

SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

ISIKLIKU ABISTAJA TEENUS Juhend kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö ametnikule

2020

KOV NÕUSTAMISÜKSUS



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET



Europe Liit
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti
Kesk- ja Lääne-Euroopa Sotsiaalfond

Sisukord

Sissejuhatus.....	3
1. Teenuse eesmärk ja sisu.....	4
2. Teenuse sihtgrupp.....	5
3. Teenuseosutaja.....	5
3.1. Isiklik abistaja.....	5
4. Isikliku abistaja teenuse osutamine	6
4.1. Lepingu sõlmimine	6
4.2. Teenuse osutamise aeg	6
4.3. Teenuse osutamise koht	7
4.4. Teenuse eest tasu võtmine	7
4.5. Teenuse ajutine katkemine.....	7
4.6. Teenuse osutamise lõpetamine ja tagasiside	8

Sissejuhatus

Isikliku abistaja teenuse juhend on soovituslik materjal kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajale, et saada oma töös vajalikku tuge ja abi. Juhend kirjeldab tööprotsesse isikliku abistaja teenuse korraldamisel ja osutamisel ning välja on toodud praktilised nõuanded.

Enne juhendi lugemist, tuleks tutvuda üldjuhendiga „Sotsiaalteenuste korraldamine kohalikus omavalitsuses“. Üldjuhend käsitleb teemasid, mis on kohaliku omavalitsuse korralduskohustuse osaks: kohaliku omavalitsuse kohustused sotsiaalteenuste korraldamisel, abiandmise põhimõtted, sotsiaalteenuse määrus kohalikus omavalitsuses, abivajaduse hindamine ja sellele vastava abi korraldamine, haldusmenetlus teenuse määramisel, maksevõime ja ülalpidamiskohustuste hindamine. Eelpool kirjutatud teemasid antud juhendis ei käsitleta või käsitletakse põgusalt. Seega on teenusejuhend oluliselt seotud üldjuhendiga.

Isikliku abistaja teenuse juhendis on kasutatud järgnevaid õigusakte: sotsiaalhoolekande seadus (SHS); puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse (PISTS), haldusmenetluse seadus (HMS).

1. Teenuse eesmärk ja sisu

SHS § 27. Isikliku abistaja teenuse eesmärk ja sisu

(1) Isikliku abistaja teenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on suurendada puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 lõike 1 tähenduses puude tõttu füüsilist kõrvalabi vajava täisealise isiku iseseisvat toimetulekut ja osalemist kõigis eluvaldkondades, vähendades teenust saava isiku seadusjärgsete hooldajate hoolduskoormust.

Isikliku abistaja teenuse eesmärk on osutada abi täisealisele inimesele, kes oma puude tõttu **vajab** iseseisvaks toimetulekuks ja osalemiseks ühiskonnas **füüsilist** kõrvalabi. Üks olulisi erinevusi tugiisikuteenusega võrreldes on see, et isiklik abistaja osaleb abistamises füüsiliselt, kuid tugiisiku roll on olla juhendaja. Teine oluline erinevus on see, et isikliku abistaja teenuse saajal peab olema anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel.¹

Isikliku abistaja teenus eesmärk on suurendada **puude tõttu** füüsilist kõrvalabi vajava täisealise isiku iseseisvat toimetulekut ja osalemist kõigis eluvaldkondades, vähendades teenust saava isiku seadusjärgsete hooldajate hoolduskoormust. **Puude tõttu** ei tähenda ainult seda, et inimesele peab olema määratud puue vaid, et puue on inimese anatoomilise, füsioloogilise või psüühilise struktuuri või funktsiooni kaotus või kõrvalekalle, mis koostoimes erinevate suhtumuslike ja keskkondlike takistustega tõkestab ühiskonnaelus osalemist teistega võrdsetel alustel.²

Iga täiskasvanud tahab olla iseseisev ja veidi ka isepäine ning tunda, et tema otsustab ise ennast puudutavate asjade eest ning ei pea olema sõltuv teiste tegemistest ja toimetustest. Inimene võib vajada abi igapäevaelu tegevustes nagu liikumine, söömine, toidu valmistamine riietumine, hügieenitoimingud, majapidamistööd jne.

Oluline on osaleda ka ühiskonnaelu ja erinevates valdkondades, sh haridus ja tööhõive. Inimese soovi ühiskonnaelus osaleda tuleks märgata ja toetada. Sotsiaaltöötaja roll võib sellisel juhul olla nt õppimissooviga inimese toetamine kooli leidmisel, kooliga suhtlemisel ja vajadusel isikliku abistaja teenuse korraldamisel. Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja roll on alati olla nõustav, jõustav, toetav ja professionaalne.

