

**Haapsalu Sotsiaalmaja**

# **Aastaruanne**

Kinnitatud: detsember 2016

## Sisukord

1. Ülevaade asutusest.....	3
2. Eesmärgid ja nende täitmine.....	4
3. Teenused .....	9
3.1 Koduteenus .....	9
3.2 Erihoolekandeteenus.....	12
3.3 Turvakoduteenus/Varjupaigateenus .....	16
3.4 Supiköök.....	17
3.5 Päevakeskuse teenus.....	17
3.5.1 Huviringid ja üritused.....	17
3.5.2 Kohvik.....	19
3.6 Sotsiaaltransport .....	19
3.7 Muud teenused.....	19
4. Info jagamine .....	20
5. Vabatahtlike kaasamine .....	20
6. Teenuste arendamine .....	21
7. Personalitöö .....	23
8. Lisamaterjalid .....	24

## 1. Ülevaade asutusest

Haapsalu Sotsiaalmaja **põhikirjaliseks tegevusvaldkonnaks** on erinevatele riskirühmadele puudest, east, tervisest või muudest sotsiaalsetest erivajadustest tingitud toimetulekuraskuste kõrvaldamiseks või kergendamiseks sotsiaalteenuste osutamise korraldamine.

Haapsalu Sotsiaalmaja on registreeritud riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutuste riiklikus registris Haapsalu Linnavalitsuse hallatava asutusena.

Sotsiaalmaja **missioon** on korraldada sotsiaalteenuste osutamist Haapsalu linna elanikele puudest, east, tervisest või muudest sotsiaalsetest erivajadustest tingitud toimetulekuraskuste kõrvaldamiseks või kergendamiseks, et aidata kaasa isikute sotsiaalsele turvalisusele.

Sotsiaalmaja **visioon** aastaks 2020 on olla kogukonnas usaldusväärne ja tuntud sotsiaalteenuste pakkuja.

Haapsalu Sotsiaalmajas on 2016 aasta 30.novembri seisuga 22 **põhikohaga töötajat**: 4 tegevusjuhendajat erihoolekande teenusel, 7 sotsiaalhooldajat ja sotsiaaltöö spetsialist koduteenusel, sekretär, bussijuht sotsiaaltranspordi ja koduteenusel, 2 kokka (sh 1 kokk on asendajana tööl) supiköögis (sh koduteenus: supi kojuvedu; kohviku toitlustus), sotsiaaltöötaja päevakeskuse teenusel, direktor, valvurid (3) turvakodu ja varjupaiga teenusel, abikokk-kohviku perenaine päevakeskuse teenusel (kohvik). Võrreldes eelmise aastaga on juurde tulnud üks osakoormusega tegevusjuhendaja ning aasta lõpus on täitmata kaks sotsiaalhooldaja kohta. Lisaks põhikohaga töötajatele tegutsevad meil veel osakoormusega ja võlaõigusseaduslike lepingute alusel koristajad (3), kojamees, huvijuhid (8) ja vererõhu mõõtmisega tegelev töötaja.

## 2. Eesmärgid ja nende täitmine

Vastavalt Haapsalu Sotsiaalmaja arengukavale ja aastaplaanile 2016 aastaks seatud eesmärgid ning nende täitmiseks kavandatud ja läbi viidud tegevused. Sealhulgas tavapärased teenuste osutamise protsesside jälgimise ning asutuse juhtimisega seotud tegevused ja uued täiendavad tegevused. Põhitegevuste loetelu ja tulemused on kirjeldatud aastaplaani järgmises peatükis.

**Eesmärk:** Sotsiaalmaja pakub kvaliteetseid ja mitmekesiseid teenuseid, tagades nende paindlikkuse ja kättesaadavuse sihtgrupile ning toetades sellega inimeste iseseisvat toimetulekut ja kodus elamise võimaluste eelistamist.

**Eesmärk:** Sotsiaalmaja laiendab ja arendab teenuseid ja tegevusi vastavalt vajadustele, kaasates sealjuures kliente ja nende esindajaid ning leides lisaressursse ja võimalusi.

### **Tegevused eesmärkide täitmiseks:**

- Teenuste kvaliteedi tagamiseks jälgiti ja analüüsiti vähemalt korra aastas Sotsiaalmaja teenuste nõuetelevastavust, teenuste juhendeid vaadati üle koos personali, koostööpartnerite ja klientidega. Vaadati üle, kas teenuste osutamine toimub vastavalt teenuste kordadele. Uuendati: Veterinaarameti nõuetekohast dokumentatsiooni, töötervishoiu- ja tööohutuse dokumentatsiooni, koduteenuse osutamise dokumentatsiooni, erihoolekande klienditöö dokumentatsiooni. Korra aastas tehti teenuste dokumentatsiooni ja nõuetele vastavuse osas ka siseauditeid. Kevadel külastasid Sotsiaalmaja Tööinspektsiooni konsultant ja järelvalve ning Terviseameti järelvalve, sügisel Veterinaarameti järelevalve ja Lääne Maavalitsuse teenuste järelevalve. Töötajad vaatasid vähemalt korra aastas koosolekul üle teenuste osutamisega seotud peamised protsessid (erihoolekandes ja koduteenusel) ning sellest tulenevalt tehti ka muudatusi.

Septembris toimus asutuses EQUASS programmi testaudit, mille tulemusel soovitati: Viia lõpuni planeeritud huvigruppide tagasiside küsitlused, teha kokkuvõtted; koostada 2016 aasta (esialgne) aruanne, mida saab lõppauditil tõendusmaterjalina kasutada; analüüsida koolitustegevuse efektiivsust; suurendada kaebustega tegelemise regulatsioonis kaebuste menetlemise objektiivsust ja läbipaistvust; teavitada tõhusamalt direktori rollist ja vastutusalast ning teiste töötajate vastutusaladest; dokumenteerida jõustamise meetmed ja tulemused; arendada koduteenuse sisu ja hooldusplaani vormi, eesmärgiga kliente jõustada ning teenuste tulemuslikkust hinnata; dokumenteerida aasta aruandes takistustest järjepidevate teenuste osutamisel ning teenustele juurdepääsul; dokumenteerida teenuste osutamise tulemuslikkust klientidele kollektiivsel tasandil.

- Teenuste paindlikumaks osutamiseks ja mitmekesistamiseks viidi klientide (koduteenuse, erihoolekande) ning huvigruppide (rahastaja, koostööpartnerid, klientide lähedased) hulgas läbi tagasisideküsitlused. Tagasisideküsitlustes osalesid erihoolekandeteenuse kõik kliendid, nende lähedased, koostööpartnerid; koduteenuse 50% klientidest, koostööpartnerid, rahastaja.

Päevakeskuse klientide hulgas tehti tagasisideküsitlus 2015 aastal üritustel osalejate hulgas ankeedi vormis ning huviringides osalejatega grupivestluse vormis (vestlused korraldati kõigis huviringides).

- Koduteenuse sihtgrupi vajadustest lähtuva teenuse mitmekesistamiseks toimus koostöö Päästeametiga: kaardistati kõigi koduteenuse klientide kodud ning klientide nõusolekul külastas neid päästeametnik, kes paigaldas suitsuanduri ja nõustas küttekollete turvalisuse osas.
- Päevakeskuse tegevuse laiendamine: aasta jooksul lisasime kaks huviringi (2 saviringi ja meestehommikud).
- Erihoolekandeteenuste osutamise laiendamine: lisandus täiendav sihtgrupp (psüühikahäirega kliendid), laienedi ka tegevusruumide osas asutuse siseselt – varasemale ühele tegevustoale lisandus teine tegevustuba ning ruumikas käsitöötuba. Tegevusjuhendajad ise said samuti uue suurema ruumi, kuna varasema kahe tegevusjuhendaja asemel on nüüd kolm täiskohaga ning üks osakoormusega tegevusjuhendaja. Klientidele ning nende lähedastele toimus teabepäev ja avatud uste päev.
- Turvakoduteenuse ja varjupaigateenuse kvaliteedi tõstmiseks osaleti Haapsalu Linnavalitsuse varjupaigateenuse osutamise korra uuendamises. Planeeritud üritused (väljasõit, jõulupidu) turvakodu klientidele ei toimunud, kuna klientide vajadused on muutunud ja olulisem oleks korraldada klientidega ikkagi tööd juhtumipõhiselt. Turvakodus on kasvanud pensioniealiste osakaal, kelle tervislik seisund ei võimalda üritustel ja väljasõidul osaleda. Samuti on kasvanud klientide osakaal, kes on turvakodus lühiajaliselt.
- Sotsiaaltranspordi pakkumise laiendamiseks võeti tööle täiendav autojuht (kes osakoormusega tegi sotsiaalhooldaja tööd ning osakoormusega autojuhi tööd), kuid kahjuks ta lahkus aasta keskel teisele tööle ning klientidele on võimalik sotsiaaltranspordi pakkuda taas mõnevõrra piirataval kujul. Täiendava autojuhi töölevõtmiseks on vajadus täpsustada tema tööülesandeid, kuna täiskoormust ei ole sotsiaaltranspordi jaoks pakkuda. Samas on vajalik, et juht oleks kogu tööpäeva jooksul sõitudeks kättesaadav. Seega peab töö olema muu tegevusega kombineeritud.
- Tööturul osalemise toetamiseks ja omastehooldajate tööturule naasmise soodustamiseks aidati korraldada omastehooldajate tugigrupi tööd, toetati Haapsalu Linnavalitsust tugisikute ja isiklike abistajate ürituste korraldamisel.

