

Juhtumikorralduse juhis

Juhtumikorralduse juhis on koostatud Sotsiaalministeeriumi tellimusel 2012.a. Dagmar Narussoni, Karin Kiisi ja Anne Rähni poolt Tartu Ülikoolis; täiendatud 2016.a. Dagmar Narussoni poolt.

Käesolev juhis kirjeldab juhtumikorralduse protsessi, tööloike ja tegevusi.

Juhtumikorraldus on suunatud **isikute komplekssete vajaduste** ja/ või probleemide lahendamisele, st juhtumikorraldust rakendatakse juhul, kui isiku vajadused hõlmavad mitmeid eluvaldkondi või isikule vajalike abimeetmete osutamine on mitmete erinevate valdkondade vastutusalas, mis omakorda nõuab erinevate valdkondade efektiivset toimimist ja koostööd eri organisatsioonide vahel.

Sotsiaalkaitses kasutatakse mõisteid **juhtumikorraldus ja juhtumitöö**. Juhtumitöö on klienditöö interventsioon, mida rakendatakse enamasti ühe valdkonna piires meetmete rakendamisel. Juhtumikorraldus on sekkumismeetod, mis hõlmab isiku probleemide lahendamiseks mitmete valdkondade abimeetmete korraldamist samaaegselt ja kooskõlastatult.

Juhtumikorralduse toimimine sõltub erinevate valdkondade spetsialistide ühesugusest arusaamisest juhtumikorralduse protsessist, vastutuse kohasest jagunemisest ja omavahelise koostöö korraldusest juhtumikorralduse hindamise, planeerimise, juhtumiplaani koostamise, tegevuskava rakendamise monitoorimise, tulemuste hindamise ja juhtumikorralduse lõpetamise protsessis.

Juhtumikorralduse protsess

1. Juhtumikorralduse vajaduse väljaselgitamine

Tööloigu eesmärk

Selgitada välja kliendid, kelle toimetulekuprobleemide lahendamiseks on vajalik kasutada juhtumikorraldust ning määrata koordineerimise eest vastutav spetsialist ehk juhtumikorraldaja.

Üldpõhimõtted

Juhtumikorraldust rakendatakse üksnes nende isikute puhul, kes seda vajavad. Juhtumikorralduse rakendamise otsuse teeb juhtumiga tegelev spetsialist koos abivajava isikuga või tema esindajaga (eestkostjaga). Otsuse juhtumikorralduse rakendamise ja selle otsuse aluseks olnud info dokumenteerib otsuse teinud spetsialist vastava(te)s andmekandja(te)s. Juhtumi koordineerimise eest vastutav spetsialist teavitab vajadusest rakendada isiku abistamiseks juhtumikorraldust teisi abiosutajaid, kes on seotud antud juhtumi lahendamisega või keda plaanitakse kaasata juhtumi lahendamisse. Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused:

1.1. Olemasoleva info piisavuse üle otsustamine

Spetsialist otsustab, kas abivajava isiku kohta on piisavalt informatsiooni valiku tegemiseks edasise sekkumise viisi kohta. Kui info on ebapiisav, viib spetsialist läbi esmase infokogumise (vt 1.2). Kui olemasolevast informatsioonist piisab, teeb spetsialist otsuse isikuga edasi töötamise viisi osas (vt 1.3).

1.2. Esmane infokogumine isiku olukorra kohta

Spetsialist viib läbi esmase infokogumise, mille eesmärk on otsustada, kas isiku abistamiseks on vaja rakendada juhtumikorraldust.

Enne esmase info kogumist selgitab spetsialist isikule infokogumise eesmärki ja protsessi, isiku õigusi ja kohustusi ning küsib nõusolekut info kogumiseks ja kasutamiseks. Muuhulgas selgitab spetsialist isikule vajadust informeerida kontaktide jm abistamise seisukohalt oluliste asjaolude muutumisest.

Pärast isikult nõusoleku saamist täiendab spetsialist olemasolevat infot kliendilt endalt ning vajaduse korral teiste spetsialistide või kliendi lähivõrgustiku esindajate poolt esitatud faktide ja seisukohtadega. Kui tekib vajadus esmase infokogumise käigus kogutud teavet edastada teistele spetsialistidele, teavitab infokogumist teostanud spetsialist sellest isikut.

Spetsialist dokumenteerib kogutud informatsiooni vastavas andmekandjas.

