud hooldusplaanides püstitatud eesmärgid. Enamus eesmärgi on seotud tervises seisundi ja toimetuleku säilitamisega.

2024. aasta lõpus läbiviidud klientide rahulolu küsitluse tulemustest selgus, et saadud teenusega on rahul 98,91% küsitletutest.

1.1.2. Õendusteenus

2024. aasta jooksul osutati hooldekodus õendusteenust 53 kliendile. Teenuse raames on teostatud järgmised õendustoimingud:

- immuniseerimine gripi vastu – 15 kliendile,
- haavahooldus koos sidumisega – 21 kliendile,
- ravimite manustamine i/v, i/m, s/c – 28 kliendile,
- uuringumaterjalide võtmine – 23 kliendile,
- stoomide hooldus ja vahetus – 4 kliendile,
- õendusplaani koostamine - 35 kliendile,
- abivahendite kasutamise alane nõustamine – 31 kliendile,
- kliendi lähedaste nõustamine - 53 kliendile,
- eriarstide kontaktvastuvõtt – 24 kliendile,
- perearstide koduvisiit - 10 kliendile,
- perearstide kaugkonsultatsioon – 53 kliendile,
- liikumisravi (ravivõimlemine) – 14 kliendile,
- inhalatsiooni teostamine/ hapnikravi – 1 kliendile,
- vererõhu- ja pulsi mõõtmine – 53 kliendile.

75,5% klientidest tervises seisund on stabiliseeritud (paranenud või püsiv).

1.1.3. Rehabilitatsiooniteenus

2024. aasta jooksul osutati teenust tuusiku alusel 371 kliendile, nendest:

- vanaduspensionärid - 287;
- töövõimetuspensionärid/ vähenenud töövõimega isikud - 80;
- Tšernobõli tuumakatastroofi likvideerijad - 4.

Teenusel viibimise ajal pakuti klientidele tegevusi vaba aja sisustamiseks: osavõtmine hooldekodus korraldatavates üritustes, raamatukogu kasutamine ja käsitööringis osalemine. 2024. aasta jooksul osales käsitöötegevustes 92 rehabilitatsiooniteenuse klienti, raamatukogu aktiivselt külastasid 33 inimest, hooldekodus korraldatavatest üritustest võtsid osa 50 inimest.

2024. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu ja 99,13% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.1.4. Tööalane rehabilitatsioon

2024. aastal saabus teenusele 9 klienti, kokku osutati 14 kliendile tööalase rehabilitatsiooni teenuse raames järgmiseid teenuseid:

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

- füsioterapeudi individuaalteenus 14 klienti
- kogemusnõustaja individuaalteenus 1 klient

2024. aastal osutati teenust täies mahus 7 kliendile. Tegevuskavades püstitatud eesmärkidest sai täidetud 100%. 7 klienti jätkavad teenuse saamist 2025. aastal.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2024. aastal 7 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 100% klientidest.

2024. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu ja 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.1.5. Sotsiaalne rehabilitatsioon

2024. aastal saabus teenusele 17 klienti ning kokku osutati rehabilitatsiooniteenuseid 45 kliendile, sh:

- alla 16-aastased puudega lapsed - 26 klienti
- puudega tööelised ja vanemad isikud – 2 klienti
- tööelised psüühikahäirega isikud – 13 klienti
- vanaduspensioniealised puudega inimesed – 4 klienti

Kliendid said järgmiseid teenuseid:

- rehabilitatsioonivajaduse hindamine ja rehabilitatsiooni planeerimine 6 klienti
- füsioterapeudi individuaalteenus 20 klienti
- sotsiaaltöötaja individuaalteenus 35 klienti
- eripedagoogi individuaalteenus 20 klienti
- psühholoogi individuaalteenus 25 klienti
- logopeedi individuaalteenus 31 klienti
- õe individuaalteenus 6 klienti
- ööpäevaringne majutus 4 klienti

2024. aastal osutati teenust täies mahus 20 kliendile. 95% klientidest on saavutanud tegevuskavas või rehabilitatsiooniplaanis püstitatud eesmärgid. 25 klienti jätkavad teenuse saamist 2025. aastal.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2024. aastal 34 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 67,65% klientidest.

2024. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemused näitavad, et 100% küsitletutest said teenusest kasu ja 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.1.6. Sotsiaalnõustamise teenus

2024. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide ja elamisloa taotlemisel ning väljavõtmisel 135 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 198 eestkostjale;

Kokku 392 klienti said nõustamist sotsiaalküsimustes.

1.1.7. Invatransporditeenus

2024. aastal täideti 777 invatransporditeenuse tellimust:

- 106 vedu teostati linnaelanike tellimusel
- Narva linna Sotsiaalabiameti tellimusel osutati invatransporditeenust üheteistkümnele toimetuleku riikliku õppekava järgi õppivale lapsele, sõidud toimusid 197 päeval, sõite oli kokku 671, lapsi koos tugiisikutega viidi kodust kooli ja tagasi koju. Lapsed õppisid MTÜ-s Laste Päevakeskus LAD (Hariduse 2, Narva), Narva Paju Kooli õpilaskodus (Rakvere 18, Narva) ja Narva Paju Koolis (Väike-Rakvere 3, Narva).

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. 2024. aasta jooksul on teostatud:

- 145 hooldekodu klientide vedu haiglatesse eriarstide vastuvõtule ja ravile;
- 23 hooldekodu klientide vedu linna- ja riigiasutustesse (Politsei- ja Piirivalveamet, pangad jne);
- 29 sotsiaalmaja osakonna klientide vedu linna- ja riigiasutustesse;
- 94 asendushooldusteenusel ja turvakoduteenusel viibivate laste vedu meditsiinasutustesse, üritustele linnast väljaspool.

2024. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemusel on 92% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

1.1.8. Muud teenused linnaelanikele

2024. aastal täideti:

- 5 sauna kasutamise teenuse tellimust
- 22 vanni kasutamise teenuse tellimust
- 42 vanni kasutamise koos abistajaga teenuse tellimust
- 573 terviseedenduse protseduuri, sh 256 massaaži protseduuri ja 317 füsioteraapiaprotseduuri.

2024. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet ning selle tulemusel on 92% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

1.2. Sotsiaalmaja osakond

1.2.1. Turvakoduteenus täisealistele isikutele

2024. aastal sai teenust 11 klienti, kellest 2 klienti said munitsipaaleluaseme, 1 klient sai munitsipaalkorteri, 1 kliendi võtsid enda juurde elama tema sugulased.

Seisuga 31.12.2024 viibis turvakoduteenusel 8 klienti, neist 2 inimest on munitsipaaleluaseme järjekorras, 1 klient ootab kohta erihoolekandeesutuses ja 1 – hooldekodus.

2024. aasta jooksul osutati lähtudes klientide vajadustest neile järgmist abi:

- munitsipaaleluaseme taotlemisel 5 kliendile
- töö leidmisel 2 kliendile
- osalise või puuduva töövõime vormistamisel 2 kliendile
- puue tuvastamise ja sotsiaaltoetuse määramise taotlemisel 2 kliendile
- toimetulekutoetuse vormistamisel 3 kliendile
- arstiabi korraldamisel 7 kliendile
- võlgade kustutamisel 1 kliendile.

Kuu aja jooksul kliendi teenusele saabumisest alates koostatakse koos kliendiga individuaalplaani ning hinnatakse kliendi elukvaliteeti. Kliendi individuaalne plaan sisaldab kliendi soovitatavat olukorra kirjeldust, eesmärgi ja tegevusi nende saavutamiseks. Individuaalsete plaanide täidetuse ja elukvaliteedi hindamine toimub aasta möödudes koos kliendiga ning hindamise tulemuseks on 79% individuaalplaanides püstitatud eesmärkidest on saavutanud. 2024. aastal teostati elukvaliteedi korduvat hindamist 6 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet tõusnud 83%-l ümberhinnatutest.

2024. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mis näitas, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

1.2.2. Varjupaigategenus täiskasvanutele

2024. aasta jooksul kasutas teenust 61 inimest, kes kasutasid ööbimiskohta 6129 korda, kuus kasutas varjupaigategenust keskmiselt 26 inimest.

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

2024. aasta jooksul:

- osutati abi isikut tõendavate dokumentide vormistamisel 10 kliendile
- taastati elanikkonna registris linna elaniku staatus 30 kliendile
- osutati abi toimetulekutoetuse vormistamisel 21 kliendile
- abi osalise või puuduva töövõime vormistamisel 12 kliendile
- abi puude raskusastme tuvastamisel 3 kliendile
- arstiabi korraldati 9 kliendile
- abi munitsipaalalaseme taotlemisel osutati 22 kliendile ning teenuselt lahkusid seoses munitsipaalalaseme saamisega 6 inimest
- abi hooldekodusse paigutamisel 1 kliendile.

