

SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

TUGIISIKUTEENUS TÄISKASVANULE Juhend kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö ametnikule

2020

KOV NÕUSTAMISÜKSUS



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET



Sisukord

Sissejuhatus.....	3
1. Teenuse eesmärk ja sisu.....	4
2. Teenuse sihtgrupp.....	5
3. Teenuseosutaja.....	5
3.1 Tugiisik.....	6
4. Tugiisikuteenuse osutamine	7
4.1 Abivajaduse hindamine ja teenuse vajaduse väljaselgitamine	7
4.2 Tugiisikuteenus inimese kodus.....	8
4.3 Tugiisikuteenus tööl.....	8
4.4 Tugiisikuteenus vabaaja veetmisel, huvitegevuses, terviseasutuses jms.....	9
4.5 Teenuse eest tasu võtmine	9
4.6. Teenuse osutamise lõpetamine ja tagasiside	9

Sissejuhatus

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

Enne juhendi lugemist, tuleks esmalt tutvuda üldjuhendiga „Sotsiaalteenuste korraldamine kohalikus omavalitsuses“. Üldjuhend käsitleb neid 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.

Tugiisikuteenuse juhendis on kasutatud järgnevaid õigusakte: sotsiaalhoolekande seadus (SHS); Haldusmenetluse seadus (HMS).

1. Teenuse eesmärk ja sisu

SHS § 23.

Tugiisikuteenuse eesmärk ja sisu

(1) Tugiisikuteenus on kohaliku omavalitsuse üksuse korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on iseseisva toimetuleku toetamine olukordades, kus isik vajab sotsiaalsete, majanduslike, psühholoogiliste või tervislike probleemide tõttu oma kohustuste täitmisel ja õiguste teostamisel olulisel määral kõrvalabi. Kõrvalabi seisneb juhendamises, motiveerimises ning isiku suurema iseseisvuse ja omavastutuse võime arendamises.

Tugiisikuteenust saab selgelt eristada teistest kõrvalabi vajaduse rahuldamisele suunatud teenustest, milleks on nt koduteenus, isikliku abistaja teenus, väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus, sest selle eesmärk abivajadusega inimest **juhendada** igapäevaeluga paremaks toimetulekuks. Nii erinevad kui on inimesed on ka abivajadus ning on oluline, et abi oleks personaalselt kohaldatud ja eesmärgistatud.

Kohaliku omavalitsuse üheks kohustuslikuks sotsiaalteenuseks on korraldada tugiisikuteenust. Teenuse korraldamine tähendab ka seda, et sotsiaaltöötajal tuleb leida tugiisik kui inimesel endal sobivat isikut pakkuda ei ole. Kindlasti ei tohi jätta teenust osutamata või öelda inimesele, et ta peab teenuse saamiseks ise abistaja leidma.

Tugiisiku töö sisu, -ülesanded ja -korraldus on sihtgrupist ja abivajadusest sõltuvalt erinevad. Tugiisiku poolt pakutav kõrvalabi seisneb eelkõige jõustamises ning inimese suurema iseseisvuse ja omavastutuse võime arendamises juhendamise, julgustamise ja motiveerimise kaudu. Olenevalt inimese vajadusest on tugiisik abistaja asjaajamisel, emotsionaalse toe pakkuja, kogemuste või teabe vahendaja jne. Omavalitsuse üksus koostab koostöös inimesega ja teenuseosutajaga teenuse osutamise haldusakti või halduslepingu, määrates selles kindlaks teenuse sisu ja tugiisiku ülesanded.

Jõustamise eelduseks on see, et tugiisik tunnustab inimese enesemääramisõigust ning julgustab teenuse saajat leidma ja kasutama toimetulemisel oma olemasolevaid oskusi, teadmisi ja isikuomadusi.

Juhendamine tähendab konkreetsete toimingute (nt kodutööd) õpetamist, nõuandeid aja ja tegevuste planeerimiseks jms.

Juhendamine asjaajamisel või kontaktide loomisel tähendab tugiisiku jaoks sageli ka inimese saatjaks olemist (teenuse saajal on koos tugiisikuga turvalisem või julgem

liikuda). Motiveerimist ja julgustamist vajavad kõik tugiisikuteenuse saajad ning osad neist ka juhendamist konkreetsete toimingute tegemiseks või õppimiseks.

Abi kohustuste täitmisel tähendab näiteks teenuse saaja kohustust oma laste ja teiste pereliikmete eest hoolitseda ja lastel õppida ning koolikohustust täita.