1.3. Juhtumikorralduse vajaduse ja isikuga edasise töötamise viisi üle otsustamine

Kui informatsioon isiku vajaduste ja probleemolukorra kohta on piisav, teeb spetsialist otsuse kliendiga edasise töötamise osas, selgitab isikule otsust ja sellest tulenevaid tagajärgi ning dokumenteerib otsuse ja sellega seotud informatsiooni vastavas andmekandjas. 1) Kui isik vajab üksikteenust, toetust vm abi, suunab spetsialist isiku organisatsiooni esindaja juurde, kelle pädevuses on probleemolukorra lahendamise tegelemine.

2) Kui isik vajab toimetulekuprobleemide lahendamiseks mitmete erinevate valdkondade meetmeid samaaegselt ja abistamist juhtumikorralduse põhimõttel, määratakse juhtumit koordineeriv spetsialist (vt 1.4).

1.4. Juhtumit koordineeriva spetsialisti (juhtumikorraldaja) määramine

Kui isik vajab probleemi lahendamiseks juhtumikorralduse rakendamist, määratakse juhtumi koordineerimise eest vastutav spetsialist (edaspidi: juhtumikorraldaja), kes sõlmib abivajava isikuga kokkulepped edasise koostöö osas.

1.5. Isikuga kokkuleppe sõlmimine edasise koostöö osas

Juhtumi koordineerijaks määratud juhtumikorraldaja räägib abivajava isikuga läbi: mõlema osapoole arusaama probleemi(de)st; mõlema osapoole õigused ja kohustused edaspidises koostöös; koostöö ajalised, eetilised ja seadusandlikud piirangud ning sõlmib isikuga kokkuleppe (kirjalikult või suuliselt) järgneva koostöö osas.

2. Hindamine

Töölõigu eesmärk

Selgitada välja kliendi toimetulekut takistavad probleemid ja toetavad ressursid, kliendi soovid ja vajadused.

Üldpõhimõtted

Juhtumikorraldaja teavitab klienti hindamise korraldusest ning kliendi õigustest ja kohustustest hindamise protsessis. Hindamisel rakendatakse info tasakaalustatuse põhimõtet, st tuuakse välja ressursid (kaitsefaktorid) ja riski(faktori)d.

Võimalusel kasutatakse meetodeid, mis võimaldavad kliendil endal hinnata oma olukorda (enesekohane küsimustik vms). Infot kogutakse esmalt kliendilt endalt, seejärel kliendi mitteformaalsesse lähivõrgustikku kuuluvatelt isikutelt ja kliendi kohta infot omavatel spetsialistidelt.

Juhtumikorraldaja ja hindamismeeskonna spetsialistid dokumenteerivad hindamisprotsessi tegevused ja kliendi kohta kogutud info vastavates andmekandjates. Hindamise läbiviimise ja hindamistulemuste dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.

Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Juhul kui valdkonnasisese klienditöö käigus on saanud teatavaks infot, mis on vajalik kliendi juhtumi korraldamiseks, siis kasutatakse saadud infot juhtumikorralduse hindamismeeskonna poolt kliendi nõusolekul. Juhtumikorralduse raames läbiviidav hindamine eeldab erinevate abimeetmeid osutavate organisatsioonide esindajate ühist hindamistegevust.

Töölõigu tegevused ja alategevused:

2.1. Hindamismeeskonna moodustamine ja hindamise eesmärgi määratlemine

Juhtumikorraldaja räägib kliendiga läbi, milliseid spetsialiste ja mitteformaalse võrgustiku liikmeid on vaja hindamisel kaasata (edaspidi: hindamismeeskond). Juhtumikorraldaja moodustab hindamismeeskonna, sh otsustab hindamismeeskonna koosseisu, teavitab hindamisel kaasamist vajavaid isikuid koostöö vajadusest ja lepib eelnevalt kokku nende rollis ja konkreetsetes ülesannetes hindamisprotsessis, võttes seejuures arvesse kliendi valmisolekut, soove ja seadusandlikke piiranguid. Hindamismeeskond selgitab välja hindamise ulatuse ja sõnastab hindamise eesmärgi.

2.2. Kliendi probleemolukorra, ressursside ja vajaduste hindamine

Hindamismeeskond lepib omavahel kokku hindamistegevuste läbiviimise korralduses:

- milliseid valdkondi hinnatakse (lähtudes eesmärgist)
- milline on spetsialistide vaheline tööjaotus hindamisel
- millist infot ja kuidas hindamismeeskonnas vastastikku kooskõlastatakse
- milline on hindamise ajakava. Hindamismeeskond viib läbi hindamise vastavalt kokkulepitud plaanile ja erialasele pädevusele. Hindamismeeskonna spetsialistid kooskõlastavad omavahel hindamise tulemused.