**Omastehoolduse** tugigruppi veab Leelo Paju. Kooskäimisi on aasta jooksul olnud 5 korda. Kooskäimistel osaleb huvilisi üle maakonna, enamasti siiski Haapsalust, keskmiselt 14 inimest. Tugigrupil on külas käinud huvitavaid inimesi ning tugigrupiga on külastatud ka asutusi (Töötukassa, Hoolekandekeskus). Suvel toimus ekskursioon Hiiumaale.

Haapsalu Sotsiaalmaja aitab kaasa **tugiisikute ja isiklike abistajate** leidmisele, nende murede lahendamisele ning organiseerib vajadusel kokkusaamisi. 2016 aastal toimus kokkusaamine 23.mail, kus tugiisikud said arutada tööga kaasnevate probleemide üle.

- Tegevusse kaasati vabatahtlikke nii vabatahtlike värava kui Eesti Töötukassa kaudu.
- Infot Sotsiaalmaja teenuste ja tegevuste kohta ning üldisemalt sotsiaalhoolekande teemal jagati Sotsiaalmaja infotahvlil, kodulehel, facebooki lehel, kohalikus ajalehes, Sotsiaalmaja üritustel ning otse klientidega suheldes.
- Samalaadsete teenusepakkujate kogemustest õppimiseks külastati töötajatega Hiiu Valla Sotsiaalkeskust.
- Innovatsiooni teostamiseks osaleti EQUASS kvaliteediprogrammis 2015-2016 aastal. 2016 detsembris hinnati Haapsalu Sotsiaalmaja erihoolekandeteenus ja koduteenus vastavaks EQUASS Assurance põhimõtetele ja meile anti EQUASS *Assurance* sertifikaat. Rahastuse sai ka üks erivajadusega inimeste toetamisele suunatud projekt.

**Eesmärk:** Haapsalu Sotsiaalmaja kui organisatsioon areneb, täpsustades oma rolli vastavalt väliskeskonna ootustele, kaasajastades selle struktuuri vastavalt tegevuste täitmise edukriteeriumitele ning parandades töötajate töötingimusi nii materiaalselt kui psühholoogiliselt.

**Tegevused eesmärgi täitmiseks:**

- Väliskeskonna ootuste kaardistamiseks koguti suulist ja kirjalikku tagasisidet, mida dokumenteeriti, korraldati küsitlusi huvigruppide hulgas. Koostati ettepanekute ja kaebuste kord Haapsalu Sotsiaalmajas ning rakendati see töösse.
- Töötajate töötingimused kaardistati tööohutuse ja töötervishoiu nõuete osas ning puudused parandati. Mitmed töötajate ja klienditöö ruumid said nõuetekohase valgustuse, 4 töötajat said ergonomilise toolid, kolm töötajat said korralikud töölaudad ning uued tööarvutid. Vastavalt riskianalüüsidele said töötajad kõik vajalikud isikukaitsevahendid, sotsiaalhooldajad said talvejoped ning soovi korral seljakotid. Muid töövahendeid uuendati vastavalt võimalustele. Kõik põhikohaga töötajad on käinud töötervishoiuarsti juures kontrollis.
- Organisatsiooni arendati EQUASS kvaliteedisüsteemi nõuete kohaselt, tegevuste planeerimisel ja läbiviimisel võeti aluseks aastaplaan, koostati ja rakendati töötajate koolituskava, töötajatele korraldati arenduspäevi (4), koostati aastaplaan ja analüüsiti seda ning anti lõpphinnangud, koostati asutuse kvaliteedikäsiraamat (sh personalitöö põhimõtted, eetika põhimõtted, kvaliteedi ja teenuste osutamise põhimõtted, konfidentsiaalsuse eeskiri). Protokollima hakati lisaks töötajate üldkoosolekule, erihoolekande koosolekule ja valvurite koosolekule ka sotsiaalhooldajate koosolekut.

**Eesmärk:** Sotsiaalmajas töötavad erialase pädevusega klientide vajadusi arvestavad töötajad, kes tunnevad oma tööst rõõmu.

**Tegevused eesmärgi täitmiseks:**

- Töötajate tagasiside vajaduste kaardistamise alusel koostati töötajate koolituskava ja rakendati seda (sh ka regulaarsed koolitused tööalaste nõuete täitmiseks nt esmaabi koolitus, toiduhügieeni koolitus).
- Töötajad osalesid personalipoliitika väljatöötamises.
- Sotsiaalhooldajatele toimus kaks koolitustsüklit koostöös Haapsalu Kutsehariduskeskusega hooldustöö teemal, aasta alguses toimus sotsiaalhooldajate supervisioon.
- Töötajatega toimusid arenguveestlused ning töötajate rahulolu mõõdeti ka anonüümse tagasisideküsitlusega.
- Töötajatega toimusid regulaarsed koosolekud; iganädalane üldine koosolek, iganädalane erihoolekande tegevusjuhendajate koosolek, iganädalane sotsiaalhooldajate koosolek, 3 valvurite koosolekut. Kõiki koosolekuid protokolliti.

**Eesmärk:** Sotsiaalmajal on hea koostöö võrgustikuga.

**Tegevused eesmärgi täitmiseks:**

- Koostöövõrgustikuga kohtuti kõige sagedamini juhtumipõhiselt. Koos sotsiaalhooldajatega käidi abivahendi keskuses tutvumas abivahendite ja keskuse võimalustega. Sügisel toimus nõupidamine koduteenuse sujuvama osutamise teemal Haapsalu Linnavalitsuse sotsiaallosakonna töötajate ja SA Läänemaa Haigla tervishoiu- ja sotsiaaltöötajaga. Ridala Vallavalitsuse sotsiaaltöötajatega on olnud mitu nõupidamist erivajadusega kliendi osas.
- Koostöövõrgustiku tagasisidet on kaardistatud erihoolekande ja koduteenuse valdkonnas.

**Eesmärk:** Sotsiaalmajal on head koostöötraditsioonid mittetulundusühendustega, kes on sihtrühma tundev ja nõuandev koostööpartner.

**Tegevused eesmärgi täitmiseks:**

- Osaleti Läänemaa Puuetega Inimeste Koja koosolekutel.
- Osaleti Haapsalu Linnavalitsuse korraldatud sotsiaalvaldkonna ühingute koosolemisel.
- Puuetega inimeste ühingud ning Haapsalu Pensionäride Ühendus on saanud kasutada Haapsalu Sotsiaalmaja ruume vastavalt vajadusele ja võimalustele. Eraldi ruumid on Läänemaa Puuetega Inimeste Koja ja puuetega inimeste ühingute kasutuses.
- Ühingute tegemisi oleme pisut kajastanud ka oma veebilehel ja facebooki lehel. Edaspidi on seda plaanis rohkem teha koostöös ühingutega.

**Eesmärk:** Sotsiaalmaja arendab ja kaasajastab ning kasutab efektiivselt oma materiaalsel baasi (nii ruume kui tehnilisi vahendeid) vastavalt pakutavate teenuste kvaliteedinõuetele ja teenuste vajadusele ning püüab luua erivajadusega inimestele tegutsemiseks paremad tingimused.

**Tegevused eesmärgi täitmiseks:**

- Koos töötajatega on kaardistatud investeerimisvajadused ning neid vaadatakse üle kvartaalselt ja vastavalt võimalustele ja tehakse täiendavate vahendite soetusi ning vajalikke töid.
- Planeeritud oli kaasata puuetega inimesi ja oma ala spetsialiste hindama Sotsiaalmaja keskkonna sobivust erivajadusega inimeste vajadustele. See tegevus lükkus aja puudusel järgmisse aastasse.
- Sotsiaalmaja sai Haapsalu Linnavalitsuse eestvedamisel uue turvalise invatõstuki. Mitmed ruumid said uued põrandakatted ja rajati üks ukseava paremaks ligipääsuks töötajate tuppa.