Õiguste teostamine täiskasvanud teenuse saaja puhul tähendab näiteks õigust taotleda toetusi ja sotsiaalteenuseid või kasutada avalikke teenuseid. Tugiisik saab nendes tegevustes vajaduse korral abistada.¹

¹ Sotsiaalhoolekande seaduse seletuskiri lk 28

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

Tugiisik ei tee inimese eest tegevusi ära. Tugiisik ei ole hooldaja ja hooldustoimingud puhtalt hooldamise eesmärgil ei kuulu tugiisiku töö hulka. Tugiisikuteenus on ennetava iseloomuga teenus, mis aitab vältida vajadust osutada kulukamaid teenuseid, näiteks hooldamist hoolekandetasutuses, viibimist kinnipidamisasutuses. Samuti võib tugiisikuteenuse toel ennetada eemalejäämist või väljakukkumist tööturult. Tugiisikuteenuse rakendamine lapsevanematele vähendab vajadust lapsi perest eraldada vanemate toimetulekuoskuste puudumise tõttu.

Teenuse tulemuslikkuse huvides on oluline, et tugiisik ja teenusesaaja omavahel sobiksid. Seetõttu on teenuse saajal õigus enne lepingu sõlmimist tugiisikuga kohtuda. Tugiisikuteenuse kasutamise ettevalmistamisel on teenusesaajal õigus avaldada soovi, millise ettevalmistusega ning elu- või töökogemusega tugiisikut ta soovib. Üldjuhul ei sobi teenusevajajale lähedane isik rollikonflikti tõttu tema tugiisikuks.

Teenust ei tohi vahetult osutada isik:

- 1) kelle karistatus tahtlikult toimepandud kuriteo eest võib ohtu seada teenust saama õigustatud isiku elu, tervise ja vara;
- 2) kes on teenuse saaja esimese või teise astme üleneja või alaneja sugulane;
- 3) kes elab alaliselt või püsivalt samas eluruumis teenuse saajaga.²

2. Teenuse sihtgrupp

Teenuse peamised sihtgrupid on näiteks inimesed:

- 1) puuetega inimeste sotsiaaltoetuste seaduse § 2 lõike 1 tähenduses puude raskusastme, haiguse või olukorra tõttu;
 - 2) kinnipidamiskohast vabanemise järel;
 - 3) asenduskoduteenust või turvakoduteenust saades, perekonnas hooldamisel viibides või nimetatud teenustelt lahkudes iseseisvalt elama asumisel;
 - 4) seoses eestkostel olemisega või eestkoste lõppedes, kui eestkostel olnud inimene asub iseseisvalt elama.
 - 5) lapsevanemad (eestkostja, perekonnas hooldaja ja lapsendaja), kes vajavad abi lapse eest hoolitsemisel ning lapsele turvalise ja toetava kasvukeskkonna loomisel.³
- See ei ole ammendav loetelu ning ei ole automaatselt tugiisikuteenuse saamise aluseks. Omavalitsusel tuleb iga inimese abivajadus ja maksevõime personaalselt hinnata ning sellest lähtuvalt vajalikku teenust korraldada või osutada.

3. Teenuseosutaja

Teenust võib kohalik omavalitsus osutada ise (võtab tööle tugiisikud) või osta teenusepakujalt. Mõlemal juhul on kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja roll teenuse vajadust ja eesmärkide täitmist perioodiliselt hinnata (vähemalt kord aastas).

Teenuseosutaja:

- ✓ Korraldab tugiisikute otsimist, värbamist, ettevalmistust, tööle asumist ning igapäevast tööd;

² Sotsiaalhoolekande seadus § 25 <https://www.riigiteataja.ee/akt/126062018018?leiaKehtiv>

³ Sotsiaalhoolekande seaduse seletuskiri lk 27

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

- ✓ Loob vajadusel kontakti inimese tööandjaga ning selgitab sealsetele töötajatele teenuse osutamise seotud tingimusi;
- ✓ Aitab lahendada tugiisikutel igapäevatoos tekkinud küsimusi.

Omaavalitsus võib rakendada ka vabatahtlike tugiisikuid, kuid peab koordineerima nende tööd ning sõlmima lepingu, mis tagaks, et inimene saba vajalikku teenust.

Hea näide on Eesti Külaliikumine Kodukant, kes viis 2018. aasta augustist kuni 2020. aasta juunini Sotsiaalministeeriumi tellimusel läbi hanget "Vabatahtlike rakendamise koostöömudeli testimine hoolekandesüsteemis ja üle-eestiliselt rakendatava koostöömudeli väljatöötamine".⁴

Kui inimene ei soovi tugiisikuteenust saada läbi omaavalitsuse, on võimalik teda suunata abistaja leidmiseks näiteks Helpific'ü veebilehele.⁵

Üha sagedamini kasutavad noored ajateenistuse asendamiseks asendusteenistust, mis kestab 12 kuud.