Hindamismeeskond koostab hindamise kokkuvõtte, mis sisaldab kliendi probleemolukorra, toimetulekut takistavate asjaolude, olemasolevate ressursside ja vajaduste kirjeldust. Hindamismeeskond tutvustab hindamiskokkuvõtet kliendile. Klient annab omapoolse hinnangu hindamiskokkuvõttele. Juhtumikorraldaja dokumenteerib isiku seisukohad, sh eriarvamused vastavas andmekandjas.

2.3. Edasise töö eesmärgi (eesmärkide) määratlemine

Klient ja hindamismeeskond määratlevad ühiselt lahendamist vajava (säva)probleemi; edasise koostöö eesmärgid ja nende saavutamise tähtajad; kliendi ettekujutuse probleemi lahenduse käigust.

3. Planeerimine

Töölõigu eesmärk

Valida välja sobivad abimeetmed ja sõlmida nende rakendamiseks kokkulepped kliendi ja abiosutajatega.

Üldpõhimõtted

Planeerimine põhineb hindamistulemustel. Juhtumikorraldaja aitab kliendil teha informeeritud otsuseid, selgitades kliendile pakutava abi sisu, eesmärki ja protseduurireegleid ning abi kasutamise (abist loobumise) võimalikke tagajärgi. Juhtumi lahenduse väljatöötamisse kaasatakse klient ja võimalusel kliendi mitteformaalsesse lähivõrgustikku kuuluvad isikud. Planeerimise protsessis dokumenteeritakse tehtud tegevused ja otsused (nt juhtumikoosoleku protokollis, tööpäevikus vm eelnevalt kokkulepitud viisil). Planeerimisprotsessi koordineerimise ja dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja. Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused:

3.1. Abimeetmete planeerimine ja läbirääkimiste pidamine abiosutajatega

Juhtumikorraldaja ja juhtumi lahendamise tegelevad spetsialistid valmistavad ette läbirääkimised:

- 1) töötavad välja erinevad lahendusvõimalused eesmärkide saavutamiseks;
- 2) tutvustavad lahendusvõimalusi kliendile; kuulavad ära kliendi eelistused, vajadused, piirangud ning kliendi hinnangu koostööle;
- 3) otsustavad koos kliendiga, milliste abimeetmete osutamise üle hakatakse läbirääkimisi pidama abiosutajatega ning mõtleavad läbi abimeetmete mahu, osutamise perioodi jm korralduslikud aspektid;
- 4) koostavad abiosutaja jaoks kliendi probleemi, eesmärgi ja teenuse saamisest tuleneva kasu kirjelduse.

Juhtumikorraldaja või juhtumi lahendamise tegelev spetsialist tutvustab kliendi vajadusi abimeetmed korraldavale organisatsioonile ning peab läbirääkimisi, millises ulatuses ja millisel viisil organisatsioon hakkab abi osutama.

4. Juhtumiplaani koostamine

Töölõigu eesmärk

Koostada juhtumiplaan koos tegevuskavaga, mis aitab saavutada püstitatud eesmärki, on rakendatav ja kliendile jõukohane ning mida nõustuvad täitma kõik tegevuskavas äratoodud osapooled.

Üldpõhimõtted

Juhtumiplaan koostatakse koostöös kliendi, tema esindaja/lähivõrgustiku liikmete, abiosutajate ja muude võrgustikupartneritega. Koostatud juhtumiplaan vastab järgmistele tingimustele:

- 1) Juhtumiplaan on suunatud kliendi käitumise muutustele, oskuste arendamisele, toimetulekuvõime tõstmisele või vajaliku kõrvalabi tagamisele.
- 2) Juhtumiplaan sisaldab praktilisi tegevusjuhiseid, sh kliendi individuaalseid ja mitteformaalse lähivõrgustiku tegevusi (s.t. juhtumiplaan ei ole üksnes teenuste plaan).
- 3) Juhtumiplaani iga tegevus, teenus, koostöö korralduslik aspekt on täpselt, kõigile osapooltele arusaadavalt ja mõõdetavalt kirja pandud arvestusega, et seda on võimalik täita/ saavutada.
- 4) Igale juhtumiplaanis fikseeritud tegevusele on määratud konkreetne vastutaja(d), ajakava ja vajalikud ressursid.