**Eesmärk:** Kogukond on teadlik Sotsiaalmaja teenustest ja tegevustest.

**Tegevused eesmärgi täitmiseks:**

- Kogukonna teavitamiseks korraldati avatud uste päev. Toimusid ringkäigud majas, tutvustati teenuseid ja tegevusi ning teenuste kokkuvõtteid.
- Ürituste ja tegevuste osas on infot jagatud asutuse infotahvilil ja üritustel osalejatele suuliselt. Kõigi ürituste kohta on avaldatud kuulutus ka kohalikus lehes.
- Kohalikus lehes Lääne Elu ilmus septembris ülevaade Sotsiaalmaja huviringidest, oktoobris ülevaade Sotsiaalmaja teenustest ja tegemistest ning lugu Sotsiaalmaja huviringide tegevustest koos osalejate kommentaaridega.
- Kodulehel ja facebookis on pidevalt uuendatud ürituste ja tegevuste infot. Tegevuste, teenuste (sh protsesside) ja kordade osas on lisatud palju infot.
- Välja on töötatud infovoldikud koduteenuse ja erihoolekandeteenuse osas.



### 3. Teenused

#### 1. Koduteenus

##### Teenuse eesmärk

Koduteenus on täisealise isiku abistamine kodu ja isikliku eluga seotud igapäevaeluks vajalike toimingute sooritamisel ja asjaajamisel, et tagada isiku iseseisev ja turvaline toimetulek kodustes toimingutes ja väljaspool kodu ning aidata kaasa elukvaliteedi säilitamisele ja parandamisele.

##### 2016 aasta teenuste osutamine

Koduteenust osutas aasta jooksul 10 sotsiaalhooldajat. 2016 aasta jooksul osutati teenust 153 kliendile (sh sooja toidu kojuvedu) vanuses 23 kuni 95 eluaastat, 15 kliendiga lõpetati leping kuna nende abivajadus suurenes ning kliendid vajasisid ööpäevaringset teenust (hooldekodus), 5 klienti suri.

Lisaväärtusena pakub koduteenus võimaluse lähedastel ja perekonnaliikmetel jätkata oma tavapärase elu, sh jätkata tööl käimist, ning vähem muretseda oma eaka lähedase pärast. Kohalikule omavalitsusele annab koduteenuse pakkumine rahalist kokkuhoidu, kuna hoolekandeesutuste ööpäevaringne teenus on tunduvalt kallim, kui koduteenus ning tänu koduteenusele on paljudel eakatel võimalus jätkata veel kodus elamist hooldekodusse mineku asemel.

Teenuse saajate individuaalsete vajaduste väljaselgitamiseks, teenuse planeerimiseks ning neile osutatud teenuse hindamiseks kasutakse hindamisinstrumenti ning hoolduskava, mille alusel planeeritakse tegevused. Samuti hinnatakse selle alusel ära teenuse saajate kasud teenuse osas. Edaspidi on plaanis koos kliendiga seada ka individuaalne eesmärk teenuse osutamisele ning iga kahe aasta tagant kliendiga koos teenuse osutamist hinnata.

Teenuse lisaväärtust teenuse saajate elukvaliteedile hinnatakse sotsiaalhooldajate koosolekul. Parima väärtusena on töötajad välja toonud teenuse saajatele seltsi pakkumise ja nende meeleolu parandamise. Üldisemalt ka turvatunde, et klientidel on kuhu pöörduda, kui on muresid.

Teenuse osutamisel on oluline selle katkematus ja järjepidevus. Aastaplaanis on märgitud teenuse protsesside ja dokumentatsiooni ülevaatamine koos teenuse osutajatega vähemalt kord aastas. Sotsiaalhooldajatega analüüsitakse iga kliendi olukorda korra nädalas – kas on muudatusi, täiendava abivajadust, kas klient vajab liikumist järgmisele teenusele, kas teenuse osutamisel on takistusi. Kui klient vajab meditsiinilist teenust, siis kavandatakse tegevused selle korraldamiseks -nt sotsiaaltöötaja võtab ühendust perearstiga ning korraldab edasi kliendi jõudmise haiglasse või on kliendil vajadus ööpäevaringse hoolduse järgi, siis suhtleb sotsiaaltöötaja kliendi, tema lähedastega, aitab vajadusel leida hooldekodu kohta ning vajadusel transportida kliendi hooldekodusse. Suhtleb vajadusel ka kohaliku omavalitsusega kliendi hooldekodukoha eest tasumise teemal või muude täiendavate toetuste teemal. Protsessi käigus tagatakse, et kliendil on katkematu teenus, ta ei jää vahepeal hooldamata ning kui näiteks pole kohe vaba hooldekodu kohta, siis seni tagatakse talle mahukam koduhooldus. Kui klient saab koduteenuse raames sooja toidu kojuviimist ning autojuht, kes toitu viib märkab/või annab

klient ise märku oma suurenenud abivajadusest, edastab autojuht selle info sotsiaaltöötajale, kes võtab kliendiga ühendust, et alustada ka koduabi ja isikuabi pakkumist.

Üheks takistuseks teenuse järjepideval osutamisel on olnud erimeelsused kliendiga edasise teenuse osas. Klient vajab ööpäevaringset hooldust, kuid ei soovi lahkuda kodust või on põhjuseks koha eest tasumine hooldekodus ehk rahaliste vahendite puudumine (kliendil on küll lapsed, kuid ta ei soovi neid tasumiskohustusega koormata). Samas ei saa kliendi suurenenud abivajadust lõpmatult katta mahukama koduteenusega, kuna koduteenus ei sisalda abi õhtuti, nädalavahetusel jne. Sellises olukorras on oluline koostöö kliendi sugulastega, kliendi motiveerimine, koostöö haigla ja kohaliku omavalitsusega. Näiteks sel aastal oli koduteenusel psüühikahäirega klient, kes vajab väga ööpäevaringset abi, kuid keeldus. Kohalik omavalitsus algatas eestkoste vormistamise kliendile, et talle siiski eluks vajalik abi tagada.

Takistuseks teenusele juurdepääsul on vähene info teenuse osas või info puudumine. Jagame igal aastal kohalikus lehes ning asutuse kodulehel infot oma teenuste kohta. Infot jagab ka Haapsalu Linnavalitsuse sotsiaalosakond. Samas on suur hulk inimesi Haapsalus, kes ei loe kohalikku lehte, ei satu kunagi sotsiaalosakonda ning ei oska sellist infot internetist otsida. Haapsalu Linnavalitsusel on 1-4 korda aastas ilmunud oma ajaleht Haapsalu Teataja, mis postitakse igasse Haapsalu postkasti ning kus oleme samuti oma teenuste osas infot avaldanud. Siiski on linnas hulk inimesi, kes ei tea sellest teenusest midagi ning samas vajaksid seda. Abiks on neile tihti naabrid, kes pöörduvad sotsiaalosakonda, samuti annavad nende kohta infot Läänemaa Haigla arstid ja sotsiaaltöötajad, samuti kohalikud perearstid. Selles osas on võrgustikutööl väga suur roll ja tähtsus.

**Sotsiaalhooldajad** läbisid kevadel Haapsalu Kutsehariduskeskuses koolitused hoolduse aluste ja hooldustoimingute ning ergonoomika ja abivahendite teemal. Sotsiaalhooldajad juhendavad ja toetavad kliente elamistoimingutes lähtuvalt kliendi seisundist, motiveerivad ja jõustavad süstemaatiliselt koduteenuse ajal kliente tegema toiminguid millega klient ise suudab hakkama saada. Hea näide jõustamisest on, kuidas depressiivne klient peale pikki vestlusi nõustus minema sotsiaalhooldajaga õue jalutama (mida ta ei olnud 1,5 aastat teinud). Täna jalutab klient ise linnas ja käib meeleldi poes. Üks klient käib koos sotsiaalhooldajaga paar korda kuus kohvikus, mida klient polnud samuti varem teinud. Mitmed kliendid on peale jõustamist ning motiveerimist nõustunud külastama perearsti. Vestluste järgselt on mõni klient lubanud pesta oma koduaknad ja vahetada kardinad, millega ta algselt ei nõustunud, kuid mis hiljem aitas tõsta tema heaolu- ja enesetunnet. Klientide sotsiaalsete suhete hoidmiseks on neil võimalus kasutada Sotsiaalmaja transporti, et käia Sotsiaalmaja üritustel ja kontsertidel. Mõned kliendid seda ka teevad. Klientide jõustamiseks on töötajad käinud koolitustel, kus on käsitletud klientide motiveerimist ja innustamist. Jõustamise teemat ja meetmeid on arutatud töötajatega ka koosolekutel.

**Kogemuskohtumised.** Oktoobris ja novembris käisid sotsiaalhooldajad Lõuna-Läänemaa Tervishoiu ja Sotsiaalhoolekande Keskuses, Haapsalu De la Gardie hooldekodus, Haapsalu Neuroloogilise Rehabilitatsiooni Keskuses (sh abivahendikeskuses) ja Hiiu Valla Sotsiaalkeskuses. Kohtuti asutuste töötajatega, tutvuti töövaldkondadega ning õpiti nende asutuste kogemustest. HNRKs tutvuti teenuste ning abivahenditega.

**Koostööpartnerid.** Koostööd tehakse tervishoiu- ja hoolekande asutustega, Haapsalu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnaga, Läänemaa Haiglaga, perearstidega, MTÜ Sotsiaalhoole Ühingu, Päästeametiga. Enamasti on koostöö juhtumipõhine lähtudes kliendi vajadustest.