2024. aastal soetasid varjupaigategenuse kliendid toidukaardiga toidu- ja esmatarbekaupu Rimi kauplustest. Toidukaardi projekti raames laekub toetus asutusele väljastatud toidukaardile kord kvartalis, seega soetasid 1. kvartalis vajalike kaupu 22 varjupaigategenuse klienti, 2. kvartalis 29 klienti, 3. kvartalis 29 klienti, 4. kvartalis 23 klienti.

2024. aasta jooksul koguti klientidelt tagasisidet varjupaigategenuse osutamise kohta ning selle tulemusel on 92,31% küsitletutest teenusega rahul, 100% küsitletutest on saanud teenusest kasu.

1.2.3. Vältimatu sotsiaalabi teenus

Vältimatu sotsiaalabi teenust osutati 2024. aasta jooksul 30 inimesele, kes viibisid teenusel 110 ööpäeva. Kõik 30 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.

1.2.4. Koduteenus

2024. aasta jooksul suunati teenusele 204 inimest, neist 172 uut klienti ja 32 koduteenust saavat klienti pöördusid Narva linna Sotsiaalabiameti poole seoses teenuse vajaduste muutmisega ning nendega oli sõlmitud uued lepingud. 14 uut klienti keeldusid lepingu allkirjastamisest.

2024. aastal jooksul osutati koduteenust 546 kliendile.

Koduteenuse osutamise lepingud lõpetati 147 kliendiga, neist 48 klienti suunati hooldekodusse, 45 inimesega seoses nende surmaga ja teenuse saaja taotluse alusel lõpetati lepingud 54 inimesega, neist 3 klienti tuli tagasi teenusele mõne aja pärast.

Vastavalt hoolduskavadele osutati järgmiseid teenuseid:

• toiduainete ja majapidamistarvete ostmine ja koju toomine	330 inimesele;
• eluruumi koristamine	342 inimesele;
• abistamine pesemisel	200 inimesele;
• valmistoidu koju toomine	292 inimesele;
• abistamine hügieeniprotseduuride teostamisel	176 inimesele;
• abistamine kommunaal- ja muude maksete tasumisel	44 inimesele;
• terviseabi korraldamine	302 inimesele;
• abistamine toidu valmistamisel	168 inimesele;
• riiete ja voodipesu hooldus	162 inimesele;
• abistamine liikumisel eluruumis	15 inimesele;
• abistamine asjaajamisel	321 inimesele.
• abistamine söömisel	19 inimesele.

Klientide elukvaliteeti hinnatakse kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu, eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2024. aastal 126 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 17% klientidest ja 64% klientidest on elukvaliteet säilinud.

2024. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus ning see näitas, et 98,21% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.2.5. Erihoolekandeteenused

2024. aastal Sotsiaalmaja osakond osutas kolme erihoolekandeteenust:

- igapäevaelu toetamise teenus – 39 inimesele;
- toetatud elamise teenus – 12 inimesele;
- kogukonnas elamise teenus – 10 inimesele.

2024. aastal ei ole lisandunud teenustele ühtegi uut klienti ega lõpetanud teenuste saamist.

Tegevuskavas püstitatud eesmärgid on saavutatud:

- igapäevaelu toetamise teenus – 73,6%;
- toetatud elamise teenus – 66,7%,
- kogukonnas elamise teenus – 84%.

2024. aastal teostati elukvaliteedi korduv hindamine 49 kliendil, mille tulemused näitavad, et 54,1% hinnatutest on elukvaliteet kasvanud ja 45,9% säilinud.

2024. 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:

tegelemine käsitööga, sõrmede gümnaстика, tegevused toiduvalmistamise õppimiseks, terviseendenduse- 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 Narva kunstiresidentuuri, Narva Keskraamatukogu ja Citrus Project OÜ-ga.

2024. aastal viidi igapäevaelu toetamise teenuse ja toetatud elamise teenuse klientidele läbi 36 üritust, neist:

- 4 ekskurssiooni,
- 22 kultuurselt harivat üritust,
- 6 meelelahutusüritust,
- 4 spordiüritust.

2024. aastal viidi kogukonnas elamise teenuse klientidele läbi 21 üritust, neist:

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

1.2.6. Tugiisikuteenus

2024. aastal osutati tugiisikuteenust 82 kliendile, nendest

- | | |
|--|------------|
| • raske või sügava puudega täiskasvanu | 32 klienti |
| • muu raske olukorra tõttu abi vajav täiskasvanu | 50 klienti |

Tugiisikuteenuse raames oli osutatud järgmised teenused :

- | | |
|--|--------------|
| • abi sobivama eluaseme leidmisel, elamistingimuste parandamisel, eluruumi tagamise teenuse saamisel | 19 inimesele |
| • abi abivahendite saamisel | 6 inimesele |
| • saatmine riigi- ja linnaasutustesse | 33 inimesele |
| • abistamine arvete tasumisel | 17 inimesele |
| • abi laste kasvatamisel ja vanemliku vastutuse kujundamisel | 5 inimesele |

• abi võlakohustuste küsimuste lahendamisel	17 inimesele
• nõustamine majapidamisküsimustes	17 inimesele
• abi asjaajamises	58 inimesele
• motiveerimine elukvaliteedi parendamiseks	31 inimesele
• abi erinevate teenuste saamisel	60 inimesele
• abistamine tervises seisundi parandamise küsimustes	63 inimesele
• nõustamine sotsiaaltoetuste taotlemisel	24 inimesele
• abi rehabilitatsiooniteenuste saamise taotlemisel	9 inimesele
• abi töövõime ja puude raskusastme tuvastamise taotlemisel	44 inimesele
• saatmine tervise- ja sotsiaalteenuste asutustesse	3 inimesele
• abi toiduabi saamisel	14 inimesele

Klientide elukvaliteeti hinnatakse teenusele saabumisel ja teenuselt lahkumisel kokkulepitud valdkondades: füüsiline heaolu eneseteadlikkus, psühholoogiline heaolu, sõltumatuse aste, suhete võrgustik, keskkond. Elukvaliteedi korduvat hindamist teostati 2024. aastal 65 kliendil ning hindamise tulemuseks on elukvaliteet kasvanud 80% klientidest ja 20% klientidest on elukvaliteet säilinud. Teenusele saabumisel koostatakse klientidele individuaalplaanid eesmärkide saavutamiseks ning 81,41% individuaalplaanides püstitatud eesmärkidest on saavutatud.

2024. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 95,83% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.2.7. Päevakeskuse teenus eakatele inimestele

Teenust osutatakse eakatele inimestele vabaaja sisustamise eesmärgil. Teenuse raames pakutakse klientidele käsitööringis osalemist, karaoke laulmist ja sünnipäevade tähistamist. 2024. aastal osutati teenust 27 inimesele.

2024. aasta lõpus viidi läbi klientide rahulolu küsitlus, mille tulemused näitavad, et 100% küsitletutest on rahul osutatud teenusega.

1.3. Turvakodu osakond

1.3.1. Turvakoduteenus lastele

2024. aasta jooksul kasutas turvakoduteenust 53 klienti, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli turvakodusse pöördumiste arvuks 57. Turvakodusse saabunud 53 klientidest viibisid 49 last turvakodus ööpäevaringselt ning 2 täiskasvanut koos 2 lapsega vajasid kriisiabi.

Teenust osutati nii Narva linna elanikele kui ka lastele teistest omavalitsustest:

42 klienti (40 last ja 2 täiskasvanut) – Narva linn
5 last – Sillamäe linn
2 last – Kohtla-Järve linn
1 laps – Narva-Jõesuu linn
1 laps – Tallinn
1 laps – Nõo vald
1 laps – Rae vald

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

2024. aastal turvakodusse saabunud 53 kliendist olid:

- 5 last koduse hoolimatuse tõttu;
- 7 last lähikondlaste alkoholi pruukimise tõttu;
- 1 laps lähikondlaste uimastite pruukimise tõttu;
- 1 laps alkoholi pruukimise tõttu;
- 7 last perevägivalla tõttu;
- 21 inimest koduste konfliktide tõttu;
- 2 inimest eluruumi puudumise põhusel;
- 9 last muudel põhjustel.

Teenuse osutamine on lõpetatud seoses alljärgnevate asjaoludega:

- 32 inimest naasid koju;
- 4 last suunati asendushooldusteenusele;
- 4 laps paigutati eestkosteperesse;
- 2 inimest asusid elama üürikorterisse;
- 1 laps lahkus muul põhjusel.

2024. aastalõpu seisuga viibis turvakodus 10 laps.

Teenuse osutamise ajal oli osutatud:

- abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel 38 lapsele ja nende vanematele
- psühholoogiline abi 37 lapsele ja nende 25 vanemale/eestkostjale
- meditsiiniline abi, sh visiidid perearstide ja eriarstide juurde, oli korraldatud 4 lapsele.