Juhtumiplaani koostamise ja kooskõlastamise protsessi eest vastutab juhtumikorraldaja. Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused:

4.1. Juhtumikorraldaja koostab juhtumiplaani

Juhtumikorraldaja koostab planeerimise etapi tulemuste alusel juhtumiplaani, mis sisaldab: kliendi probleemi lühikirjeldust kliendi eesmärki/eesmärke kliendi individuaalseid tegevusi

lähivõrgustiku liikmete toetavaid tegevusi osutatavaid abimeetmeid juhtumikorraldaja tegevusi, sh isiku toetamist juhtumikorralduse protsessis vahehindamiste aeg, viis ja vastutajad. Esimene vahehindamine on soovitatav läbi viia hiljemalt 3 kuud pärast juhtumiplaani koostamist. Olenevalt kliendi olukorrast ja vajadustest võib vahehindamised määrata ka lühemaks perioodiks kui 3 kuud.

4.2. Juhtumikorraldaja kinnitab koos kliendi ja abiosutajatega juhtumiplaani.

Juhtumikorraldaja selgitab kliendile abimeetmete korraldust ja eesmärke, kuulab ära kliendi seisukohad ning vajadusel täiendab juhtumiplaani. Juhtumikorraldaja kooskõlastab vajadusel muudatused juhtumiplaanis abiosutajatega. Vajadusel liidetakse erinevate abiosutajate koostatud plaanid (nt individuaalne töötasingukava, hoolduskava, rehabilitatsiooniplaan) juhtumiplaani juurde.

Juhtumiplaani allkirjastavad kõik osapooled.

5. Tegevuskava elluviimine ja monitooring

Töölõigu eesmärk.

Osutada kliendile abi tema individuaalsetele vajadustele vastavas mahus ja vormis ning koordineerida abiosutajate tegevust.

Üldpõhimõtted

Kliendile tagatakse juurdepääs talle vajalikule abile. Juhtumikorraldaja, klient ja abiosutajad teevad järjepidevalt koostööd tegevuskava elluviimisel. Juhtumikorraldaja tagab kliendi õiguste (sh konfidentsiaalsuse) kaitse tegevuskava elluviimise protsessis. Muutused tegevuskavas põhinevad monitooringu või planeeritud vahehindamiste käigus tehtud järeldustel. Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused:

5.1. Kliendi seostamine teenustega.

Juhtumikorraldaja viib kokku kliendi ja abiosutajad, lepib kliendi ja abiosutaja(te)ga kokku edasise koostöö korralduse (teabevahetus, erakorraliste olukordade lahendamine jne).

5.2. Tegevuskava rakendamise monitooring

Juhtumikorraldaja on ühenduses kliendi ja/või abiosutajaga ning jälgib juhtumiplaani rakendamise protsessis:

- 1) kas klient saab kätte talle ettenähtud abi;
- 2) kas see annab planeeritud tulemusi (muutused, edusammud, kliendi rahulolu);
- 3) kas lõpptulemuse huvides oleks vaja sisse viia muutusi tegevusplaanis.

Juhtumikorraldaja sekkub ja tagab kliendi õiguste kaitse, kui:

- 1) on tarvis teha muudatusi abi osutamisel või teiste teenustega kombineerimisel või asendamisel
- 2) tegevuskava täitmise protsessis tekivad probleemid.

Juhtumikorraldaja teavitab juhtumi lahendamisse kaasatud abiosutajaid ja mitteformaalse võrgustiku liikmeid juhtumiplaanis toimunud muutustest.

6. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamine

Töölõigu eesmärk

Tagada ülevaade tegevuskava rakendamisest ja selle tulemustest, mis võimaldab teha põhjendatud otsuse töö edasise käigu osas.

Üldpõhimõtted

Juhtumikorraldaja teavitab klienti ja tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid ja kliendi mitteformaalse võrgustiku liikmeid hindamise eesmärgist, korraldusest ja võimalikest tagajärgedest. Tulemuste hindamisel osalev meeskond arvestab hindamisel kliendi ning tegevuskava koostamisel osalenud spetsialistide seisukohtadega.

