

# SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

## TUGIISIKUTEENUS TÄISKASVANULE

Juhend kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö  
ametnikule

2020

KOV NÕUSTAMISÜKSUS



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET



Europe Liit  
Euroopa Sotsiaalfond



Eesti  
Kiviküla Peats

# Sisukord

Sissejuhatus .....	3
1. Teenuse eesmärk ja sisu .....	4
2. Teenuse sihtgrupp .....	5
3. Teenuseosutaja.....	6
3.1 Tugiisik.....	6
4. Tugiisikuteenuse osutamine.....	8
4.1 Abivajaduse hindamine ja teenuse vajaduse väljaselgitamine .....	8
4.2 Teenuse eest tasu võtmine .....	9
4.3 Teenuse osutamise lõpetamine ja tagasiside .....	9

## Sissejuhatus

Tugiisikuteenuse juhend on soovituslik materjal kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajale. Juhend kirjeldab tööprotsesse tugiisikuteenuse korraldamisel ja osutamisel, välja on 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).  
Juhend on ülevaadatud jaanuaris 2023

## 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 terviselike probleemide tõttu oma kohustuste täitmisel ja õiguste teostamisel olulisel määral kõrvalabi. Kõrvalabi seisneb juhendamises, motiveerimises ning isiku suurema iseseisvuse ja omavastutuse võime arendamises.

Kohaliku omavalitsuse üheks kohustuslikuks sotsiaalteenuseks on korraldada tugiisikuteenust. Tugiisikuteenust saab selgelt eristada teistest kõrvalabi vajaduse rahuldamisele suunatud teenustest, sest selle eesmärk on abivajadusega inimest **juhendada** igapäevaeluga toime tulema. Nii erinevad kui on inimesed on ka abivajadus ning on oluline, et abi oleks personaalselt kohaldatud ja eesmärgistatud.

Teenuse korraldamine tähendab ka sobiva tugiisiku leidmist kui inimesel endal vastavat 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.

**Jõustamisel** 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. Tugiisikuteenuse rakendamine lapsevanematele vähendab vajadust lapsi perest eraldada vanemate toimetulekuoskuste puudumise tõttu.

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

<sup>1</sup> 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. Tugiisikuteenus on ennetava iseloomuga teenus, mis aitab vältida vajadust osutada kulukamaid teenuseid, näiteks hooldamist hoolekandeesutuses, viibimist kinnipidamisasutuses.

Samuti võib tugiisikuteenuse toel ennetada eemalejäämist või väljakukkumist tööturul.

Töötukassa pakub vähenenud töövõimega inimestele osutatavat tööturuteenust. Tugiisikuga töötamise teenust osutatakse vähenenud töövõimega töötule ja koondamisteate saanud või õppivale töötajale, kes asub tööle, samuti juba töötavale inimesele. Tugiisik 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.<sup>2</sup> Omavalitsuse sotsiaaltöötaja roll on siin julgustada abivajajat ning teha igakülgset koostööd töötukassaga.

- ✓ **Tugiisiku tööülesannete hulka ei kuulu hooldamine ja hooldustoimingud.** Kui aga hooldustoimingud on vajalikud ei ole mõistlik pakkuda kahte eraldiseisvat teenust vaid kokkuleppel teenuse saaja, teenuse rahastaja ja teenuse osutajaga on võimalik, et tugiisik teostab ka hooldustoiminguid. Oluline on sel puhul terviklik hindamine. Erandjuhtudel võib olla õigustatud ka kahe eraldi teenuse paralleelne osutamine (nt sügava puudega lapse puhul, kes vajab hooldamist ning arendustegevustega tegeleb tugiisik).
- ✓ **Tugiisiku tööülesannete hulka ei kuulu majapidamistööd** (pesu pesemine, triikimine, koristamine jne) välja arvatud juhud, kui nende tegevuste eesmärk on inimest juhendada ja suunata suuremale iseseisvusele.

## 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.<sup>3</sup>

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.

---

<sup>2</sup> Eesti Töötukassa- Tugiisikuga töötamine

<https://www.tootukassa.ee/et/teenused/vahenenud-toovoimega-inimestele/tugiisikuga-tootamine>

<sup>3</sup> Sotsiaalhoolekande seaduse seletuskiri lk 27

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

### 3. Teenuseosutaja

Teenust võib kohalik omavalitsus osutada ise (võtab tööle tugiisikud) või osta teenusepakkujalt. 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;
- ✓ Loob vajadusel kontakti inimese tööandjaga ning selgitab sealsetele töötajatele teenuse osutamisega seotud tingimusi;
- ✓ Aitab lahendada tugiisikutel igapäevatoos tekkinud küsimusi.