2024. aasta lõpus viidi läbi laste turvakoduteenusele suunajate rahulolu küsitlus. Tagasisidet saadi kolmelt kohalikult omavalitsuselt. Üldine hinnang oli positiivne. Turvakoduteenuse suunajad nõustusid järgnevate väidetega:

- Turvakoduteenus katab kõik laste vajadused - 100%
- Turvakoduteenus on kättesaadav – 100%
- Turvakodu töötajad osutavad professionaalset teenust – 100%
- Narva Sotsiaaltöökeskus arvestab teenusele suunaja soovitusi teenuse osutamisel – 100%

- Turvakodus osutatakse kõikidele lastele piisavalt tähelepanu -100%
- Narva Sotsiaaltöökeskus tagab lastele ohutu ja turvalise keskkonna – 100%
- Teenuse osutamise käigus arvestatakse ka lapse soovidega – 66,7%
- Lapsed saavad teenusel viibimise ajal vastavat psühholoogilist tuge ja abi – 100%
- Sotsiaaltöötaja osutab lastele vajalikku abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel – 66,7%
- Narva Sotsiaaltöökeskus tagab igale lapsele piisava meditsiinilise abi - 100%
- Teenusele suunatud lastel paraneb teenusel viibimise ajal elukvaliteet – 100%
- Tulemused Narva Sotsiaaltöökeskuse tegevuse kohta on kättesaadavad, konkreetsed ja arusaadavad – 100%

1.3.2. Asendushooldusteenus

Teenust osutatakse kolmes perekodus. 2024. aasta jooksul osutati asendushooldusteenust 19 lapsele, kelle juhtumiplaanis püstitatud eesmärkidest on 84% täidetud. Kord aastas hinnatakse laste elukvaliteeti. 2024. aastal teostati 15 lapsel korduv elukvaliteedi hindamine, kellest 62% paranes elukvaliteet.

Seisuga 01.01.2024 viibis asendushooldusteenusel 19 last, neist 11 poissi ja 8 tüdrukut.

Asendushooldusteenusel viibivate laste halduslepingud on sõlmitud järgmiste kohalike omavalitsustega:

- 2 lepingut – Kohtla-Järve Linnavalitsus;
- 16 lepingut – Narva linna Sotsiaalamet;
- 1 leping – Narva-Jõesuu Linnavalitsus.

2024. aastal on lõpetatud kahele lapsele asendushooldusteenuse osutamine nende täisealiseks saamisel.

Seisuga 31.12.2024 elab peremajades 17 last, neist 10 poissi ja 7 tüdrukut, kelle ametlikuks esindajaks on:

- 16 lapsel – Narva linn;
- 1 lapsel – Narva-Jõesuu linn;

Aastalõpu seisuga käivad 2 last koolieelsetes lasteasutustes, 14 last õpivad koolis, 2 last kutseõppeasutuses, 9 last käivad huviringides ning 3 last käivad jõusaalis.

2024. aastal oli arstiabi korraldatud 19 lapsele, 14 lapsele osutati abi sotsiaalsete probleemide lahendamisel, 17 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

(käsitöö, akrüülvärvidega lõuendile maalimine, seebi valmistamine, piparkookide küpsetamine).

Suvel korraldati lastele väljasõite Narva-Jõesuu mereranda, 5 last olid Viking-Tiigrid noortelaagris, 5 last Narva-Jõesuu Noortekeskuse lastelaagrites, lapsed külastasid Narva-Jõesuu spaasid. Talvel käidi kelgutamas ja suusatamas Pähklimäe nõlvadel.

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

Lastel käivad külas ja kutsuvad külla huvitavad inimesed. 2024. aastal kaks korda käisid lastele külas mootorratturid, kes sõidutasid lapsi mootorratastel ja valmistasid lastega šašlõkki. Toimus aastalõpu teejoomine koos sponsoritega, kes jagasid lastele kinke, ning lapsed kinkisid sponsoritele enda maalitud pilte.

Lapsed külastasid Päite loomaparki, kus ratsutasid hobustel, tutvusid teiste loomade eluga, said koduloomi paitada ja sööta. Lapsed külastasid Politsei- ja Piirivalveameti Narva bürood ning Päästeameti Narva päästekomandot, kus lastele jutustati politseinikute ja päästjate tööst.

Lapsed külastasid Eesti Kaevandusmuuseumi ekskursioonil ja käisid õppereisil Viru Rabas.

1.3.3. Lapsehoiuteenus

2024. aasta jooksul kasutas lapsehoiuteenust 4 last, kuid arvestades korduvaid pöördumisi, oli pöördumiste arvuks 9. Teenust on 2024. aastal osutatud kokku 1065,5 tundi.

Tänu lapsehoiuteenusele vähenes lapsevanema hoolduskoormus lapse erivajadustest tulenevalt ning lapsevanemal tekkis võimalus õppida, töötada, arsti külastada.

Teenuse osutamise ajal olid tagatud lapse hooldus ning turvaline ja arendav keskkond. Arendustegevused olid peamiselt suunatud laste sotsiaalsete oskuste ja iseseisvuse oskuste arendamisele. Koolivaheajadel on lapsed viibinud teenusel lapsevanema vajaduse järgi 3 kuni 7 tundi. Lisaks on lapsed vanema soovil saanud sooja toitu.

1.3.4. Psühholoogiline nõustamine

2024.aasta jooksul suunas Narva linna Sotsiaalabiamet psühholoogilise nõustamise teenusele 34 inimest, neist on 21 täiskasvanut ja 13 last.

Teenust osutati 29 kliendile, neist on ühele inimesele Tervise- ja sotsiaalosakonna suunamisel ning 10 lapsele ja 18 vanemale/eestkostjale Lastekaitse osakonna suunamisel. Klientidele oli pakutud individuaalset ja perenõustamist.

Ühele täiskasvanule oli osutatud nõustamine stabiliseerimaks psühhoemotsionaalset seisundit, abistamiseks adapteerimises ja tõstmaks motiveeritust igapäevaelu tegevustes.

Teenusele suunatud lastele ja nende vanematele oli osutatud psühholoogiline nõustamine järgmistel teemadel:

- laste emotsionaalsed ja käitumisprobleemid,
- probleemid koolis käimise ja õppimisega,
- eakaaslaste ja vanematega suhtlemise probleemid,
- üleminekuea probleemid.

Lapsevanema individuaalse ja/või grupinõustamise käigus oli psühholoog suurendanud vanema kompetentse lapse kasvatamise ja lapse arengut toetamise küsimustes ning noorukitega suhtlemises ja nendesse suhtumises. 5 klienti jätkab teenuse saamist 2025. aastal.

2. 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)	2021	2022	2023	2024	Muutus
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	854 383	951 024	969 002	974 044	5 042
Asendushooldusteenus	67 860	61 860	68 987	64 500	-4 487
Erihoolekandeteenused: Igapäevaelu toetamise teenus Toetatud elamise teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	107 458	115 174	128 190	138 880	10 690
Tööalase rehabilitatsiooni teenus (Eesti Töötukassa)	28 880	19 620	21 670	12 712	-8 958
Sotsiaalase rehabilitatsiooni teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	54 090	46 408	50 715	48 280	-2 435
Lõunasöök Narva Sotsiaaltöökeskuse klientidele	71 736	89 084	106 503	114 163	7 660
Erihoolekandeteenused: Kogukonnas elamise teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	80 537	83 641	102 426	114 268	11 842
Rehabilitatsiooniteenus	30 036	33 943	44 417	41 840	-2 577
Muud Narva Sotsiaaltöökeskuse teenused (sauna kasutamine, vanni kasutamine, invatransporditeenus, terviseedenduse protseduurid, abi dokumentide vormistamisel, saali kasutamine, turvakoduteenus lastele teistest omavalitsustest jm)	14 938	9 316	11 113	9 585	-1 528
Koduteenus	33 845	39 691	49 932	55 662	5 730
Turvakoduteenus täisealiste isikutele	3 816	2 612	3 160	2 721	-439
Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse õendusteenus		8 960	121 144	134 046	12 902
Kokku	1 347 579	1 461 333	1 677 259	1 710 701	33 442

Teenuste osutamise kulud (eurodes)	2021	2022	2023	2024	Muutus
Rehabilitatsiooniteenus	139 011	145 888	170 487	169 423	-1 064
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus (Sotsiaalkindlustusamet)	41 122	46 957	22 133	31 673	9 540
Töölase rehabilitatsiooni teenus (Eesti Töötukassa)	13 816	9 255	10 416	7 916	-2 500
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	1 888 731	2 023 836	2 290 284	2 608 863	318 579
Erihoolekandeteenused: igapäevaelu toetamise teenus toetatud elamise teenus	91 375	112 967	105 152	117 834	12 682
Erihoolekandeteenused: kogukonnas elamise teenus	40 364	36 976	42 216	62 227	20 011
Päevakeskuse teenus eakatele ja koduteenused	522 486	525 840	647 095	768 770	121 675
Supiköök	3 404	3 393	1 986	2 784	798
Tugiisikuteenus	24 385	26 815	28307	31 059	2 752
Varjupaiga- ja turvakoduteenus täiskasvanutele	185 813	200 106	233 086	243 870	10 784
Asendushooldusteenus	345 829	381 433	438 226	418 226	-20 000
Laste turvakoduteenus	222 147	217 770	239 576	280 464	40 888
Kulud seoses pagulaste vastuvõtmisega		5 469	10 564	0	-10 564
Projekt "Koduteenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Narva linnas"	39 699	105 352	85 946	0	-85 946
Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse õendusteenus			48 862	55 268	6 406
Projekt „Isikukeskse erihoolekande teenusmudeli rakendamine kohalikus omavalitsuses“			16 429	38 249	21 820
Kokku	3 558 181	3 842 057	4 390 765	4 836 626	445 861

3. TEENUSTE ARENDAMINE JA KVALITEEDI TÕSTMINE

Eesmärgil tõsta osutatavate teenuste kvaliteeti koguti 2024. aasta novembri- ja detsembrikuu jooksul tagasisidet teenuste saajatelt ja koostööpartneritelt.