Hindamise käigus tehtud järeldustest teavitatakse klienti ja tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid. Tulemuste hindamise läbiviimise ja dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja. Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid

Töölõigu tegevused ja alategevused:

6.1. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise planeerimine

Juhtumikorraldaja kooskõlastab kliendi ja abiosutajate esindajatega hindamismeeskonna. Hindamismeeskond selgitab koos välja hindamise ulatuse ja ühiselt sõnastatakse hindamise eesmärk ja lepitakse hindamistegevuste läbiviimise korralduses:

- 1) milliseid valdkondi hinnatakse (lähtudes eesmärgist)
- 2) milline on spetsialistide vaheline tööjaotus hindamisel
- 3) millist infot ja kuidas hindamismeeskonnas vastastikku kooskõlastatakse
- 4) milline on hindamise ajakava.

6.2. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise läbiviimine

Hindamismeeskond viib läbi hindamise vastavalt kokkulepitud plaanile ja erialasele pädevusele. Hindamismeeskonna spetsialistid kooskõlastavad omavahel hindamise tulemused. Hindamismeeskond koostab hinnangu tegevuskava tulemuslikkusele ja tutvustab seda kliendile.

Juhtumikorraldaja kuulab ära ja dokumenteerib kliendi seisukohad ning vajadusel fikseerib eriarvamused.

6.3. Otsuse tegemine edasise töö osas

Juhtumikorraldaja teeb koos isiku ja hindamismeeskonna liikmetega otsuse töö edasise käigu osas:

- 1) tegevuskava rakendamist jätkatakse vastavalt esialgsele plaanile;
- 2) tegevuskavamuudetakse juhul kui vajalik on tegevuskava muutmine, täpsustavad klient ja hindamismeeskond edasise sekkumise eesmärgi ja saavutamise tähtaja järgnevaks tegevusperioodiks;
- 3) juhtum lõpetatakse (vt 7.).

7. Juhtumi lõpetamine

Töölõigu eesmärk.

Teha otsus juhtumi lõpetamiseks toetudes tegevuskava tulemuslikkuse hindamise käigus tehtud järeldustele ning valmistada klient ette juhtumi lõpetamiseks.

Üldpõhimõtted

Juhtumikorraldaja arvestab otsuse tegemisel kliendi ning spetsialistide seisukohtadega. Juhtumikorraldaja tagab isiku õiguste kaitse juhtumi lõpetamise protsessis. Juhtumikorraldaja teavitab klienti lõpetamise korraldusest ja tagajärgedest. Juhtumikorraldaja dokumenteerib lõpetamise otsuse koos otsuse aluseks oleva infoga vastavates andmekandjates.

Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused:

7.1. Juhtumi lõpetamise tingimused

Juhtum lõpetatakse koostöös kliendi ja spetsialistidega järgnevatel põhjustel:

1) seatud eesmärgid on saavutatud ja uusi eesmärke ei püstitata 2) kliendile vajaliku abi tagamiseks ei ole enam vajalik juhtumikorralduse rakendamine. 3) juhtumiga ei ole võimalik enam edasi töötada ning juhtumi lõpetamine ei sea ohtu kellegi elu ja tervist (klient ei soovi koostööd jätkata, elukoha vahetus jmt).

7.2. Koostöö lõpetamine kliendiga

Juhtumikorraldaja küsib kliendilt tagasisidet koostöö ja osutatud abi kohta.

Juhtumikorraldaja valmistab kliendi ette koostöö lõpetamiseks:

- selgitab kliendile lõpetamise protsessi ning tema õigusi selles protsessis
- analüüsib koos kliendiga probleemi lahendamise strateegiaid
- kaardistab koos kliendiga tema ressursid edasiseks toimetulekuks
- informeerib klienti, kust ja kuidas, saab edaspidi abi toimetulekuraskuste ja takistuste tekkimisel
- vajadusel lepib kokku järelkontakti aja ja viisi. J

juhtumikorraldaja dokumenteerib juhtumi lõpetamise, vajadusel järelkontakti vastavates andmekandjates peale juhtumi lõpetamise otsust.

8. Juhtumi üleandmine

Juhtumikorralduse protsessis võib tekkida vajadus anda töös olev juhtum üle teisele spetsialistile. Sellisel juhtumikorraldaja:

- lepib juhtumit üle võtva spetsialistiga kokku üle andmise tingimustes ja ajas
- selgitab kliendile üleandmise vajadust, korraldust ning tema õigusi selles protsessis
- teavitab tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid juhtumi üle andmisest
- dokumenteerib juhtumiüleandmisevastavates andmekandjates ning tagab juhtumi üle võtnud spetsialistile juurdepääsu juhtumiga seotud dokumentidele.