2016 veebruaris toimus infotund Päästeametiga sotsiaalhooldajatele, mille tulemusena kaardistati kõik koduteenuse klientide kodud suitsuanduri olemasolu/korrashoiu osas. Koostatud nimekirja ning klientide nõusoleku alusel said Päästeameti poolt 17 klienti suitsuanduri ja küttekollete teemalise konsultatsiooni. Maikuus toimus ümarlaud Läänemaa Haigla ja Haapsalu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnaga koduteenuse sujuvama osutamise teemal.

Koostöö toimub ka Haapsalu Kutsehariduskeskusega kes on suunanud Sotsiaalmajja hooldustööd õppivaid täiskasvanud õpilasi avahoolduspraktikale. Praktika ajal käivad praktikandid koos sotsiaalhooldajaga klientide juures kodus ja teevad koos toiminguid mis on kliente hoolduskavas määratud.

Sotsiaalhoole Ühingu abiga on meil võimalus transportida abi vajavaid ratastoolis või muu liikumist takistava erivajadusega kliente, kes elavad kortermajades ja treppide tõttu ei saa sealt ise välja (kui puuduvad kaldteed või muud võimalused ratastooliga liikumiseks).

Tänu koostöösuhetele oleme saanud klientidele pakkuda paremat teenust, teenuse osutamine on olnud sujuvam ning oleme ise rohkem teadlikud kliendi vajadustest (sh tervisega seotud vajadused). Samuti oleme rohkem teadlikud pakutavatest võimalustest.

**Tagasiside.** Tagasisidet koostööpartneritelt oleme saanud ümarlaudadel, vestluste ning juhtumilahendamiste käigus ja ankeetküsitlustega. Ankeetküsitluste tagasisides oli nt ettepanek teha teenus kättesaadavaks ka riiklikel pühadel ja nädalavahetustel. Soovitati arendada koostööd kirikutega, et soovijatele hingeabi osutada. Ankeetküsitlustes arvasid koostööpartnerid valdavalt, et teenus on klientidele vajadusel kergesti kättesaadav, samuti teenuse osas info. Teenusest teavitamise osas soovitati siiski teavitust teha nii, et kõik abivajajaid oleksid teenusest teadlikud. Valdavalt oldi rahul teenuse kvaliteediga ning teenuse osutajate professionaalsusega. Koostööd Sotsiaalmajja töötajatega hinnati heaks. Meeldis sotsiaalhooldajate vastutulelikkus. Teenust soovitati laiendada võimalusel laiemale abivajajate ringile. Infokokkusaamisel Haapsalu Pensionäride Ühingu esindajatega andsid ühingu esindajad teada klientide vajadusest hingehoiu ja psühholoogilise nõustamise järgi.

Koduteenuse klientide seas küsitleti ligi 50 klienti ja ka seal tagasisides kajastus vajadus saada teenust seitsmel päeval nädalas, lisaks sooviti hingeabi ja nõustamist, võlanõustamist ja juristi nõuandeid, nõustamist igapäevaelus toimetuleku osas, remondimeest, elektrikku, puude ladumist, aiatööde tegijat, manikööri, pedikööri ja juuksurit.

Tagasiside annab ülevaate ka teenuse saajate kasust ja teenuste tulemustest kollektiivsel tasandil. Teenusega oldi valdavalt rahul ning teenust osutavate töötajatega samuti. Töötajate suhtumist klientidesse hinnati valdavalt väga positiivselt. Küsitlus näitas, et klientide aktiivne kaasamine on tõstnud nende eneseteadlikkust ja soovi kaasa rääkida ning arendanud kriitikameelt. Ligi pooled kliendid väitsid, et ilma koduteenuse abita oleksid nad juba hooldekodu kliendid. Sotsiaalmaja üritustele tulekuks on kasutanud 6 inimest Sotsiaalmaja transporti ja sotsiaalhooldaja abi. Klientide poolt oli töötajate osas ootustena välja toodud hea suhtlemisoskus, professionaalsus ja kiire reageerimine olukordade lahendamisel. Rahul ei olnud teenuse osutamise puhul põhimõttega, et toit tuuakse lähimast poest. Samuti märgiti, et suvine kohviku ja köögi puhkus on liiga pikk (sel ajal ei toimu sooja toidu kojuviimist). Muret tegi veel arstiabi vähene kättesaadavus, raha puudus ravimite väljaostmiseks, madal pension ja hooldekodude kõrge hind. Soovitati Sotsiaalmaja hoone teise tiiba ehitada sotsiaalkortereid, et pakkuda rohkem teenust.

## **2. Erihoolekandeteenus**

**Teenuse eesmärk.** Riiklik erihoolekandeteenus on suunatud täisealistele isikutele (v.a ainult dementsuse diagnoosiga vanaduspensioniealistele isikutele), kellel on raskest, sügavast intellektipuudest või püsivast psüühikahäirest tulenevalt välja kujunenud suurem kõrvalabi, juhendamise või ka järelevalve vajadus ning kes vajavad toimetulekuks professionaalset kõrvalabi.

### **2016 aasta teenuste osutamine**

Haapsalu Sotsiaalmaja osutab kolme erihoolekandeteenust: igapäevaelu toetamise teenus, töötamise toetamise teenus, toetatud elamise teenus. Igapäevaelu toetamise teenust osutatakse ka päevakeskuse vormis. Hetkel on töötamise toetamise teenusel kõik teenuse kohad täidetud, kuid toetatud elamise teenusel on 1 vaba koht ja igapäevaelu toetamise teenusel on veel 4 vaba kohta ning oleme neid valmis võimalusel täitma.

Teenuse saajate individuaalsete vajaduste väljaselgitamiseks, teenuse edasiseks planeerimiseks ning neile osutatud teenuse hindamiseks kasutakse erihoolekandeteenusel tegevuskava, kus kliendiga koos on seatud eesmärgid ja millele antakse regulaarselt hinnanguid koos kliendiga.

2016 aastal pakuti erihoolekande teenuseid 31 isikule. Seal hulgas 7 lõpetati teenuse osutamine. Aasta lõpuga teenustel: toetatud elamise teenus 4, töötamise toetamine 4, igapäevaelu toetamine 25. Aasta jooksul lisandunud 11 klienti, kes varem polnud Haapsalu Sotsiaalmajas olnud teenusel, neist 5 olid varasemalt olnud teenusel teistes toetavaid teenuseid pakkuvates asutustes.

Alates 2016 jaanuarist alustati Haapsalu Sotsiaalmajas teenuse pakkumist ka psüühikahäiretega klientidele (varasemalt olid intellektipuudega kliendid). Tegevustoad laienesid ka ruumide osas. Maikuu lõpuks oli kasutusel kolm erinevat ruumi (kaks tegevustuba ja käsitöötuba) tegevuskeskusel ning tegevusjuhendajatel on suurem kontoriruum.

Jaanuar – veebruar toimus erihoolekande sisene dokumentide kontroll ning uuendamine. Uuendatud klienditöö dokumentatsioon kinnitati 2.vebruaril 2016.

Tegevustubades toimusid sügis – kevad perioodil regulaarsed huviringid: keraamika, muusikaring, söögitegemine, toolitants. Sügisest 2016 lisandus ka vastavalt võimalustele ning lähedaste ja klientide soovil näitering ning pilliõpe (kannel, plokkflööt).

Klienditöös on olulisel kohal klientide jõustamine ja motiveerimine. Erilise näitena võib välja tuua klientide osalemise varasemal aastal näiteringis, kus tehti koos jõulunäidend ja käidi seda esitamas ka väljaspool Sotsiaalmaja. Kliendid said juurde enesekindlust ja julgust esineda. Üks klient, kes varem harva rääkis, hakkas näidendi tegemise ajal ja hilisemalt ennast hoopis julgemalt väljendama ning pikemaid lauseid ütlema. Uusi kliente, kes ei soovi alguses Sotsiaalmajja tulla, ega siinsetest tegevustest osa võtta, külastatakse kodudes ning jõustatakse seni, kuni nad on valmis tulema kodust välja ja käima Sotsiaalmajas teenusega seotud üritustel või tegevustes osalema. Jõustamise teematikat on käsitletud töötajate koosolekutel ning see on olnud teemaks ka koolitustel. Üks töötaja läbi spetsiaalse jõustamise teemalise koolituse, mille kogemust jagas ka teistega.

Tegevusplaanide alusel on hinnatud klientide saavutusi ja kogemusi, näidetena võib välja tuua, et üks klient õppis iseseisvalt tegema süüa ja isegi rohkem toite kui esialgu oli planeeritud. Üks klient käib nüüd regulaarselt huviringides, varem ei käinud ta üheski. Ühel toetatud elamise teenuse kliendil oli soov saada eraldi korterit ja see õnnestus.