3.1. Klientide rahulolu küsitlused

2024. aastal viidi läbi klientide rahulolu küsitlused järgmiste kliendigruppide seas:

- väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kliendid
- rehabilitatsiooniteenus kliendid
- sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- tööalase rehabilitatsiooni teenuse kliendid
- invatranspordi ja muude linnaelanikele osutatavate teenuste kliendid
- täisealistele isikutele turvakoduteenus kliendid
- erihoolekandeteenus kliendid
- koduteenus kliendid
- tugiisikuteenus kliendid
- eakatele inimeste päevakeskuse teenuse kliendid
- asendushooldusteenusel viibivad lapsed
- varjupaigateenus täiskasvanutele kliendid

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

Teenused	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Tugiisikuteenus	21	15	12	15	16	24
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	97	94	94	72	89	92
Päevakeskuse teenus eakatele	20	-	21	19	23	19
Turvakoduteenus täiskasvanutele	12	9	5	5	4	6
Erihoolekandeteenused	41	46	51	50	49	49
Rehabilitatsiooniteenus	86	139	35	101	125	115
Tööalase rehabilitatsiooni teenus	64	40	16	10	12	13
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	43	32	21	30	21	23
Muud teenused linnaelanikele	15	10	15	9	12	12
Koduteenus	121	130	108	93	97	112
Asendushooldusteenus	16	16	15	13	14	15
Varjupaigateenus täiskasvanutele		23	23	28	20	26
Kokku	536	554	416	445	482	506

Klientide osalus rahulolu uuringus

Hooldekodu klientide küsitluses osalenutest on hooldusteenuse osutamisega rahul 98,91% vastanutest, sotsiaalteenustega on rahul 97,83% vastanutest, meditsiiniteenustega 95,65% ja vaba aja korraldamisega 98,91%. Rahuloluküsitluse tulemuste analüüs näitab, et pärast teenusele saabumist on klientidel paranenud/kasvanud elukvaliteet 93,48% vastanutest, enesetunne 84,78% vastanutest, tervis 75,00% vastanutest, liikumisaktiivsus 83,70% vastanutest, kindlustunne 92,39% vastanutest.

Rehabilitatsiooniteenuse klientide küsitluses osalenutest vastas, et nende elukvaliteet on paranenud 73,04% vastanutest, enesetunne paranes 91,30%, tervis paranes 76% vastanutest, liikumisaktiivsus paranes 87,83% ja kindlustunne paranes 74,78% vastanutest. 99,13% 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 100,00% vastanutest, ettevalmistus tööks 100% vastanutest ja töövõime 100,00% 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 95,65%, töövõime 30,43%, 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 invatransporditeenuse ja koos abistajaga vanni kasutamise teenuse kliendid. Küsitluses osalenutest on teenusega rahul 92% vastanutest. Kõik on saanud teenustest kasu, sh tervis paranes 50% vastanutest, füüsiline aktiivsus tõusis 33,33% vastanutest, 91,67% vastanutest said ligipääsu avalikele teenustele, 75% vastanutest sai abi toimingutes, millega iseseisvalt toime ei tule ja 75% vastas, et nende elukvaliteeditase kasvas.

100% täisealistele isikutele turvakoduteenuse klientidest on rahul saadud teenusega. Rahulolu küsitluses osalenutest on paranenud elukvaliteet 50% vastanutest, enesetunne 50% vastanutest, tervis 50% vastanutest, elamistingimused 100% vastanutest, iseseisev toimetulek 83,33% vastanutest, kindlustunne 83,33% vastanutest.

100% erihoolekandeteenuste (igapäevaelu toetamise teenus ja toetatud elamise teenus) küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 95,12% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 92,68% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 90,24% tunneb ennast kindlamalt võõraste inimeste keskel, 85,37% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaalsolukohaldamine jne), 92,68% omab keskuses head võimalus suhtlemiseks, 95,12% on meeleolu paranenud, 95,12% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 92,68% on enesetunne paranenud, 87,80% on tervis paranenud, 90,24% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 92,68% on muutunud enesekindlamaks.

100% kogukonnas elamise teenuse küsitletud klientidest on rahul saadud teenusega. Pärast teenusele saabumist on 90,00% vastanutest muutunud iseseisvamaks, 100% saab igapäevaeluks vajalikke teadmisi ja oskusi, 100% tunneb ennast kindlamalt võõraste inimeste keskel, 60,00% saab iseseisvalt pöörduda linna- ja riigiasutustesse (haigla, pank, sotsiaalsotsiaalamet jne), 100% omab keskuses head võimalus suhtlemiseks, 100% on meeleolu paranenud, 100% on leidnud huviala, millega neile meeldib tegeleda, 80,00% on enesetunne paranenud, 70,00% on tervis paranenud, 100,00% on kasvanud liikumisaktiivsus ja 90,00% on muutunud enesekindlamaks.

98,21% koduteenuse küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. Pärast teenusele saabumist on elukvaliteet paranenud 79,46% vastanutest, tervis 55,36% vastanutest, enesetunne 67,86% vastanutest, igapäevaeluga hakkama saamine 78,57% vastanutest, kindlustunne 64,29% vastanutest.

95,83% tugiisikuteenuse küsitletud klientidest on rahul saadud teenustega. Kliendid vastasid, et nende elukorralduses on muutunud paremaks tänu tugiisikuteenusele järgmine:

- elukvaliteet – 100,00%
- rahadega majandamine – 95,83%
- vanemlus – 91,67%
- tööelu korraldus – 83,33%
- suhted perekonnas – 91,67%
- suhtlemisvõimalused – 100,00%
- olme-või elamistingimused – 91,67%
- kindlustunne – 95,83%

Eakatele inimestele päevakeskuse teenuse klientide 2024. aasta rahuloluküsitlus tulemused näitavad, et 100% on rahul osutatava teenusega. 100% vastanutest vastasid, et nad on saanud teenusest järgmist kasu:

- keskuses on hea võimalus loominguliseks ja vaimseks tegevuseks
- keskuses on hea võimalus suhtlemiseks
- meeleolu on paranenud
- leidsid huviala, millega meeldib tegeleda
- kindlustunne on kasvanud
- elukvaliteet on kasvanud

73,33% küsitletud asendushooldusteenusel viibivatele lastele meeldib elada peremajas. Lapsed märkisid küsitluses, et viimase aasta jooksul on neil paranenud:

- tervis - 73%
- elutingimused - 80%
- suhted sõpradega - 73%
- suhted lähedastega - 87%
- suhted peremajade töötajatega - 67%
- suhted teiste peremajas elavate lastega - 53%
- õppeedukus - 53%
- füüsiline vorm - 60%

- huvitegevuse oskused - 73%
- iseseisev hakkamasaamine - 87%
- elukvaliteet - 80%

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

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

Narva Sotsiaaltöökeskus lähtub oma professionaalses tegevuses kliendi heaolust ja arvestab kõikide osapoolte õigustega. Spetsialisti töös on prioriteediks kliendi õigused ja huvid. Spetsialist juhindub heatahtliku ja eelarvamusteta ning stereotüüpide vaba suhtumise põhimõttest. Juhtudel, kus töötajate ülesanded on vastuolus eetiliste normidega, lähtuvad töötajad põhimõttest „eelkõige ära kahjusta“. Spetsialist ei luba oma töös eelkõige 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, milles osalesid väljaspool kodu üldhooldus-, asendushooldus- ja turvakoduteenust lastele vahetult osutavad töötajad. 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:

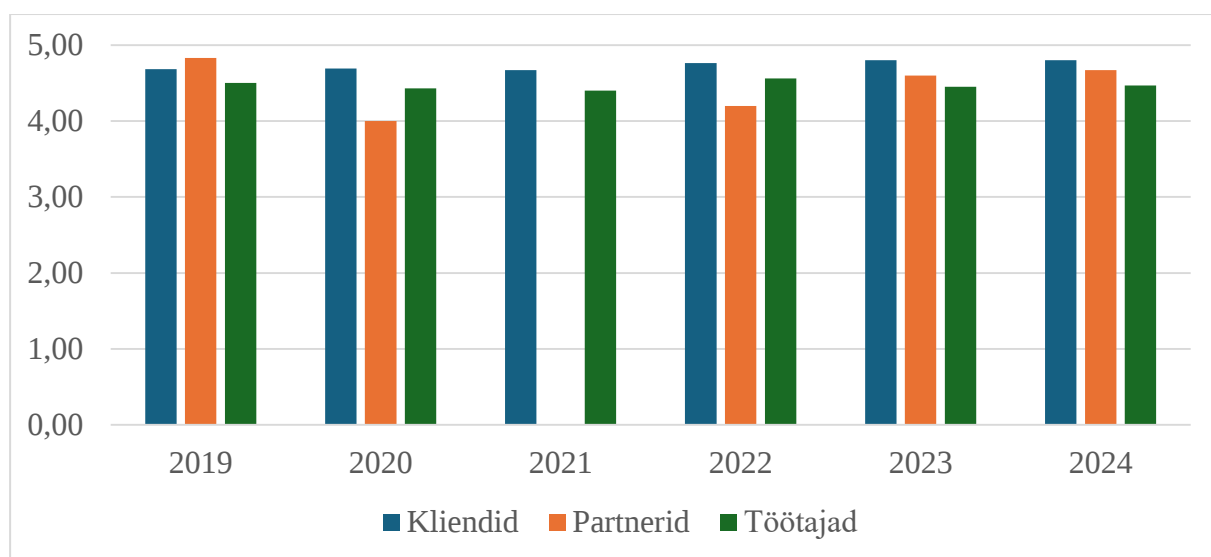
Teenus	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Tugiisikuteenus	100.00%	100.00%	91.67%	100.00%	100.00%	100.00%
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	95.88%	85.11%	89.25%	100.00%	100.00%	88.04%
Päevakeskus eakatele	95.00%	-	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Turvakoduteenus täisealistele	100.00%	100.00%	80.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Erihoolekandeteenused	100.00%	100.00%	92.16%	98.00%	97.96%	97.96%
Rehabilitatsiooniteenus	77.91%	79.14%	77.14%	100.00%	98.40%	98.26%
Töölase rehabilitatsiooni teenus	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	100.00%	90.63%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
Muud teenused linnaelanikele	93.33%	60.00%	73.33%	88.89%	100.00%	100.00%
Koduteenus	71.07%	82.31%	89.91%	94.57%	87.63%	91.07%
Asendushooldusteenus	87.50%	87.50%	93.33%	84.62%	71.43%	86.67%
Varjupaigateenus täiskasvanutele	-	100.00%	95.65%	92.86%	100.00%	100.00%
Keskmine	93%	90%	90%	97%	96%	97%

Klientide teadlikkus nende õigustest ja kohustustest seoses teenuse saamisega.

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

Kliendid	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Tugiisikuteenus	4,52	4,69	4,91	4,65	4,81	4,83
Väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus	4,61	4,63	4,14	4,77	4,79	4,70
Päevakeskus eakatele	4,95		5	5	5	5
Täiskasvanute turvakodu	4,74	4,64	4,31	4,74	4,77	4,62
Erihoolekandeteenused	4,63	4,82	4,72	4,84	4,87	4,93
Rehabilitatsiooniteenus	4,57	4,54	4,8	4,72	4,76	4,83
Töölase rehabilitatsiooni teenus	4,90	4,96	4,99	4,99	4,98	5
Sotsiaalse rehabilitatsiooni teenus	4,95	4,98	4,96	4,98	5	5
Muud teenused linnaelanikele	4,77	4,73	4,84	4,58	4,64	4,65
Koduteenus	4,15	4,42	4,32	4,53	4,49	4,50
Asendushooldusteenus	4,42	4,47	4,42	4,20	4,32	4,19
Varjupaigateenus täiskasvanutele		4,53	4,53	4,57	4,72	4,51

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 2019-2024.a

3.2. Ettepanekud ja kaebused

2024. aastal oli esitatud kuus kaebust, neist

- neli kaebust laste turvakodu teenust osutavate töötajate ebakorrektsel käitumise kohta,

- ühe kaebuse esitas hooldekodu kliendi sugulane, kes ei olnud rahul hooldekodu klientide toitlustamisega
- ühe kaebuse esitajaks oli koduteenuse klient, kes soovis et talle koduteenust osutaks teine sotsiaalhooldaja.

Kõik kaebused olid läbi vaadatud, läbi arutatud teenuseid vahetult osutavate töötajate ja spetsialistidega, vältimaks sarnast olukorda on vastu võetud asjakohased meetmed, kaebuste esitajatele on antud vastused, mis rahuldavad kõiki osapooli või on esitatud argumenteeritud ja kaebust vaidlustavad seletuskirjad.

3.3. Partnerite rahulolu küsitlus ja hinnang

2024. aasta detsembris viidi läbi koostööpartnerite rahulolu küsitlus, kelleks on Narva Linnavalitsus, Narva linna Sotsiaalahiamet, Sotsiaalkindlustusamet, Eesti Töötukassa, Tervisekassa, Sotsiaalministeerium, Kohtla-Järve Linnavalitsus, Narva-Jõesuu Linnavalitsus, Sillamäe Linnavalitsus, Jõhvi vallavalitsus, 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, Tallinna Tervishoiu Kõrgkool. Tagasisidet saadi kolmelt koostööpartnerilt. Üldine hinnang koostööpartneritelt oli väga positiivne. Koostööpartnerid nõustuvad 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 - 100%
- Informatsioon asutuse tegevuse ja selle tulemuste kohta on kättesaadav - 100%
- 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 - 100%
- 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. Koostöö efektiivsuse määr on 100%. Partnerluse osas on koostöö eesmärgid toodud lisas 1.

3.4. Parendus- ja innovatsiooniprojektide rakendamine

Teenuste kvaliteedi parandamiseks rakendati 2024. aasta jooksul järgnevaid parendusprojekte:

- Uute hooldekodu kohtade loomine
Narva Sotsiaaltöökeskus jätkas koostööd Narva Linnavalitsusega: osales riigihanke hankemenetluse „Narva uue hooldekodu ehitamine“ ettevalmistamises. Hanke eesmärk on koostada tööprojekt ja ehitada Narva uue hooldekodu hooned koos välisvõrkude ja välisterritooriumiga. Hankemenetlus on läbi viidud ning hankeleping on sõlmitud.
- Hooldusteenuse kvaliteedi ja hooldajate töötingimuste parandamine
2024. aastal on soetatud 5 funktsionaalset voodit, lamatistevastased õhkmadratsid- ja padjad, päästekangad sangadega, kokkupandavad libilauad ja lingtõstuk, mis võimaldab liikumisvõimetut klienti ühelt aluselt teisele turvaliselt teisaldada.
- Hooldekodu klientidele tervishoiuteenuse kvaliteedi parandamine
2024. aastal on soetatud uued vererõhuaparaadid, nebulisaatorid, haavahooldus- ja uroloogia tooted, Covid+gripi AB kiirtestid ning 2 vere- ja uriinianalüsaatorit, mis aitavad diagnoosida põletikke kehas.
- Hooldekodu osakonna klientide elukeskkonna parandamine
2024. aastal on teostatud:
 - hooldekodu hoone keskosa koridoride ja trepikodade remonditööd;
 - hooldekodu lillepeenarde korrastamine;
 - voodipesu ja sööginõude uuendamine;
 - kliimaseadme soetamine ja paigaldamine võimlemissaali;
 - kaasaegsete digibokside soetamine ja paigaldamine klientide tubadesse;
 - koostöös hoone omanikuga, kes rahastas tööd, kolme pesuruumi kosmeetiline remont, hoone aknaavade ja alumiiniumist rõduuste plokkide soojustamine;
 - turvavalgustite väljavahetamine hoone omanikuga koostöös ja kaasrahastamisel.
- Erihoolekandeteenuste ja täisealistele isikutele turvakoduteenuse osutamise keskkonna parandamine
2024. aastal on lõpetatud Sotsiaalmaja hoone renoveerimine aadressil Mihhail Maslovi tn 3, Narva. Hoone energiatõhusus on parandatud.
Erihoolekandeteenuste osutamise ruumidesse (arvutiklassi, klientide tegevustubadesse) on tellitud uus kontorimööbel ja arvutiklassi on soetatud uued arvutid, monitorid ja multimeedia lauakomplektid, kõlarid ja kaamerad.
- Sotsiaalmaja aadressil M. Maslovi 3 töötajate töö- ja olmetingimuste parandamine
2024. aastal koostöös Narva Linnavalitsusega teostati Sotsiaalmaja keldrikorruse remonditööd, mille käigus rajati keldrikorrusele arhiivi- ja laoruumid, personali puhke- ja riietusruumid, mis on nõuetekohaselt sisustatud riiulite, kappide, köögimööbli ja -seadmetega.
- Varjupaigasteenuse klientide viibimiskeskkonna ohutuse taseme tõstmine

Sotsiaalmaja hoones aadressil Karja 6a on koostöös Narva Linnavalitsusega teostatud elektripaigaldise remont ja audit.