Omavalitsus võib rakendada ka vabatahtlike tugiisikuid, kuid peab koordineerima nende tööd ning sõlmima lepingu, mis tagaks, et inimene saab 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".<sup>4</sup>

Kui inimene ei soovi tugiisikuteenust saada läbi omavalitsuse, on võimalik teda suunata abistaja leidmiseks näiteks Helpific'i veebilehele.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup>

#### 3.1 Tugiisik

Tugiisik on palgaline töötaja, kes töötab töölepingu või käsunduslepingu alusel. Tugiisik töötab vahetult teenuse saajaga. 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 eesmärgistatult juhtumiplaani ja tegevuskava järgi ning seejuures tuleb osata märgata nii teenusesaaja arengut kui toimetuleku halvenemist. Tugiisik võib olla teenusesaaja tervises seisundi 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 enne teenuse osutamist.

---

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

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

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

Enne kindlate kokkulepete sõlmimist tuleb tugisikul abivajajaga ning vajadusel ka inimese tugivõrgustikuga kohtuda, et hinnata vastastikust sobivust. Tugisik peab olema hea suhtleja, sest lisaks inimesele, kellele ta toeks on, tuleb tal suhelda ka perekonna, lähedaste ja teiste teenusteosutajatega. Tugisikuteenuse sisust lähtuvalt on vajalik hea kuulamisoskus, rahulikkus, optimism ja motiveerimisoskus. Tugisikul 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.

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.

Tihti ei soovi tugisikud tööle asuda käsunduslepinguga, sest erinevalt töölepingust ei kohaldu sellele töölepinguseaduse õigused ja tagatised (käsunduslepingust tulenevad poolte õigused ja kohustused on sätestatud võlaõigusseaduse 35. peatükis).

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.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Sotsiaalhoolekande seadus § 25 <https://www.riigiteataja.ee/akt/110112022021?leiaKehtiv>

## 4. Tugiisikuteenuse 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.

Hindamise tulemusel näeb sotsiaaltöötaja, milliseid abitegevusi inimene vajab, et säiliks või paraneks tema elukvaliteet. Hindamisel tuleb välja selgitada inimese terviklikud vajadused ja pakkuda sellest tulenevalt just sellised abinõud. See on oluline ka abimeetme/abinõu rahastajale, kuivõrd loob eelduse, et toimetulekuraskustele leitakse sobiv lahendus ning ei kulutata raha tegevustele, mis tulemust ei anna.

Inimesel puudub küll nõudeõigus konkreetsele sotsiaalteenusele, kuid tal on õigus vajadusele vastavale abile.

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.

Teenuse kvaliteedipõhimõttest lähtuvalt on oluline anda teenuse korraldajale tugiisiku ja teiste võrgustiku liikmete poolt regulaarselt ülevaadet inimese olukorrast ja teenuse mõjust.

Tugiisikuteenuse eesmärk ja tegevused tuleb üksikasjalikult kirja panna juhtumiplaani tegevuskavasse.

Tugiisik töötab peamiselt teenuse saaja igapäevases elukeskkonnas. Teenuse saajaga suhtlemiseks võib tugiisik kasutada ka telekommunikatsioonivahendeid sel määral, et see ei takista tal inimese olukorra õiget hindamist.<sup>8</sup>

Tugiisikuteenust osutatakse üksnes päevasel ajal, kui inimene vajab kõige enam juhendamist, abistamist ja toetust. Täpsem teenuse pakkumise aeg fikseeritakse teenuselepingus. 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.

---

<sup>8</sup> Sotsiaalhoolekande seaduse seletuskiri lk 30  
<https://www.riigikogu.ee/tegevus/eelnoud/eelnou/aef50e8c-3583-465d-941a-744e0631fee1/Sotsiaalhoolekande%20seadus>



## 4.2 Teenuse eest tasu võtmine

Tervikliku abivajaduse hindamise käigus tuleb ära hinnata inimese maksevõime teenuse kaasrahastamiseks. Maksevõime hindamine tugisikuteenuse puhul on oluline eriti olukordades, kus tugisiku teenuse eesmärk on toetada inimest asjaajamisel ja kohustuste täitmisel. Paljudes omavalitsustes osutatakse tugisikuteenust inimesele tasuta.

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

Teenuse rahastamise ja arveldamise kord peab olema eelnevalt osapoolte vahel kokku lepitud ning lepingus fikseeritud.

## 4.3 Teenuse osutamise lõpetamine ja tagasiside

Teenuse lõpetamine võib 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.

Tugisiku, teenuseosutaja ja sotsiaaltöötaja sujuv koostöö tagab inimesele kõige kiirema ja asjakohasema abi. Tagasisidestamine omavalitsusele annab võimaluse hinnata teenuse käigus teenuse kvaliteeti ja tulemuslikkust. Väga oluline on tagasisidestamise regulaarsus, et saadud info põhjal saaks teenust parendada.