**Toetatud elamise teenust (TE)** osutati aasta jooksul 4 kliendile. Teenust osutati klientide isiklikul elamispiinal. TE 1 klienti toetati vanemate kodust välja kolimisel ning iseseisvale elule suunamisel üürikorterisse. Aasta jooksul lisanud TE teenusele 1 klient. TE teenusel on 31. detsembri seisuga 4 klienti.

**Töötamise toetamise teenust (TT)** osutati aasta jooksul 4 kliendile. Avalikul tööturul töötab neist hetkel 3 klienti. 1 kliendil oli kuni oktoobrini samuti töökoht, kuid ta koondati.

**Igapäevaelu toetamise teenust (IET)** osutati aasta jooksul 31 kliendile. 31. detsembri seisuga on teenusel 25 klienti. Teenuselt lahkus aasta jooksul 6 klienti. Kolm klienti vahetasid elukohta, mille tõttu puudusid võimalused teenuse osutamise jätkamiseks. Teiste kolme kliendi puhul lõpetati teenus, kuna kliendid polnud valmis hoidma kontakti tegevusjuhendajaga ning järgima teenusel olemisega kaasnevaid kohustusi. Tegevuskeskuse ringide töös (muusikaring, käsitööring, toolitants, keraamika, toiduvalmistamisering jms) osales aktiivselt 15 klienti, lisaks 10 osalise aktiivsusega (sõltuvalt tervislikust seisundist ja võimalustest kohale tulla). Kolme kliendiga toimub töö väljaspool

tegevustuba. Suur osa teenusel osalejatest võtavad osa ühisüritustest /väljasõitudest: suvepäevadel osalemine, KIK projektis osalemine (igakuised väljasõidud jaanuarist- augustini), teatri külastused.

Koostöös Haapsalu Linnavalitsusega toetati ühe TE kliendi soovi minna emakodust iseseisvale elule üürikorterisse. Klienti abistati üürikorteri leidmisega ning Haapsalu Linnavalitsus aitas koostada dokumente toetuse saamiseks, et katta vajalikud elamiskulud.

Kaks klienti töötab Sotsiaalmajas osakoormusega. Ühte klienti on nõustatud tööl püsimise osas ning ühte klienti oma ettevõtlusega toimetuleku osas.

**Koostöö.** Koostöös Keskkonna Investeeringute Keskusega osaleti 2016 jaanuar – august projektis, mille käigus said teenusel olijad külastada iga kuu (jaanuarist – augustini) ühte looduspaika koos giidiga. Kliendid olid alati väga innustunud erinevatest uutest paikadest ning teadmistest looduse kohta. Toimunud on koostööpõhised kohtumised SA Haapsalu Hoolekandekeskusega, kelle teenusel olevad kliendid kasutavad tegevuskeskuste huviringide võimalusi.

Tihe koostöö toimub Haapsalu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnaga, mille töötajatega toimuvad peamiselt juhtumipõhised vestlused parema teenuse osutamise ning klientide vajaduste teemadel. Sotsiaalosakonna initsiatiivil toimus kevadel kohtumine Sotsiaalmajas, kus analüüsi tegevuskeskuste tööd ning arutati tulevikuplaane.

Aasta jooksul on toimunud ka mitmed kohtumised Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldaja ja Läänemaa Haigla psühhiaatriga. Nende kohtumiste põhiliseks eesmärgiks on olnud juhtumiarutelud ning uute klientide suunamine teenusele. *(Kohtumiste ülevaated kajastuvad meeskonna protokollides).*

Koostöö on toimunud Haapsalu Linnavalitsuse, Ridala vallavalitsuse ja Lääne-Nigula vallavalitsuse sotsiaaltöötajatega kolmele kliendile isikliku abistaja teenuse pakkumisel. Koostöö on toimunud nii telefonitsi kui nõupidamistena. Omavalitsused on olnud väga koostöövalmis ja toetavad. Tänu koostööle on võimalik olnud kahele kliendile teenust pakkuda. Tänu koostööle on koostööpartnerid saanud rohkem teada meie teenusega seotud muredest ja ka teenuse võimalustest. Lisaväärtusena teenuse rahastajatele/kohalikule omavalitsusele ja Sotsiaalkindlustusematile annab Sotsiaalmaja tegevus võimaluse kliente kusagile teenusele suunata.

Ühe kliendi olukorra arutamiseks on Lääne Maavalitsus kutsunud kokku asjasse puutuvad osapooled ning korraldanud nõupidamise, kus osales ka Sotsiaalmaja esindaja.

Koostöö on toimunud ka kogukonnaga. Kevadel pöördus Sotsiaalmajja kohalik elanik, kes soovis korraldada talguid ümbruskonna korrastamiseks. Koos erihoolekandeteenuse klientidega korrastatigi lähiümbruse teid ja metsaalust.

**Probleeme** on tekitanud olukorrad, kus kliendid muutuvad mitmekesi ühes ruumis koos olles rahutuks ning ei suuda püsida tegevustoa ruumides, häirivad üksteist tegevustoa ning teiste valdkondade töötajaid Haapsalu Sotsiaalmaja ruumides. Probleemi on aidanud lahendada

erihoolekande ruumide laienemine ning tegevuste mitmekesisustumine. Alates 2016 kevadest on klientidel võimalus liikuda kolme erineva tegevustoa vahel.

Katkematu teenuse osutamine: kolmele kliendile leidsime sel aastal nende eestkostjatega kooskõlastatult ja koos nende elukohajärgsete omavalitsustega isiklikud abistajad, et neid täiendavalt toetada teenuse osutamise protsessis ning mitte katkestada teenuse osutamist. Kliendid vajasisid oluliselt rohkem tähelepanu ning pidevalt üks-ühele juhendamist, samas on erihoolekandeteenusel ühel tegevusjuhendajal kuni 10 klienti ning üks-ühele töö on keeruline.

Probleemiks on olnud kahe kliendi agressiivne käitumine töötajate ja teiste klientide suhtes neile pingelistes olukordades. Ühe kliendi käitumise mõistmiseks ja töötajate oskuste parandamiseks selle käitumisega seoses kutsusime tegevusjuhendajaid nõustama oma ala eksperdi Monika Salumaa, kelle abiga valmis ohumärkide kava kliendiga tööks ning võtsime kasutusele ka piktogrammide. Teise kliendi osas pidasime nõu kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajatega, kliendi elukohajärgse omavalitsuse sotsiaalnõunikuga, Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldajaga ning nõustaja Monika Salumaaga. Kõigi nende osapoolte hinnangul ei sobi ta igapäevaelu toetamise teenusele ning vajab pigem ööpäevaringset teenust, samuti hindasime tema käitumise meie asutuses liiga ettearvamatuks ja ohtlikuks talle endale ning meie töötajatele ja klientidele mistõttu soovisime teenuse osutamise lõpetada. Teenuse osutamise katkemisest informeerisime tema elukohajärgset omavalitsust, et omavalitsus saaks kavandada talle edasisi toetavaid teenuseid, samuti pidasime nõu Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldajaga. Kuna meie asutuses ei ole võimalusi suunata teda teisele toetavale teenusele ning tegu oli riikliku teenusega ja teise omavalitsuse kliendiga, ei olnud tema edasine abistamine teenuste osas meie poolt asjakohane.

Kokkuvõttes võib öelda, et takistusteks sujuva ja järjepideva teenuse osutamisel on olnud ruumipuudus, mida oleme jõudumööda lahendanud ning klientide vajadustele vastava teenuse puudus, millele oleme samuti lahendusi otsinud (isiklik abistaja). Teenusele juurdepääsul võib takistuseks olla ka klientide vähene informeeritus teenuse olemasolust või teenuse sisust (tegevused ja abi, mida teenus sisaldab). Infot teenuse kohta saab klient psühhiaatril, omavalitsusest ning Sotsiaalkindlustusametist. Nende osapooltega teeme koostööd teenusest teavitamise osas. Kohalikus lehes ilmus pikem lugu Sotsiaalmajas osutatavast erihoolekandeteenusest 2015 aastal. Osa teenuse sihtgruppi ei satu paraku nendesse kohtadesse ning ei loe ka lehte, mistõttu nendeni jõudmine on keeruline.

**Tagasiside.** Erihoolekande töötajad koostasid küsimustikud oma klientidele, klientide lähedastele ja koostööpartneritele ning perioodil juuni-september 2016 said osapooled neile vastata. Üldine rahulolu teenusega ning teenuse kättesaadavusega oli kõrge. Kõige rohkem kasutatakse infoallikana tegevusjuhendajaid, kes jagavad jooksvalt infot erinevate huvitegevuste ning teenuste üldise osutamise kohta. Tagasiside töötajate kohta ning töökorralduse kohta oli positiivne, 92% vastanutest

nõustus täielikult väitega „tegevusjuhendajad suhtuvad minusse hästi“. Klientide tagasiside küsitluses anti hinnang oma senisele tegevusele. Üle poolte vastanutest väljendasid oma vastustes, et tegevustoas käimine on arendanud neid ning lisanud neile uusi oskusi või arendanud olemasolevaid oskusi.