- Asendushooldusteenusel viibivate laste elukeskkonna parendamine

Koostöös Narva Linnavalitsusega oli tehtud:

- põrandakütte kollektorite vahetus,
- päikesepaneeli paisupaagi vahetus,
- ruumitermostaatide paigaldus,
- riigihangemenetluse „Narvas Väike-Rakvere 7, 9, 11 asuvate peremajade remont“ ettevalmistamine ja algatamine Narva Linnavalitsuse poolt 2024. aasta detsembris.

2024. aastal on peremajadesse ostetud 21 arvuti tugitooli, välja vahetatud ribakardinad, vahetatud arvutiseadmed, teostatud haljastustööd peremajade territooriumil.

- Keskköögi töö efektiivsuse tõstmine

2024. aastal oli soetatud uus õhupuhasti ja saumikser; koduteenuse klientide koju valmistoidu toimetamiseks ning supiköögi klientidele valmistoidu väljaandmiseks keskköögist on soetatud toidupakendid. 2024. a detsembris on ostumenetluse raames „Toidupakendite ostmine“ sõlmitud uus ostu-müügileping kehtivusega kuni 31.12.2026.

- Narva Sotsiaaltöökeskuse materiaal-tehniliste ressursside kaasajastamine ja tõhustamine

Narva Sotsiaaltöökeskuse hankeplaani kohaselt viidi 2024. aastal läbi järgmised hankemenetlused:

- „Hooldusvahendite ostmine“, kaks hankelepingut on sõlmitud kaheks aastaks võõrühmetele, imavate pükste, imavate aluslinade, pesukinnaste, nahahooldusvahendite, vedelseebi, käte desinfitseerimisvahendite ja niisutavate salvrätikute soetamiseks;
- „Isikukaitse- ja puhastusvahendite, koristustarvikute ning majapidamispaberi ostmine“, 4 hankelepingut on sõlmitud kaheks aastaks;
- „Toiduainete ostmine Narva Sotsiaaltöökeskusele 2025-2026“, 5 hankelepingut erinevate toiduainete gruppide ostmiseks on sõlmitud ajavahemikuks 01.01.2025 -31.12.2026;
- 2024. a detsembris on algatatud hankemenetlus „Narva Sotsiaaltöökeskuse hoonete ruumide remonditööd“, mille eesmärk on remontida Hooldekodu osakonna hoone aadressil Rahu põik 10, Narva söögisaale, sektorite koridore ja nõudepesuruume ning Turvakodu osakonna hoone aadressil M. Maslovi 3a, Narva trepikoda ja tuulekoda.
- 2024.a novembris oli algatatud hankemenetlus „Sõiduki kasutusrent“, mille eesmärgiks on Narva Sotsiaaltöökeskuse kasutuses oleva sõiduki vahetus uue sõiduki vastu kvaliteetse invatransporditeenuse osutamiseks. Kuna ainus esitatud pakkumus ületas märksa Hankija eelarvelisi võimalusi, hankemenetlus on lõpetatud ning algatatud uuesti 2024. a detsembris.

- Töötajate tervisele ohutu töökeskkonna loomine ja tagamine

2024. aastal on Hooldekodu osakonna töötajatele (hooldajatele, abihoolajatele, toidujagajatele, koristajatele, õdedele, rehabilitatsiooniteenuse töötajatele ja autojuhtidele) soetatud tööriietus.

2024. aastal kontrollisid asutuse tegevust Päästeamet, Terviseamet, Põllumajandus- ja Toiduamet. Päästeameti poolt tehtud ettekirjutus on õigeaegselt täidetud, Toiduameti poolt tuvastatud puudused on kõrvaldatud.

- Töötajate riigikeele oskuse parandamine

2024. aastal parandas riigikeele oskust 23 töötajat, kes osalesid tööandaja poolt korraldatud eesti keele koolitusel, mis toimus ajavahemikul 2023. a september–2024. a aprill. Pärast koolituse lõpetamist sooritasid 5 töötajat edukalt A2- ja B1-taseme eksamid.

2024. aastal kontrollis Keeleamet Narva Sotsiaaltöökeskuse töötajate eesti keele oskuse vastavust kehtestatud nõuetele. Keeleameti ettekirjutuse täitmiseks on ajavahemikul 2024. a september–2025. a mai korraldatud eesti keele koolitus 55 töötajale, sh osaleb praegu:

- 39 töötajat koolitusel „Eesti keele A2-taseme eksamiks ettevalmistamise kursus“,
- 9 töötajat koolitusel „Eesti keele B1-taseme eksamiks ettevalmistamise kursus“ ja
- 7 töötajat koolitusel „Eesti keele B2-taseme eksamiks ettevalmistamise kursus“.

- Töötajate kvalifikatsiooni tõstmine

2024. aasta septembris asus 9 töötajat (abihoolajat ja sotsiaalhooldajat) õppima Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis töökohapõhise õppe raames hooldustöötaja eriala.

- Töötajate professionaalse efektiivsuse tõstmine

Aasta jooksul toimusid supervisioonid asendushoolduskodu ja laste turvakodu töötajatele.

2024. aastal läbiviidud ostumenetluse „Supervisioon väljaspool kodu üldhooldusteenust osutatavatele töötajatele“ raames on sõlmitud leping Abiko MTÜ-ga grupisupervisioonide läbiviimiseks perioodil 2024. a detsember – 2025. a detsember. 2024. a detsembris võtsid osa supervisioonist 41 hooldekodu töötajat.

- Asutuse maine tõstmine koostööpartnerite, klientide ja oma töötajate silmis

2024. aastal on tunnistatud Narva Sotsiaaltöökeskuse panus sotsiaaltöösse Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsiooni poolt: 2024. aasta laureaadiks sai hooldekodu õde Olga Lavruhhina kategoorias Aasta sotsiaalvaldkonna uustulija.

2024. aastal on sõlmitud koostööleping Vilniusi hooldekoduga „Senjorų socialinės globos namai“. 2024. a suvel külastasid koostöölepingu raames hooldekodu spetsialistid koostööpartnerit ning tutvusid Leedu sotsiaalvaldkonna asutuste tööga.

- Tiimitunne tugevdamine

2024. aasta suvel oli korraldatud töötajate reis Taagepera lossi võluparki "Alice Imedemaal".

- Kaasa aitamine Narva elanike vaimse tervise hoidmisele ja dementsuse raskustega elavate inimeste personaalsele taastumisele

2024. aastal jätkati tööd dementsusega inimeste lähedaste tugigrupiga.

- Tööjõu ettevalmistamine ja vajaliku ressursi leidmine
2024. aastal tegi Narva Sotsiaaltöökeskus tihedat koostööd õppeasutustega, pakkudes nende õpilastele praktikakohti. Kõige populaarsem oli hooldustöötaja praktika, mida läbis 24 Gelmett Consult OÜ õpilast, 4 Ecomengrad OÜ õpilast ja 6 Tartu Tervishoiu Kõrgkooli õpilast. 5 Gelmett Consult OÜ õpilast on läbinud tugiisiku praktika, 1 Tartu Tervishoiu Kõrgkooli õpilane – praktika „Eaka hooldus“. 2024. aastal on Narva Sotsiaaltöökeskuses olnud praktikal 40 inimest.
- Projekti „Isikukeskse erihoolekande teenusmudeli rakendamine kohalikus omavalitsuses 2023-2024“ (ISTE) rakendamine
2024. aastal jätkus projektis „Isikukeskse erihoolekande teenusmudeli rakendamine kohalikus omavalitsuses 2023-2024“ (ISTE) osalemine. 2024. aastal suunas Narva linna Sotsiaalabiamet projektis osalemiseks 8 uut klienti inimest, teenuse osutamine lõpetati 7 kliendile. 2024. aastal 24 psüühilise erivajadusega inimese abistamisel teenuskomponentidel põhinev lähenemine on katsetatud. Uus psüühilise erivajadusega inimeste teenuste korraldusskeem läbib testimist.