¹ Sotsiaalhoolekande seaduse seletuskiri lk 27.

<https://www.riigikoju.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/aef50e8c-3583-465d-941a-744e0631fee1/Sotsiaalhoolekande%20seadus>

² Puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse (PISTS) <https://www.riigiteataja.ee/akt/13114771?leiaKehtiv> §2

2. Teenuse sihtgrupp

Isiklik abistaja lähtub oma töös konkreetse isiku erivajadustest ja tema antavatest tööjuhustest. Seega peab teenuse saaja olema võimeline isiklikku abistajat juhendama. Teenuse saaja peab oskama selgelt ja arusaadavalt oma vajadustest lähtuvalt teenuse osutajat juhendama. Isikliku abistaja teenust kasutav puudega inimene peab olema võimeline korraldama oma asjaajamist ja koordineerima isikliku abistaja tööd. Sellest tulenevalt ei ole isikliku abistaja teenus suunatud alaealisele või piiratud teovõimega täisealisele isikule.³

Isikliku abistaja teenuse sisu on abistada igapäeva elutoimingutes ning vajadusel ka muudes toimingutes, et isik saaks osaleda ühiskonnaelus.

Isikliku abistaja tööülesannete hulka ei kuulu füüsilise abistamisega mitteseotud tegevused, nt meditsiini- ja tervishoiuteenuste, tõlketeenuste, nõustamisteenuste, juriidiliste teenuste, remondi- ja ehitusteenuste jmt osutamine.

3. Teenuseosutaja

§ 29. Nõuded teenust vahetult osutavale isikule

(2) Teenust ei tohi vahetult osutada isik:

- 2) kes on teenuse saaja esimese või teise astme üleneja või alaneja sugulane;
- 3) kes elab alaliselt või püsivalt samas eluruumis teenuse saajaga.

Teenuseosutaja võib olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, kohalik omavalitsus ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu.

Teenust saama õigustatud inimesel on õigus valida endale ise sobiv isiklik abistaja. Kui inimene ei leia endale ise isiklikku abistajat, abistab isikliku abistaja leidmisel kohalik omavalitsus või teenuseosutaja.

Abistajaid on võimalik leida kogukonnast, koolidest, töötukassast, vabatahtlike vahendatavatest portaalidest, kaitseressursside ametist, teenusepakkujatelt. Sõltuvalt kliendi või klientide abivajadusest, isikliku abistaja hõivatusest muude tegemistega võib kliente olla enam kui üks.

3.1. Isiklik abistaja

Isiklik abistaja on palgaline töötaja, kes vastavalt lepingule abistab teenust saama õigustatud inimest füüsiliselt tegevustes, millega isik puude tõttu iseseisvalt toime ei tule. Isiklik abistaja peab olema võimeline esitama ametnikule tegevusaruandeid ja ülevaateid töötatud tundide ja tehtud töö kohta vastavalt sõlmitud halduslepingule.

Isiklik abistaja töötab personaalselt inimesega ning peab tema soovidest ja vajadusest lähtuma.

Abistaja on kohustatud kasutama inimese vara, esemeid ja vahendeid heaperemehelikult. Abistaja peab hea seisma selle eest, et abistatav tunneks ennast ohutult ning turvaliselt.

³ Sotsiaalhoolduse seaduse seletuskiri lk 31. <https://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/aef50e8c-3583-465d-941a-744e0631fee1/Sotsiaalhoolekande%20seadus>

Näiteks väljas liikumisel tuleb järgida liiklusohutuse põhimõtteid. Iga toimingu sooritamisel tuleb mõelda võimalikele riskidele ning need maandada. Näiteks toidu valmistamisel on vaja jälgida toiduainete kõlblikust või söötmisel tuleb veenduda, et söök oleks piisavalt jahtunud. Isiklikul abistajal on üsna suur vastutus ja roll inimese heaolu tagamisel.

Oluline on abistatavad tegevused ja tööprotsessid juba eelnevalt kokku leppida, et ei tekiks olukorda, kus abistatav võiks hakata abistajat ära kasutama. Sama ei tohiks juhtuda ka vastupidi- isiklik abistaja ei tohi keelduda tegevusest liiga kergekäeliselt, sest see võib tekitada olukorra, kus inimene jääb vajaliku abita. Kuna kaks inimest töötavad teineteisega väga intensiivselt ja lähedalt on vajalik kohe alguses selgeks rääkida, kuidas on kõige parem viis probleeme lahendada ning millistel juhtudel kaasatakse kolmandaid osapooli.