Klientide isiklik areng ning kasud teenusest kajastuvad ka individuaalsetes kvartaalsetes ning tegevusplaani hinnangutes.

Tagasisides oli võimalus lisada ka ettepanekuid - mida võiks veel teenuse raames teha. Seoses tagasisidega lisati päevakeskuse tegevustesse kangastelgedel kudumine.

Küsimusele, mis meeldib teenuse juures vastati: kliendil on kindel nädalarütm; meeldib, et tegevused toimuvad kõik ühes kohas; meeldib see, et on nii palju erinevaid tegevusi; et te suudate kliente veenda ja negatiivset hoiakut muuta osavõtmaks pakutavast.

Tagasiside annab ülevaate ka teenuse saajate kasust ja teenuste tulemustest kollektiivsel tasandil ning lisaväärtusest teenuse saajate elukvaliteedile. Küsimusele, mis on kliendi elus muutunud teenusel olemise ajal vastati: oskab erinevate asjadega toime tulla; suhtlemine teiste inimestega aktiivsemaks läinud; suhtumised on positiivsemaks läinud; klient läheb alati väga hea meelega sotsiaalmajja ja on muutunud sõbralikumaks ning rõõmsameelsemaks; ta on muutunud iseseisvamaks; on aktiivsem ja teab, mis tegevused nädalapäevade kaupa; kohusetundlikum, õpib suhtlemist teistega, osaleb huviringides ja veedab oma vaba aega; rohkem vaheldust on toonud tema ellu.

Puudust tunti tegutsemisest õues ja väljaspool maja; loengutest, rääkimised viisakusest, kohusetunnetusest, abivalmidusest vananevate ja vanemate suhtes; suuremast tegevustoast. Koostööpartnerite poolt soovitati klientidega teha rohkem individuaalseid tegevusi ning teha teabepäevi kuhu kutsuda „spetsialist“, et anda infot, teadmisi jne lapsevanematele, töötajatele, klientidele, huvilistele. Üldiselt oldi teenuse pakkumise ja töötajatega rahul.

### 3. Turvakoduteenus/Varjupaigateenus

**Teenuse eesmärk:** Haapsalu Sotsiaalmaja pakub nii turvakodu kui varjupaiga teenust. Varjupaigateenuse eesmärk on ajutise ööbimiskoha võimaluse kindlustamine täisealisele isikule, kes ei ole võimeline endale ööbimiskohta leidma. Turvakodu teenuse eesmärgiks on tagada kriisiolukorras isikutele ajutine eluase, turvaline keskkond ja esmane abi.

**Teenust** on 2016 aastal saanud 47 inimest, neist 29 meest ja 18 naist (sh 4 last). Peamised põhjused varjupaigas viibimiseks olid: kodus on talveperioodil külm, puudub elamiskoht, peale haigust ei tule kodus ise toime halvenenud tervisliku olukorra tõttu, koduvägivald, kodupiirkonnas mingil põhjusel eemal olek ja ajutise majutuse vajadus, et järgmisel päeval edasi liikuda.

**Probleeme:** Teenuse osutamisel on probleeme isikutega, kes terviseprobleemide tõttu vajaksid rohkem järelvalvet kui sotsiaalmajas sotsiaaltöötaja ja valvurid suudavad osutada. Isikud vajavad tihti abi mitu



korda päevas, et õigeaegselt võtta ravimeid, mõni klient ei sa iseseisvalt söögitegemisega hakkama ja vajaks toidu soojendamist ning toidutegemist kõigil söögikordadel. Mitmed kliendid kasutavad võimalust korra päevas Sotsiaalmaja supiköögist supi ostmiseks. Turvakodu keskkonna osas on suureks probleemiks sundventilatsiooni puudumine. Jahedal perioodil saab hakkama ka akna avamisega, kuid suvel kuumade ilmadega ei ole toas õhku ja temperatuur läheb kõrgeks. Nõrgema tervisega klientidele on see rakse ja mõnele ka ohtlik. Probleemiks võib lugeda ka köögi väikest mahutavust. Perioodil kui turvakodus on kliente palju, ei saa inimesed soovitud ajal süüa tegema, vaid peavad ootama.

#### 4. Supiköök

Supiköök on avatud esmaspäevast reedeni. Suppi jagatakse alates kell 10.30 kuni suppi jätkub. Supikogused on üsna erinevad, populaarsemaid suppe keedetakse kuni 120 liitrit päevas. Supiköögi kliendid on peamiselt vähekindlustatud pered ja pensionärid. Kolmel korral nädalas toimub sooja toidu (supi ja prae) kojuvedu isikutele, kes ei saa ise tervislikel põhjustel supile järgi tulla. Keskmiselt viiakse igal korral kodudesse sooja toitu 35 inimesele. Sel aastal uuendati supiköögis sooja toidu veo termoseid ning soetati termokastid, et tagada toidu nõuetekohane temperatuur transpordil. Supikööki soetati ka nõudepesumasin, et hõlbustada koka tööd ning tagada nõude kuumutamine vastavalt veterinaarameti nõuetele.

#### 5. Päevakeskuse teenus

##### 5.1 Huviringid ja üritused

Sotsiaalmajas tegutsevad

- **Seeniortantsurühmad** „Susanna“, „Margareta“, „Rõõmus Ring“ ja istumistants Eha Toomsare juhendamisel. Tantsijaid on kokku 52, koos käiakse kord nädalas. Tantsugrupid on osalenud lisaks erinevatel üritustel nii maja sees kui ka väljaspool Sotsiaalmaja. Eha Toomsaare eestvedamisel toimus suvel maakondlik seltskonnatantsude festival Haapsalus, kus osales ligi 100 tantsijat; osaleti eakate suvepäevadel; oktoobrist maini tantsivad 2 rühma tantsijad restoranis Blu Holm; toimus ekskursioon Raplasse, detsembris toimus ekskursioon Tartusse.
- **Võimlemine eakatele**, juhendajad Evgenia Luidalepp ja Larissa Kirss. Võimlemised on väga populaarsed ja kõik soovijad ei mahu alati ära. Osalejaid 42, kummagi juhendajaga rühmad võimlevad kahel korral nädalas, kokku aasta jooksul 144 korda.
- **Naiskoor Netty**, juhendajad Maaja Moppel ja Tia-Helina Kaukes; lauljaid 25, kooskäidud aasta jooksul 34 korda. Koor esineb samuti ka Sotsialamaja kontsertidel. Suvel osaleti Lihula Laulupeol ning Rannarootslaste Laulupeol.

- **Loovtööring**, juhendaja Vaike Õlekõrre eestvedamisel. Osalejaid 12, kooskäidud aasta jooksul 30 korda. Korraldatud näitusi erinevate tähtpäevade puhul Sotsiaalajas.
- **Ettelugemine vaegnägijatele**, juhendajaks Viive Etverk. Toimub korra nädalas ning osalejaid on ligi 10. Viive on esinenud ka Sotsiaalaja üritustel luuletustega ja lugudega.
- **Inglise keele ring**, juhendaja Mari Kald. Osalejaid kahes grupis (algajad ja edasijõudnud) kokku 26. Kooskäimisi aasta jooksul 70 korda. Kõigile huvilistele korraldati sügisel inglisepärase teehommik koos vastava toiduga.
- **Prantsuse keele ring**, juhendaja Stéphane Clavel, osalejaid 15. Aasta jooksul toimus 80 akadeemilist tundi.
- **Kabering**, juhendaja Marina Ivanovitš, 1 -2 kord kuus. Osalejaid 5-10 inimest.
- **Meestehommik**, 1 kord kuus, osalejaid 10, kooskäimisi 8 korda aastas. Külal erinevate elualade inimesed (päästeametnik, fotograaf jne), osaletud väljasõidul.
- **Saviringid erivajadustega inimestele ja eakatele**. Osalejaid juhendasid Sveta Malken ja Katrin Arrak. Osalejaid kahes grupis kokku 14 inimest.

**Koosolekud ringijuhitud, Haapsalu Pensionäride Ühenduse esindajate ja Puuetega Inimeste Koja esindajaga** on toimunud 2 korda aastas (11.01, 26.09). Koosolekul tehti kokkuvõtteid, räägiti rõõmudest, muredest ning koostati eelseisvate ürituste täpsem kava. Ühel koosolekul vaadati üle ka Sotsiaalaja evakuatsiooniteed.

- Üritusi korraldab nii Sotsiaalaja ise, kaasates **koostööpartnerid** (Invaühing, Haapsalu Pensionäride Ühendus, Maanteeamet, Lääne Maavalitsus (Europe Direct), kui olles ise korraldajate koostööpartner.