Teenistuskohdadeks võivad olla:

- ✓ sotsiaalteenuse osutaja juures, nt hoolde- ja asenduskodud, päeva- ja rehabilitatsioonikeskused;
- ✓ õppeasutuses, kus on loodud hariduslike erivajadustega õpilaste klassid, nt erivajadustega õpilaste koolid;
- ✓ päästesündmuse lahendamise tegelevad asutused.⁶

3.1 Tugiisik

Tugiisik on palgaline töötaja, kes töötab töölepingu või käsunduslepingu alusel. Tugiisik töötab vahetult teenuse saajaga ning sellest tulenevalt on tal kohustus inimese harjumuste ja vajadustega põhjalikult kurssi viia. Tugiisiku valimisel ja määramisel tuleb arvestada, et inimene oleks oma tööülesannete täitmiseks sobiv, suudaks oma tööd iseseisvalt planeerida ning täita ka vajalikke dokumente ja aruandlust.

Töö toimub eesmärgistult juhtumiplaani ja tegevuskava järgi ning seejuures tuleb osata märgata nii teenusesaaja arengut kui toimetuleku halvenemist. Tugiisik võib olla teenusesaaja terviseseisundi halvenemise esmane märkaja ja abistaja ning oluline on teadmine, kuidas mingis olukorras käituda tuleb. Samuti peab olema selge kellele ja millist infot jagada ning mis järjekorras teave peab liikuma. Kõik need kokkulepped tuleb teha koheselt kui teenusesaajaga kontakt saavutatakse.

Enne kindlate kokkulepete sõlmimist tuleb tugiisikul abivajajaga ning vajadusel ka inimese tugivõrgustikuga kohtuda, et hinnata vastastikust sobivust. Tugiisik peab olema hea suhtleja, sest lisaks inimesele, kellele ta toeks on, tuleb tal suhelda ka perekonna, lähedaste ja teiste teenusteosutajatega. Tugiisikuteenuse sisust lähtuvalt on vajalik hea kuulamisoskus, rahulikkus, optimism ja motiveerimisoskus. Tugiisikul tuleb dokumenteerida ja kirjeldada oma tööd ning selleks on vaja eneseväljendusoskust ja analüüsivõimet. Väga tähtis on see, et kõik osapooled peavad kinni vastastikuse usalduse, lugupidamise ja konfidentsiaalsuse põhimõtetest.

⁴ Vabatahtliku värav-projektid-sotsiaalala <https://vabatahtlikud.ee/projektid/sotsiaal/>

⁵ Helpific- meist <https://helpific.com/et/about>

⁶ Kaitseressursside amet-ajateenistus-asendusteenistus <https://www.kra.ee/ajateenistus/asendusteenistus/>

Mõned inimesed vajavad oma seisundist tulenevalt spetsiifilisemat lähenemist. Näiteks mäluhäiretega inimestega töötades tuleb osata kasutada teatud suhtlemisvõtteid, teada haiguse spetsiifikat ning sellisel juhul on varasemate teadmiste olemasolu või koolituse läbimine oluline. Töötajate pädevuse tõstmiseks on sellistel juhtudel omavaltsuse sotsiaaltöötaja või teenusepakkujal vajalik leida ja suunata tugisik sobivatele ja vajalikele täiendkoolitustele.

Tugisikutele haridusnõuet seatud ei ole, kuid viimasel ajal koolitatakse neid üha rohkem. Probleemiks on aga see, et töösuhteid ei looda piisavalt, sest omavalitsused ei leia koolitatud inimesi ülesse või inimesed ei soovi omandatud erialal töötada. Põhjuseks, miks koolitatud tugisikud tööle ei rakendu võib olla näiteks madal palk, vähene töökoormus, teadmatus vms. Kui probleemid on teada ja selged, tuleb leida lahendused.

4. Tugisikuteenuse osutamine

4.1 Abivajaduse hindamine ja teenuse vajaduse väljaselgitamine

Abivajadusest saadakse üldjuhul teada siis, kui inimene pöördub abi saamiseks sotsiaalosakonda või on pöördujaks keegi, kes teavitab abivajajast. Omavalitsuse kohustus on inimest kaasates välja selgitada tema abivajadus ja tagada sellele vastav abi.