Õige abistaja leidmine võib olla üsna keeruline, kuna töö võib olla füüsiliselt ja vaimselt raske. Kuid takistuseks abistaja leidmisel võib saada ka madal palk, vähene või puudulik info. Maapiirkondades võib takistuseks olla ka vähene transpordiühendus või pikad vahemaad, mis tõstavad abistaja kulutusi töö käimiseks ning sellest tulenevalt soovitakse kõrgemat palka või kulude kompenseerimist. Kogemustega abistajad ja abistatavad võivad teineteisele jagada erinevaid lugusid ja juhtumeid, kuid ka palju teadmisi ja nippe. Näiteks, kuidas tulla toime kui abistaja haigestub või soovib puhkust. Sellises olukorras on võimalik abistajaid jagada, rakendada vabatahtlikke või osta erateenust, mis on hetkel küll saada peamiselt Tallinnas ja Tartus. Inimesed, kellel on olnud mitu abistajat ütlevadki, et kõige raskem on siis kui tuleb uus inimene ja teda on vaja hakata jälle välja õpetama. Võib olla ka olukordi, kus tõesti omavahel ei sobitagi ja sel juhul teenust osutada ei ole võimalik. Teineteise tundmaõppimine ning usaldussuhte loomine võib võtta pikalt aega.

4. Isikliku abistaja teenuse osutamine

Kui inimene või tema lähedased rahastavad teenust kogu ulatuses ise, võib teenuseosutaja poole pöörduda ka otse kohalikku omavalitsust kaasamata. Abivajaja võib abistajaga ise sõlmida lepingu (käsundus- või töölepingu).

Kui isik pöördub kohaliku omavalitsuse poole, tuleb hinnata tema abivajadus ja maksevõime ning sobiva(te) teenuste kohta tuleb anda haldusakt. (Abivajaduse hindamisest ja haldusmenetlusest on põhjalikumalt kirjas üldjuhendis)

4.1. Lepingu sõlmimine

Isikliku abistaja konkreetset tööülesanded ja tööaeg sätestatakse isikliku abistaja ja teenust saava inimese vahelises töö- või võlaõiguslikus lepingus. Teenust saav inimene vastutab isikliku abistaja juhendamise eest. Teenuse osutamisel lähtub teenust vahetult osutav inimene haldusaktist või halduslepingust ja teenuse saaja antud juhistest. Kuna isikliku abistaja teenuse käigus osutatavad tegevused on lahutamatult seotud teenusesaaja igapäevaeluga, mille kõiki detaile ei ole võimalik halduslepingus või -aktis kohe ette näha, võib teenuse kasutaja anda isiklikule abistajale teenuse osutamise protsessi käigus täiendavaid juhiseid.

4.2. Teenuse osutamise aeg

Teenuse osutamise sagedus ja kestus sõltuvad teenuse vajaduse hindamise tulemustest. Kõrvalabi vajaduse määra hinnatakse ja täpsustatakse iga isiku puhul eraldi. Täpsem teenuse pakkumise aeg fikseeritakse teenuselepingus. Hindamisel tuleks arvestada ka sellega, et inimene võib isiklikku abistajat vajada ka huvitegevustes ja meelelahutusüritustel osalemisel.

4.3. Teenuse osutamise koht

Teenuse osutamise koht sõltub isiku vajadustest. Teenust osutatakse näiteks inimese kodus, töökohal või asjaajamisel väljaspool teenuse saaja kodu (poes käimine vm). Kuna teenuse osutamise koha määrab teenuse saaja, ei ole nõudeid teenuse osutamise ruumidele ja inventarile sätestatud.

4.4. Teenuse eest tasu võtmine

Isikliku abistaja teenust rahastab täies ulatuses üle poolte Eesti omavalitsustest ning teistes küsitakse ka inimese omaosalust. Kohalik omavalitsus otsustab isiku omaosaluse suuruse lähtuvalt abivajaja maksevõimekuse hindamisest. Omavalitsustes on teenuse kulukomponendid erinevad ning teenuse hind väga varieeruv, seda nii KOVi omaosaluse kui ka inimeselt võetava tasu osas.