Toimunud üritused (kokku 22 üritust): luulehommikud, tähtpäevade tähistamised (sõbrapäev, emadepäev, kevadkontsert, eakate päev, kadripäev, advendikontsert, loengud (tervisest, islamist, liiklusohutusest), Prantsuse mängu La Belote õppimine, Prantsuse keele päev koos prantsusepärase toiduga, Inglise keele päev koos inglisepärase toiduga, MTÜ Bõliina kontserdid. Koostöös teiste organisatsioonidega oleme korraldatud kohtumisi riigikogu liikmete (Eiki Nestor, Rainer Vakra) ja ministriga (M. Tsahkna), apteeker Tiiu Vahaga, raadioajakirjanik M.Treieriga, zooloog A.Turovskiga, Tenerifel elava pensionäri Olavi Antonsiga. Osalejaid üritustel keskmiselt 40 inimest.

Tänu koostööle on üritusi olnud rohkem ning need on olnud suunatud erinevatele sihtgruppidele ning erinevate vajadustega inimestele. Tänu koostööle oleme ürituste planeerimisel rohkem kuulnud sihtgruppide vajadustest ning koostööpartnerid on juhtinud meie tähelepanu ürituste korraldamisel olulistele detailidele: vaegkuuljatel mõeldes peaks üritustel olema mikrofonid, kuulutused peaksid olema suurema kirjaga, üritustest tuleks teavitada laupäevases lehes, kuna seda loetakse kõige rohkem; üritused ei tohiks olla liiga pikad (rohkem kui 1,5 tundi) kuna sihtgrupp

väsib kiiresti ning ei tohiks olla ka liiga lühikesed (alla 1 tund), kuna sihtgrupp on vaeva näinud, et kohale tulla.

**Tagasiside.** 2015 aasta sügisel (oktoober-detsember) küsitleti Sotsiaalmajas tegutsevaid huviringe, Haapsalu Pensionäride Ühenduse eestvedajaid, Haapsalu Linnavalitsuse Sotsiaalosakonna töötajaid, invatranspordi teenuse kasutajaid. Kokku osales ca 120 inimest.

Rahul oldi huviringidega, supiköögi ja kohvikuga, sotsiaaltranspordiga, klienditeenindusega, info jagamisega, võimaluste mitmekesisusega, üritustega. Meeldis, et majas tegutseb massöör ja raamatukogu. Oldi tänulik.

Pakuti välja väga mitmeid toredaid ideid, millest mõned oleme ka teostanud: loenguid tervisteemadel, hooldekodu teemal info jagamist, ankeetküsitlus pensionäride vajaduste kaardistamiseks (koduteenuse klientide hulgas), tantsuõhtu.

Oli ka murekohti, mida jõudumööda lahendasime: Kuulutuste tekstid püüame teha stendidel suuremad, et ka vaegnägijad näeksid; kohviku perenaisel on nüüd kohvikuriietus; üritustel kasutame enamasti mikrofoni, et ka vaegkuuljad kuuleksid; invatõstuk on uuendatud ja saab ka teisele korrusele turvaliselt; juurde hankisime võimlemismatte ja võimlemispulgad.

Ülejäänud ideede teostamise ja murekohtade lahendamise tegeleme jõudumööda.

## 5.2 Kohvik

Sotsiaalmajas tegutseb eakate päevakeskuse osana ka kohvik. Kohvikus pakutakse supiköögis valminud suppi ja praadi ning magustoitu. Kohvikus korraldatakse ka üritusi ja huviringe (kabering, meestehommikud) ning huviringide ja ühingute osalejad tähistavad kohvikus tihti oma tähtpäevi.

## 5.3 Sotsiaaltransport

Sotsiaaltranspordi teenuse osutamise eesmärgiks on eakate iseseisva toimetuleku toetamine ja puuetega inimestele võrdsete võimaluste tagamine osalemiseks ühiskonnaelus ja iseseisvaks toimetulekuks. Teenust kasutati keskmiselt 76 korda kuus, sealhulgas osa inimesi kasutas korduvalt. Lisaks tellimussõitudele transporditi igapäevaselt (koolipäevadel) Viigi Kooli ja tagasi liikumispuude või muu liikumist /orienteerumist takaistava erivajadusega lapsed.

## 5.4 Muud teenused

Sotsiaalmaja pakub dušši kasutamise võimalust. Iganädalaselt käis dušši all keskmiselt 5 inimest. Suur osa on korduvad käijad. Ka pesupesemise võimalust kasutati, seda eelkõige koduteenuse klientide poolt (keskmiselt 3 klienti nädalas).

## 4. Info jagamine

Sotsiaalmaja tegemisi on läbi aasta kajastatud infotahvlil, kodulehel, facebookis ja kohalikus ajalehes. Infotahvlil on info nii Sotsiaalmaja enda tegevuste ja teenuste kohta kui teiste sotsiaalhoolekandelistele pakkuvate teenuste ja tegevuste osas. Kodulehel on Sotsiaalmaja teenuste ja tegevuste info, töötajate kontaktid ja töövaldkonnad ning ametijuhendid, teenuste korrad ja protsessid ning muu oluline Sotsiaalmaja tööd puudutav dokumentatsioon. Kohalikus lehes Lääne Elu ilmus 6 Sotsiaalmaja puudutavat või muuhulgas Sotsiaalmaja tegevust puudutavat artiklit. Lisaks suur hulk ürituste kuulutusi. Oktoobris toimus Sotsiaalmajas avatud uste päev, mille eesmärgiks oli kogukonnale infot jagada teenuste ja tegevuste ning tulemuste osas. Ürituse korraldamisel lõi kaasa Haapsalu Pensionäride Ühendus, kes korraldas hoidiste konkursi, mis andis üritusele osalejate jaoks lisaväärtuse põneva tegevuse näol. Erihoolekandeteenuse klientidele ja nende lähedastele toimus eraldi infoüritus, kus küsiti ka teenuse kohta tagasisidet. Oma tegevuse ja tulemuste jagamiseks huvigruppidele valmis aasta lõpul käesolev aastaaruanne, mis on kättesaadav asutuse veebilehel ning fuajees infokaustas, e-postiga saadeti koostööpartneritele ja rahastajatele.

## 5. Vabatahtlike kaasamine

Sotsiaalmaja kaasab oma tegevusse vabatahtlikke. Kutse vabatahtlikuks tööks ja info on üleval portaalis Vabatahtlike värav.

Tööd otsivaid inimesi suunab meile vabatahtlikuks Töötukassa, kellega on sõlmitud vastav koostööleping. 2016 aastal osales meil vabatahtlikul tööl Töötukassa kaudu 9 inimest. Vabatahtlikud on saanud abistada erihoolekande tegevustoas, külastanud koduteenuse kliente nende kodudes, et nendega suhelda ning näiteks ka ajalehte ette lugeda. Sotsiaalmajas on vabatahtlikud olnud abiks ürituste korraldamisel ning abistanud kodulehe tegemisel.

Ligi 20 vabatahtlikku on olnud seotud vaegnägijaile heliraamatute tegemisega. Heliraamatute tegemist korraldab ja juhib Haapsalu vaegnägija Anni Oraveer, kes 15. aprillil korraldas Haapsalu Sotsiaalmajas vabatahtlikele tänuürituse.

Vabatahtlikuna tegutses meil 4. novembril Riigikogu liige Andres Ammas, kes koos sotsiaalhooldajatega käis koduteenuse osutamisel sotsiaalhooldajatega kaasas ning tutvus erihoolekandetöoga.

Sotsiaalmaja teeb koostööd Tallinna Vangla Pärnu Kriminaalhooldusosakonnaga, kust võtab vastu üldkasulikule tööle suunatud inimesi, pakkudes neile Sotsiaalmajas heakorratööde tegemise võimalust.

## 6. Teenuste arendamine

Teenuste arendamisel oleme lisaks töötajatele kaasanud koostööpartnereid, kliente ja klientide esindusorganisatsoone, rahastajaid.

Arengukava väljatöötamisse oli kaasatud Haapsalu Linnavalitsuse sotsiaalosakond ning linna arengu spetsialist, Haapsalu Pensionäride Ühendus, Läänemaa Puuetega Inimeste Koda. Koduteenuse korra väljatöötamisel olid väga headeks nõuandjateks samuti Haapsalu Linnavalitsus ja Haapsalu Pensionäride Ühendus ning kliendid. Erihoolekande klienditoimiku koostamisel lubas oma klienditöö dokumente näidisteks kasutada Tallinna Vaimse Tervise Keskus.

Küsimustikega oleme saanud osapooltelt ka tagasisidet, mida teenuste juures muuta ning millega rahul ollakse. Küsitluste kokkuvõtetega on võimalik tutvuda Sotsiaalmaja kodulehel.