Inimese abivajadust tuleb hinnata terviklikult, st lähtuda milles ja mis mahu inimene abistamist vajab ning millised võimalused on inimese lähedastel teda abistada.

Hindamine annab võimaluse saada inimesest terviklik pilt, mille tulemusel näeb sotsiaaltöötaja, milliseid tegevusi inimene vajab, et säiliks või paraneks tema elukvaliteet. Hindamisel on oluline juhtida tähelepanu sellele, et hinnatakse inimest ja tema vajadusi terviklikult, kasutades selleks asjakohaseid hindamisinstrumente, mis võimaldavad välja selgitada inimese terviklikud vajadused ja pakkuda sellest tulenevalt just selliseid abinõusid, mida inimene vajab. See on oluline ka abimeetme/abinõu rahastajale, kuivõrd loob eelduse, et toimetulekuraskustele leitakse sobiv lahendus ning ei kulutata raha tegevustele, mis tulemust ei anna.

Hindamisest selgunud abivajadusest teeb omavalitsus otsuse inimese teenusele saamise kohta. Inimesel puudub küll nõudeõigus konkreetsele sotsiaalteenusele, kuid tal on õigus vajadusele vastavale abile. Teenuse saamise eelduseks on abivajaduse hindamine ning teenusele saamine lähtub omavalituse poolt kehtestatud korrast.

Hindamistulemustele tuginedes on võimalik teha vajaliku abimeetme määramise (või siis abi mitte määramise) kohta kaalutusotsus, mille dokumenteerimine ja abivajajale teatavaks tegemine on kohustuslik haldusorganile (reguleeritud haldusmenetluse seaduses). Abivajaduse hindamise ja haldusmenetluse kohta võib rohkem lugeda üldjuhendis.

Kui hindamisel nähtub, et inimese abivajadus on pikaajaline ning ta vajab iseseisva toimetuleku parandamiseks mitmekülgset abi, mis hõlmab ka vajadust koordineerida mitme organisatsiooni koostööd abi andmisel, kasutatakse juhtumikorralduse põhimõtet. Sellisel juhul tuleb koostada juhtumiplaan ning tegevuskava, millest kõik osapooled oma töös lähtuvad.

Sotsiaaltöötajatega suheldes on jäänud kõlama see, et kui kogu menetlusprotsess on toimunud ning inimesele vajalik abimeede määratud, on edasine järelevalve ja tagasiside teenuse sisu kohta kas osaline või puuduv. Kindlasti ei piisa ainult sellest, et tugisik esitab kuu lõpus töötatud tundide kohta aruande. Tugisikuteenuse eesmärk ja tegevused tuleb üksikasjalikult kirja panna juhtumiplaani tegevuskavas. Teenuse kvaliteedipõhimõttest lähtuvalt on oluline anda teenuse korraldajale tugisiku ja teiste võrgustiku liikmete poolt regulaarselt ülevaadet inimese olukorrast ja teenuse mõjust. Vajalikud on perioodilised arutelud tugisiku, kliendi ja sotsiaaltöötaja vahel, et hinnata teenuse asjakohasust ja mõju isiku arengule.

Tugisik töötab peamiselt teenuse saaja igapäevases elukeskkonnas. Tugisik ja teenuse saaja võivad kohtuda ka mujal mõlemale sobivas kohas ning käia kaasas ametiasutustes jm. Teenuse saajaga suhtlemiseks võib tugisik kasutada ka telekommunikatsioonivahendeid sel määral, et see ei takista tal inimese olukorra õiget hindamist.⁷

Tugisikuteenust osutatakse üksnes päevasel ajal, kui inimene vajab kõige enam juhendamist, abistamist ja toetust. Täpsem teenuse pakkumise aeg fikseeritakse teenuselepingus. Teenuse rahastamise ja arveldamise kord peavad samuti olema eelnevalt osapoolte vahel kokku lepitud ning lepingus fikseeritud. Lepingusse tuleb kirja panna ka abistatavad tegevused ja teenuse maht. Oluline on, et lepingus, juhtumiplaanis ning tegevuskavas kirjeldatu on kõikidele osapooltele selge ning arusaadav, et teenuse osutamine oleks eesmärgistatud ja tulemuslik ning kõik osapooled täidaksid oma rolli.