2024. aastaks oli planeeritud järgmised innovatsiooniprojektid:

- Asendushooldusteenuse osutamise korraldamine Turvakodu hoones aadressil M. Maslovi 3a
Eesmärgil luua teenuse osutamiseks tingimusi, mis vastavaks nõuetele teenuse osutamise ruumidele, tegi Narva Sotsiaaltöökeskus koostööd Narva Linnavalitsusega: osales riigihanke hankemenetluse „Narva Sotsiaaltöökeskuse Turvakodu osakonna hoones aadressil M. Maslovi tn 3a ruumide projekteerimis- ja ehitustööd“ ettevalmistamises. Hanke eesmärk on Narvas aadressil M. Maslovi tn 3a asuva hoones erivajadustega (ka liikumispuudega) lastele asendushooldusteenuste osutamiseks ruumide ettevalmistamise projekteerimis- ja ehitustööd. Hankemenetlus on läbi viidud ning hankeleping on sõlmitud.
- Perepesa teenuse korraldamine Turvakodu hoones aadressil M. Maslovi 3a
Narva Sotsiaaltöökeskus tegi koostööd Narva linna Sotsiaalabimeti ja SA Lapse Heaolu Arengukeskusega, kes toetab KOV-e Perepesade käivitamisel sisu arendamisel ning pakub igapäevaselt meeskondadele rakenduslikku tuge: on toimunud kohtumised ja arutelud, koostatud projekti eelarve ja taotlus projekti kaasrahastamiseks. Dokumendid on esitatud Narva Linnavolikogule läbivaatamiseks ja kinnitamiseks. 2024. aastal on remonditud Turvakodu hoone spordisaali kõrvalruumi, milles on kavas korraldada Perepesa teenust ning mille sisustamine on kavas kooskõlas Perepesa mudeli disainiga.

4. TÖÖTAJATE KAASAMINE JA ARENDAMINE

2024. a lõpu seisuga töötas Narva Sotsiaaltöökeskuses 169 töötajat, neist on ühe töötajaga töösuhted peatatud seoses lapsehoolduspuhkusel viibimisega.

2024. aastal on lõpetatud 26 töölepingut, neist:

- 16 – töötaja algatusel
- 7 – seoses lepingu tähtaja lõppemisega
- 2 – töölepingu ülesütlemine katseajal
- 2 – töölepingu erakorraline ülesütlemine töötajast tuleneval põhjusel.

2024. aastal võeti tööle 28 töötajat.

2024. aastal on tööjõu voolavus 15%.

2024. 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 93% töötajatest. Kaalutud keskmine töö rahulolu hinne on 4,42, 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 4,24, rahulolu töökeskkonnaga keskmine hinne on 4,48, töömotivatsiooni bloki keskmine hinne on 4,35 ja informeerituse bloki keskmine hinne on 4,62.

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

- 97% töötajatest on tuttav asutuse missiooni, visiooni ja väärtustega
- 97% töötajatest on tuttav asutuse kvaliteedipoliitikaga
- 99% töötajatest on tuttav asutuse töötervishoiu- ja ohutuse nõuetega
- 85% töötajatest on hästi informeeritud asutuse tegevusest, plaanidest ja probleemidest
- 87% töötajatest on tuttav tegevuse tulemustega ning saavad neist aru
- 96% töötajateni jõuab töö tegemiseks vajalik informatsioon nendeni õigeaegselt
- 98% töötajatest teab, kuidas nende töö eesmärgid on seotud asutuse eesmärkidega
- 97% töötajatest on selge ettekujutus ülesannetest, millest oleneb nende töö õnnestumine
- 97% töötajatest teab oma õiguseid ja kohustusi
- 100% töötajatest teab, milles seisneb nende vastutus
- 93% töötajatest on kursis protseduurireeglitega kuidas teenust saavat isikut teenuse planeerimisel, elluviimisel ning hindamisel kaasata
- 90% töötajatest on informatsioon asutuse tegevuse kohta kättesaadav ja mõistetav.

2024. aastal osales 165 töötajat 44-el koolitusel/infopäeval/seminaril, osa neist toimus veebis. 2024. aastal viidi läbi koolitused vastavalt kinnitatud koolitusplaanile ning peale selle viidi läbi veel lisa koolitusi sama eelarve raames. Koolitusplaani täitmise määr moodustas 2024. aastal 100%.

5. INFO KÄTTESAADAVUSE TAGAMINE

2024. 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, Eesti Töötukassa, Politsei- ja Piirivalveameti ja Narva Linnavalitsusega. Asutuse kohta ilmus 10 artiklit ajalehtedes ja internetis.

6. EFEKTIIVNE PLANEERIMINE

2024. aastal koostati tegevuskava, milles kirjeldatakse vajalikud tegevused seatud eesmärkide saavutamiseks ja mida koostatakse üheks aastaks. 2024. aasta tegevuskava koosneb kahest strateegilisest eesmärgist, neist esimene eesmärk on jaotatud kaheks alaeesmärgiks, teine eesmärk on jaotatud omakorda kolmeks alaeesmärgiks. Tegevuskava oodatavaid tulemusi on kokku 238, neist 200 on saavutatud (84%).

LISA 1. NARVA SOTSIAALTÖÖKESKUSE PARTNERLUSE HINNANG

2024. AASTA

KOOSTÖÖPARTNER	KOOSTÖÖ EESMÄRGID	KOOSTÖÖ TULEMUSED
Narva Linnavalitsus	Kvaliteetsete teenuste osutamiseks ja majandustegevuse elluviimiseks piisava eelarve tagamine	Asutuse eelarve on kinnitatud
	Eelarve muutmine keskuse tegevuse võimaliku lisakulu katmise vajadusel	Eelarve on suurendatud
	Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse uute teenuskohtade loomine	Hankemenetlus „Narva uue hooldekodu ehitamine“ on ette valmistatud ja läbi viidud, sõlmitud hankeleping, mille eesmärgiks on tööprojekti koostamine ja Narva uue hooldekodu hoonete ehitamine
	Sotsiaalmaja hoone aadressil M. Maslovi 3, Narva energiatõhususe parandamine	2024. aastal on lõpetatud Sotsiaalmaja hoone renoveerimine aadressil Mihhail Maslovi tn 3, Narva. Hoone energiatõhusus on parandatud. Renoveerimistööd teostati Narva Linnavalitsuse Linnamajandusameti poolt korraldatud hankemenetluse raames
	Sotsiaalmaja aadressil M. Maslovi 3 töötajate töö- ja olmetingimuste parandamine	Narva Linnavalitsuse Linnamajandusameti poolt korraldatud hankemenetluse raames on teostatud Sotsiaalmaja keldrikorruse remonditööd, mille käigus rajati keldrikorrusele arhiivi- ja laoruumid, personali puhke- ja riietusruumid

	Varjupaigasteenuse klientide viibimiskeskonna ohutuse taseme tõstmine	Narva Linnavalitsuse Linnamajandusamet poolt korraldatud hankemenetluse raames on teostatud aadressil Karja tn 6a, Narva Sotsiaalmaja hoone elektripaigaldise remont ja audit
	Asendushooldusteenuse osutamise korraldamine Turvakodu hoones aadressil M. Maslovi 3a	Narva Linnavalitsuse Linnamajandusamet on läbi viinud hankemenetluse „Narva Sotsiaaltöökeskuse Turvakodu osakonna hoones aadressil M. Maslovi tn 3a ruumide projekteerimis- ja ehitustööd“ . Hanke eesmärk on Narvas aadressil M. Maslovi tn 3a asuva hoones erivajadustega (ka liikumispuudega) lastele asendushooldusteenuste osutamiseks ruumide ettevalmistamise projekteerimis- ja ehitustööd. Hankeleping on sõlmitud
	Asendushooldusteenusel viibivate laste elukeskkonna parendamine	Narva Linnavalitsuse Linnamajandusameti poolt on korraldatud ja tasutud järmised tööd peremajades: põrandakütte kollektorite vahetus, päikesepaneeli paisupaagi vahetus, ruumitermostaatide paigaldus. Riigihangemenetlus „Narvas Väike-Rakvere 7, 9, 11 asuvate peremajade remont“ on ette valmistatud ja algatatud 2024. aasta detsembris
Narva linna Sotsiaaliamet	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine	Sotsiaaliameti teenusele suunamisel on koduteenustele saabunud 204 inimest, tugiisikuteenusele 66 klienti, ööpäevaringsele hooldusteenusele 49 klienti , turvakoduteenusele lastele 42 klienti, lapsehoiuteenusele 4 last, psühholoogilise nõustamise teenusele 34 inimest, invatransporditeenusele 11 last
	Klientide abivajaduse tuvastamine ja tegevuskavade koostamine	Kõikide teenusele suunatud klientide abivajadust on hinnatud: tugiisikuteenuse klientide tegevuskavad on koostatud; koduteenuse klientide hooldusplaanid on koostatud, hooldekodu klientide vajadused on ümber hinnatud
	Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Narva linna Sotsiaaliamet rahastab Narva linnas registreeritud hooldekodu klientide hoolduskulude osa Narva Linnavalitsuse kehtestatud piirmäära ulatuses