Näide: puudega tööealise inimese toetus on kuus 16,63 -53,70 eurot ja puuduva töövõimega inimese toetus 413,7 eurot. Arvutame kokku maksimumsuuruse järgi ning sissetulekud ühes kuus kokku moodustavad 467,4 eurot. Oletame, et isikliku abistaja teenuse tund maksab omavalitsusele 7 eurot tund ning inimese omaosalus sellest on 2,97 eurot tund. Kui inimesel läheb abi vaja keskmiselt 125 tundi kuus, on teenuse hind inimesele kokku keskmiselt 371,25 eurot (omavalitsusele keskmiselt 875 eurot). Lisaks on inimesel vajalik katta oma sissetulekust ka eluasemekulud, toit, ravimid, abivahendid jm eluks vajalik. Selge on see, et selles näites ei ole võimeline inimene ise teenuse eest tasuma. Abivajaduse hindamise tulemusel võib olla inimese abivajadus isegi ööpäevaringne. Nüüd on omavalitsuse kaalutusotsus ning võttes arvesse inimese oma soovi, tema ressursse ja võimalusi võib tõesti määrata isikliku abistaja teenuse, mis ei ole ehk üldhooldusteenusest odavam kuid tagab inimesele suurema iseseisvuse, vabaduse ja väärikuse. Kui abivajava isiku leibkonnas on veel teisigi inimesi tuleb maksevõimekuse hindamisel lähtuda tervikuna leibkonna sissetulekutest ja väljaminekutest.

Isiklik abistaja on abiks nendes tegevustes, milles inimene osaliselt või täielikult abi vajab. Abivajaduse hindamisel või teenuse osutamisel selgub, kui suures mahus ja mil määral inimene suudab ise tegevusi sooritada ning kui palju aitab abistaja. Sellepärast peaks hindamine toimuma inimese igapäevases elukeskkonnas, sest nii saab spetsialist hinnata keskkonda ja toimetulekut kõige adekvaatsemalt. Oluline on hoida piiri ning inimese suutlikkust arvestades lasta tal võimalikult palju ise ära teha. Isiklik abistaja peab mõistma, et tema on töötaja ning täidab neid ülesandeid, mida inimene temalt palub ning peab olema ka töötaja suhtes üsna paindlik. Samuti peab piiri hoidma ka inimene, et ta ei kasutaks abi pahatahtlikult ning mõistaks, et on nii öelda tööandja rollis selle parimas mõttes. Isiklik abistaja võib inimest aidata kodus, tööl, koolis ning mujal lähtuvalt inimese individuaalsetest vajadustest.

4.5. Teenuse ajutine katkemine

Olukord, kus inimene ja abistaja omavahel ei sobi või abistaja soovib töösuhte lõpetada, tuleks inimese abivajadus ajutiselt katta teiste abistavate teenustega või näiteks määrata võimalusel abistajaks keegi, kes on juba kellegi teise abistaja. Kindlasti ei tohi inimest abita jätta ning siin on omavalitsuse otsus, kuidas olukord lahendada. Kindlasti tuleks mõelda teenuste raamidest väljapoole. Soovitavalt tuleks vältida olukorda, kus abistatavad tegevused on osadeks jaotatud mitme abistaja vahel ning inimest külastatakse erinevatel aegadel. Ka ajutises olukorras on oluline, et inimene tunneks end turvaliselt ning saaks abistajat usaldada.

4.6. Teenuse osutamise lõpetamine ja tagasiside

Isikliku abistaja teenus võib lõppeda järgmistel asjaoludel:

- ✓ vastastikusel kokkuleppel;
- ✓ teenuse vajaduse lõppemisel;
- ✓ teisele teenusele suunamisega;
- ✓ inimene ei ole teenust kasutanud;
- ✓ inimese surmaga;
- ✓ või muul põhjusel.

Teenuse lõppedes tuleb teenuse lõpetamine ja osutatud teenustundide arv märkida STARi, kus on juba eelnevalt kajastatud ka teenusele suunamise info.

Isikliku abistaja, teenuseosutaja ja sotsiaaltöötaja sujuv koostöö tagab inimesele kõige kiirema ja asjakohasema abi. Samas annab selline tagasisidestamine omavalitsusele võimaluse teenuse käigus hinnata teenuseosutaja teenuse kvaliteeti ja tulemuslikkust.

Teenuse kvaliteeti ja tulemuslikkust saab hinnata siis, kui tegevusplaanides püstitatud eesmärgid on täidetud või osaliselt täidetud.