4.2 Tugisikuteenus inimese kodus

Tugisikuteenuse osutamiseks inimese kodus tuleb silmas pidada järgmist:

- ✓ Tugisik kasutab inimese kodus olevaid esemeid ja vahendeid heaperemehelikult.
- ✓ Tugisiku tööülesannete hulka ei kuulu hooldamine, õpetamine ega muude teenuste osutamine.
- ✓ Tugisiku tööülesannete hulka ei kuulu majapidamistööd (pesu pesemine, triikimine, koristamine jne) välja arvatud juhud, kui nende tegevuste eesmärk on inimest juhendada ja suunata suuremale iseseisvusele.

4.3 Tugisikuteenus töö

Töötukassa pakub vähenenud töövõimega inimestele osutatavat tööturuteenust, mida kaasrahastatakse Euroopa Liidu Euroopa Sotsiaalfondist sotsiaalkaitseministri ning tervise- ja tööministri 27.03.2015 käskkirja nr 57 "Tööturuteenuste osutamine töövõimereformi sihtrühmale" alusel. Tugisikuga töötamise teenust osutatakse vähenenud töövõimega töötule ja koondamisteate saanud või õppivale töötajale, kes asub tööle, samuti juba töötavale inimesele. Kui tööle asumisel ja töötamisel vajatakse vähenenud töövõime tõttu rohkem abi ja juhendamist, pakutakse inimesele tugisiku abi. Tugisik juhendab ja abistab tööellu sisse elamisel, tööülesannete omandamisel ja täitmisel, töö planeerimisel ja korraldamisel ning tööalasel suhtlemisel. Eesmärk on, et aja möödudes suudaks inimene võimalikult iseseisvalt töötada. Tugisik ei täida tööülesandeid inimese eest ega paku erialast väljaõpet või koolitust. Tugisikuga töötamise teenust ei saa kasutada, kui töötamisel vajatakse eelkõige füüsilist kõrvalabi, mitte psühholoogilist tuge või juhendamist. Kui abistamist vajatakse vähem kui 50% oma tööajast, korraldab vajaliku abi tööandja ning selleks ei osutata tugisikuga töötamise teenust.⁸

⁷ Sotsiaalhoolekande seaduse seletuskiri lk 30

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

⁸ Eesti Töötukassa- töövõime reform-tugisikuga töötamine

<https://www.tootukassa.ee/content/toovoimereform/tugisikuga-tootamine>

Siin on sotsiaaltöötaja roll julgustada abivajajaid iseseisva toimetuleku saavutamiseks ning teha igakülgset koostööd töötukassaga.

4.4 Tugiisikuteenus vaba aja veetmisel, huvitegevuses, terviseasutuses jms

Tugiisik võib olla saatjaks ka vaba aja veetmisel, huvitegevuses, terviseasutuses või muudes avalikes kohtades, kus inimene vajab lisatuge. Teenusega seotud kulutusi - kino, muuseumi, teatri või muud piletid; ühekordsed transpordivahendi kasutamisega seotud kulutused jms hüvitab inimene või teenuse tellija (näiteks kohaliku omavalitsuse üksus).

4.5 Teenuse eest tasu võtmine

Tervikliku abivajaduse hindamise käigus tuleb ära hinnata ka inimese maksevõime teenuse kaasrahastamiseks. Üldjuhul on tugiisikuteenus inimesele tasuta, kuid ta võib lisaks vajada ka tasulisi sotsiaalteenuseid. Kui inimesel, kellele on määratud tasuta teenus ning maksevõimet ei ole hinnatud võib tekkida olukord, kus tasulise teenuse kasutamine tekitab inimesele makseraskusi. Maksevõime hindamine tugiisikuteenusel on oluline eriti olukordades, kus tugiisiku teenuse eesmärk on toetada inimest asjaajamisel ja kohustuste täitmisel. Kui inimese sissetulekud, väljaminekud ja kohustused on teada, siis on võimalik tema majanduslikku olukorda paremini ka jälgida ja vältida olukordi, kus inimene võibolla isegi koostöös tugiisikuga endale liigseid ja ülejätkavaid maksekohustusi võtab.

Omavalitsus otsustab sotsiaalteenuste eest tasu võtmise ning kehtestab tingimuste ja suuruse. Inimeselt võtav tasu oleneb teenuse mahust, teenuse maksumusest ning inimese ja tema perekonna maksevõimest.

4.6. Teenuse osutamise lõpetamine ja tagasiside

Teenus võib lõppeda järgmistel asjaoludel:

- ✓ vastastikusel kokkuleppel;
- ✓ teenuse vajaduse lõppemisel;
- ✓ teisele teenusele suunamisega;
- ✓ inimene ei ole teenust kasutanud;
- ✓ inimese surmaga;
- ✓ muudel juhtudel.

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

Tugiisiku, 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.