	Asendushooldusteenuse rahastamine pika- või lühiajaliselt lapse heaolu ja õiguste tagamiseks, lapse põhivajaduste rahuldamiseks peresarnaste elutingimuste võimaldamiseks, lapsele turvalise ja arenguks soodsa elukeskkonna loomine ning lapse ettevalmistamine võimetekohaseks toimetulekuks täisealisena	Saadud tasu asendushooldusteenuse osutamise eest 16 lapsele
	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	Juhtumiplaanid on koostatud 16 lapsele ja ümberhinnatud plaanid on esitatud teenuseosutajale
	Asendushooldusel oleva lapse külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas	16 last on külastatud kaks korda aastas
	Projekti „Isikukeskse erihooletande teenusmudeli rakendamine kohalikus omavalitsuses 2023-2024“ (ISTE) piloteerimine	Projekti piloteerimiseks sõlmitud lepingu raames suunas 2024. aastal Narva linna Sotsiaalabiamet projektis osalemiseks 8 uut klienti, 24 psüühilise erivajadusega inimese abistamisel teenuskomponentidel põhinev lähenemine on katsetatud. Uus psüühilise erivajadusega inimeste teenuste korralduskeem läbib testimist
	Piisava eelarvemahu tagamine assigneeringute lõikes	Taotlused eelarve suurendamiseks ja assigneeringute muutmiseks on kooskõlastatud ja edasi suunatud Narva Linnavalitsusele läbivaatamiseks
Sotsiaalkindlustusamet	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine	Sotsiaalkindlustusameti suunamisel on 2024. aastal saanud sotsiaalse rehabilitatsiooni teenusele 17 klienti
	Klientide abivajaduse tuvastamine ja teenuse eesmärkide määratelmine	Iga kliendi suunamisotsuses on püstitatud teenuse osutamise eesmärgid, mille alusel on koostatud iga kliendi tegevuskava
	Erihooletandeteenuste ja sotsiaalse rehabilitatsiooni teenuse kättesaadavuse tagamine abivajajatele	2024. aastal on sotsiaalse rehabilitatsiooni teenust saanud 45 klienti, igapäevaelu toetamise teenust 39 inimest, toetatud elamise teenust 12 inimest ja kogukonnas elamise teenust 10 inimest ning kõik arved on tasutud

	Teenuste kvaliteedi arendamine	Narva Sotsiaaltöökkeskus jätkab SKA väljatöötatud kvaliteedijuhiste rakendamisega
	Teenuse osutamise kohta info kättesaadavuse tagamine	Asutus osales Sotsiaalkindlustusameti infopäevades, mille tulemusena on teenuseosutaja kursis teenuste arengu suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada
Eesti Töötukassa	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine	Eesti Töötukassa suunamisel on tööalase rehabilitatsiooni teenusele saabunud 9 klienti, kokku sai teenust 14 klienti aasta jooksul ning arved teenuse osutamise eest on tasutud
	Teenuse osutamisega seotud info kättesaadavuse tagamine	Asutus on osalenud Eesti Töötukassa info- ja teabepäevadel, mille tulemusena on teenuseosutaja kursis tööalase rehabilitatsiooni teenuse arengu suundade ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada
	Kvalifitseeritud tööjõu värbamine ja töötasu tagamine	Palgatoetusteenust on kasutatud. Uued töötajad on võetud tööle
Tervisekassa	Abivajajatele teenuste kättesaadavuse tagamine	Õendusteenus on osutatud 53 hooldekodu kliendile ning arved osutatud teenuste eest on tasutud
	Teenuse osutamisega seotud info kättesaadavuse tagamine	Tervisekassa poolt on korraldatud info- ja teabepäevad, milles osales asutus - teenuseosutaja on kursis õendusteenuse arengu suundadega ja muudatustega ning asutusel on võimalus oma arvamust avaldada
Sotsiaalministeerium	Klientide ja töötajate vaimse tervise edendamine	Riigieelarvelise eraldise kasutamise leping on sõlmitud ja hingehoidja osutab teenust
Kohtla-Järve Linnavalitsus	Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Kohtla-Järve Linnavalitsus rahastab Kohtla-Järve linnas registreeritud hooldekodu klientide hoolduskulude osa kehtestatud piirmäära ulatuses

	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	Koostatud on kahe lapse juhtumiplaanid ja ümberhinnatud plaanid on 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	Kahele lapsele osutatud asendushooldusteenuse 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	Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Narva-Jõesuu Linnavalitsus rahastab Narva-Jõesuu linnas registreeritud hooldekodu kliendi hoolduskulude osa kehtestatud piirmäära ulatuses
	Laste arenguga ja selle edendamise eesmärkidega seotud info õigeaegne esitamine	Juhtumiplaan on koostatud ühele lapsele ja ümberhinnatud plaan on 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 lapse külastamine tema õiguste tagamise ja lapse heaolu hindamise eesmärgil vähemalt kaks korda aastas	Üht last on külastatud kaks korda aastas

Jõhvi vallavalitsus	Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Jõhvi vallavalitsus rahastab Jõhvi vallas registreeritud hooldekodu klientide hoolduskulude osa kehtestatud piirmäära ulatuses
Sillamäe Linnavalitsus	Väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse kättesaadavuse tõstmine kaasrahastamisega	Sillamäe Linnavalitsus rahastab Sillamäe linnas registreeritud hooldekodu kliendi hoolduskulude osa kehtestatud piirmäära ulatuses
Politsei- ja Piirivalveamet	Sotsiaalnõustamise teenuse raames isikut tõendavate dokumentide vormistamise kättesaadavuse tagamine klientidele, kelle liikumine on piiratud	Dokumendid on vormistatud kõikidele vajajatele, keda oli kokku 135
	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 korrashoid ja arendamine	Hooldekodu osakonna ruumide vajalikud remonditööd on korraldatud ja tasutud: duširuumide remonditööd, hoone fassaadi osaline soojendamine, kanalisatsioonisüsteemi remonditööd
	Hooldekodu krundi siseterritooriumi korrashoid ja arendamine	Krundi siseterritooriumi korrashoiutööd on kooskõlastatud, kõrvalhoone püstitamine ajatehnika hoidmiseks
SA Narva Haigla	Tervishoiuteenuste kättesaadavuse tagamine	Asutuse klientidele tervishoiuteenuste osutamise korraldamine: eriarstide vastuvõtt, uuringud, operatsioonid, ravi
	Klientide vaksineerimine gripi ja muude haiguste vastu tervise kaitsmiseks	Kõik erihoolekandeteenuste, turvakodu ja varjupaigasteenuste täiskasvanutele ning vaksineerida soovinud kliendid on vaksineeritud. Samuti on vaksineeritud asendushooldusteenusel viibivad lapsed seadusliku esindaja nõusolekul

	Erakorralise meditsiini osakonna teenuste tagamine	Kliendi eluohtliku seisundi puhul on kohale kutsutud kiirabi ja kliendile on osutatud erakorralise meditsiini teenus
	Narva Sotsiaaltöökeskuse kasutuses olevatele sõidukitele turvaliste parkimiskohtade tagamine	Keskuse sõidukitele on tagatud kolm turvalist parkimiskohta
Lastekaitse Liit	Asenduskodu kasvandike vaba aja sisustamise soodustamine	5 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 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
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 üheksa abivajava lapse suhtes
	Lapse koolikohustuse täitmise tagamine, vajadusel probleemide kaardistamine, lahenduste leidmine ja järelevalve	Koostöö on teostatud üheksa abivajava lapse suhtes
	Haridusasutuse spetsialistide nõustamine lapse eakohase arengu, vajaduste ja õiguste küsimustes	Koostöö on teostatud üheksa abivajava lapse suhtes
	Laste ja nende seaduslike esindajate informeerimine lapse arengut toetavatel teemadel	Koostöö on teostatud üheksa abivajava lapse suhtes
Ida-Viru Kutsehariduskeskus	Lapse käitumisprobleemi, õpiraskuse, haridusliku erivajaduse vms probleemi 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
Tallinna Tervishoiu Kõrgkool	Töötajate koolitamine	2024. aastal asus 9 töötajat töökohapõhise õppe raames õppetööle Tallinna Tervishoiu Kõrgkoolis ja praktikale Narva Sotsiaaltöökeskuses, õpe toimub kuni 2026. aasta suveni õppekava hooldustöötaja alusel
MTÜ Elu Dementsusega	Dementsuse sündroomiga inimeste lähedaste teadlikkuse tõstmine ja toetamine	Tugigrupi kohtumised on toimunud, dementsusega inimeste lähedased on saanud nõustamist