Teenuste arendamiseks on Läänemaa Omavalitsuste Liit sh Haapsalu Linnavalitsus esitanud eakatele, erivajadustega ja toimetulekuraskustega inimestele ning nende pereliikmetele tööle saamist toetavate hoolekandeteenuste arendamiseks projekti. Toetust taotletakse koduhoolduse, tugiisikuteenuse, isikliku abistaja teenuse ja väljaspool kodu osutatava üldhooldusteenuse arendamiseks. Haapsalu Sotsiaalmaja on kaasatud projekti meeskonda kui Läänemaa suurim hoolekandeteenuseid osutav asutus. Juhul kui nimetatud projekt saab rahastuse, on Haapsalu Sotsiaalmaja baasil Haapsalu linnal plaanis nimetatud teenuste edasiarendamine, kaasaarvatud teenuse osutamise kordade ja kvaliteedijuhiste korrastamine ja väljatöötamine.

Klientide vajaduste väljaselgitamiseks on kavas kõiki kliente iga kahe aasta tagant küsitleda (võimalusel anonüümselt) ning küsitluste tulemustele toetudes planeerida edasised tegevused. Haapsalu Pensionäride Ühenduse esindajatelt ja liikmetelt oleme saanud tagasisidet ka potentsiaalsete klientide vajaduste kohta.

Teenuse rahastajate vajadusi peegeldavad Haapsalu Linnavalitsuse osalusega projekt teenuste arendamiseks ning Sotsiaalkindlustusameti leping erihoolekandeteenuste osutamiseks.

Innovaatilised töömeetodid: Haapsalu Sotsiaalmaja erihoolekandeteenus ja koduteenus on hinnatud vastavaks EQUASS Assurance põhimõtetele ja meile on detsembris 2016 antud EQUASS Assurance sertifikaat. Oleme viimas oma teenuseid ja tegevusi vastavasse Euroopa sotsiaalasutuste kvaliteedinõuetega.

Sisemiste uuendustena saab nimetada Haapsalu Pensionäride Ühenduse algatusel toimunud eakate inimeste abistajate tunnustamist Sotsiaalmajas korraldatud eakate päeva üritusel. Tunnustamisele eelnes konkurs kogukonnas tunnustamise kandidaatide väljaselgitamiseks.

Erihoolekandeteenusel on juba teist aastat tegevusjuhendajad püüdnud leida lahendust klientide tööhõiveprobleemile ning on selleks osalenud Läänemaa Arenduskeskusega koostöös sotsiaalse ettevõtluse programmis, asunud tegutsema MTÜga et panna käima klientidele tööd pakkuvat cateringi teenust. Teenuse arendamiseks on läbi MTÜ 2015 ja 2016 aastal rahastuse saanud kaks projekti, millega on soetatud nõud ja köögivarustus. Koostatud on menüüd ja tehtud äriplaan.

Haapsalu Sotsiaalmaja viib läbi ka projekti, millega toetatakse nägemispuudega inimesi üle Eesti ehk projekti raames loevad Läänemaa vabatahtlikud sisse heliraamatuid, mis saadetakse Eesti Pimedate Raamatukogule. Heliraamatute redigeerimiseks on vajalik olnud projektitoetus, mis on saadud Hasartmängumaksu Nõukogult. Tegevuse jätkumiseks ka edaspidi on esitatud uus rahastustaotlus.

Poolehoiu näitamiseks teenuse saajate enesemääratluse osas arutleti sel teemal töötajatega koosolekul ning arenguestlustel. Töötajad valdavalt leidsid, et meie asutuses austatakse teenuse saajate põhiõigust enesemääratlusele, kuid selles osas nähti ka arenguruumi. Klientide soove ja arvamusi on küsitud nii koduteenuse lepingu sõlmimisel koduteenuse klientidelt, tegevusplaani koostamisel ja hindamisel erihoolekande klientidelt ning mõlemalt kliendigrupilt ka hilisemalt ankeetküsitluses. Päevakeskuse huviringides osalejatelt küsisime samuti nende soove ja mõtteid seoses teenusega ning arendustega.

## 7. Personalitöö

**Töötajate koolitused.** Koostöös Haapsalu politseijaoskonnaga toimus koolitus „Toimetulek agressiivse kliendiga“. Töötajad on käinud esmaabi koolitusel ja toiduhügieeni koolitusel. Tegevusjuhendajatel oli võimalik osaleda autistliku kliendi temaatikat käsitleval koolitusel (2-päevane) ning psüühikahäirega klienditöö teemalisel koolitusel (3-päevane). Sotsiaalhooldajad osalesid hooldustoimingute teemalisel ning ergonomika ja abivahendite teemalisel koolitusel.

Asutuse siseselt toimus tuleohutusosalane väljaõpe, eetikapõhimõtete väljatöötamine, personalitöö põhimõtete väljatöötamine, aastaplaani koostamine, arengukava koostamine. Veel on üksikult osaletud koolitustel: toetatud töölerakendamine; suhtlemine dementsussündroomiga inimestega; VrijBaan jõustamise meetodika; märgates ja kasutades kõiki ressursse; tegevusjuhendajate koolitus (260 tunnine). Lisaks on töötajaid käinud mitmetel infopäevadel ja seminaridel, sealhulgas EQUASS programmi koolitustel.

Koolitustegevuse efektiivsuse mõõtmiseks kogutakse töötajatelt iga koolituse järgselt koolituse tagaside ehk nende hinnang koolitusele, kasud sellest ja koolituse kasutamise kohta hinnang nende töös. Koolitustest annavad töötajad ka ülevaate teistele üldisel koosolekul. Koolituste efektiivsust üldisemalt hinnatakse arenguvestlustel töötajatega. Senistes kokkuvõtetes ja arenguvestlustel on töötajad hinnangud valdavalt koolitusi kasulikuks ja vahest ka väga kasulikuks ja vajalikuks oma töös. Mitmed koolitused on andnud lisaks üldisemale infole ka otseseid tegevusjuhendeid ja töövahendeid klientidega tööks. Üldisemat tagasisidet töötajate osas annavad ka klientide tagasisideküsitluste hinnangud töötajate professionaalsuse kohta.

Kogemuskohtumine toimus töötajatele sel aastal Hiiumaal Hiiu Valla Sotsiaalkeskuses, kus tutvuti peamiselt koduteenuse ja erihoolekandeteenuse osutamisega.

**Tunnustamine.** Oleme esitanud oma töötajaid erinevatele konkurssidele ning tunnustamistele. Kaks töötajat esitasime aasta sotsiaaltöötaja ja aasta sotsiaaltöö tegija konkursile Haapsalu linnas, ühe töötaja esitasime Vabatahtlike Väravasse Aasta vabatahtliku konkursile, ühe töötaja Sotsiaalkaitseministri vastuvõtule panuse eest kogukonnas, oma vabatahtlikku tunnustasime eakate päeval eakate abistamise eest, samal üritusel tunnustasime eakaid aidanud kohalikke inimesi ja ametnikke. Oma koostööpartneri esitasime maakonna tunnustusüritusele aasta sotsiaaltöötaja kandidaadiks.

Oma töötajate tunnustamiseks oleme korraldanud neile tähtpäevade puhul koosolemisi (Sotsiaal-maja sünnipäeva pidamine, jõuluhommikusöök, meeskonnaüritus asutusest väljaspool jms), oleme meeles pidanud töötajate sünnipäevi ja neid kollektiiviga koos tähistanud. Sel aastal alustasime traditsiooniga tunnustada Sotsiaal-majas 5, 10, 15 või 20 aastat töötanud inimesi meenega.

**Töötajate rahulolu.** Töötajate rahulolu mõõtmiseks korraldatakse nendega kord aastas arenguvestluste ning kord aastas tehakse anonüümne tagasiside küsitlus. Küsitluses hindasid töötajad valdavalt asutuse töö erinevaid tahke hindegas 4 (5-palli süsteemis, kus 5 on parim). Küsitluse tulemusi kasutatakse asutuse

töö ja personalitöö planeerimisel 2017 aasta alguses (aastaplaani ja töötajate koolituskava koostamisel). Planeerimisel kasutatakse alusena ka koosolekute protokolle, arenduspäevade protokolle, koostööpartneritega kohtumiste ja tagasiside kokkuvõtteid, klientide tagasiside kokkuvõtteid, ettepanekute ja kaebuste korra alusel laekunud infot.

Teenuse saajate aktiivseks kaasamiseks vajaduste väljaselgitamiseks, teenuste planeerimisse ning teenuste hindamisse on Sotsiaalmajal kvaliteedikäsiraamatus ja aastaplaanis kavandatud konkreetsed tegevused ning teenuse saajaid on kavas iga-aastaselt kaasata.

Teenuse saajate individuaalsete vajaduste väljaselgitamiseks, teenuse planeerimiseks ning neile osutatud teenuse hindamiseks kasutakse erihoolekandeteenusel tegevuskava.

## **8. Lisamaterjalid**

Küsitluste kokkuvõtted:

- Koduteenuse klientide küsitlus
- Koduteenuse koostööpartnerite ja rahastaja küsitlus
- Erihoolekande klientide küsitlus; klientide lähedaste ja eestkostjate küsitlus; koostööpartnerite küsitlus
- Sotsiaalmaja töötajate küsitlus
- Päevakeskuse huviringides osalejatega vestluste kokkuvõte