SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Kaasrahastanud Euroopa Liit

Eesti tuleviku heaks

TUGIISIKUTEENUS TÄISEALISELE

Juhend kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö ametnikule

2024

Sisukord

Sissejuhatus 3
1. Teenuse eesmärk, sisu ja sihtrühm 4
2. Teenuse korraldamine 5
   2.1. Abivajaduse hindamine ja teenuse määramine 5
   2.2. Teenuse eest tasumine ja maksevõimekuse hindamine 6
   2.3. Teenuse peatumine, lõpetamine ja tagasisidestamine 6
3. Tugiisik 7

Sissejuhatus

Juhend on koostatud SKA KOV nõustamistalituse poolt ESF projekti „Pikaajalise hoolduse kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine“ raames. Juhendi koostamisse on panustanud Eesti Puuetega Inimeste Koda.

Täisealise tugiisikuteenuse juhend on soovituslik materjal kohaliku omavalitsuse ametnikule eesmärgiga anda sotsiaalteenuse korraldamisel vajalikku tuge. Juhend kirjeldab tööprotsesse täisealise tugiisikuteenuse korraldamisel ja toob välja praktilisi näiteid.

Enne juhendi lugemist on soovitatav tutvuda „Kohaliku omavalitsuse sotsiaalteenuse korraldamise üldjuhend ametnikule“, mis käsitleb üldiseid teemasid sotsiaalteenuste korraldamisel.

Kasutatud lühendid:

ESF – Euroopa Sotsiaalfond

HMS – haldusmenetluse seadus

KOV – kohalik omavalitsus

SHS – sotsiaalhoolekande seadus

SKA – Sotsiaalkindlustusamet

STAR – Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister

SÜS – sotsiaalseadustiku üldosa seadus

1. Teenuse eesmärk, sisu ja sihtrühm

Tugiisikuteenus on kohaliku omavalitsuse 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. (SHS § 23 lg 1)

Last kasvatavale isikule tugiisikuteenuse osutamisel on täiendav eesmärk lapse hooldamise ning turvalise ja toetava kasvukeskkonna tagamine. Last kasvatavaks isikuks ei loeta isikut, kes on asendushooldusteenust vahetult osutav isik. (SHS § 23 lg 2)

Tugiisiku töö sisu, ülesanded ja korraldus on sihtrühmast ja abivajadusest sõltuvalt erinevad. Teenuse sisuks võib olla teenuse saaja abistamine järgnevates tegevustes:

juhendamine	• konkreetsete toimingute (nt kodutööd) õpetamisel; • igapäevaelu toiminguteks vajalike oskuste ning harjumuste kujundamisel ja säilitamisel; • aja ja tegevuste planeerimisel; • asjaajamisel ja kontaktide loomisel; • ühiskonnaelus osalemiseks vajalike rollide ja kohustuste täitmisel.
motiveerimine	• eesmärkide püstitamisel ja nende teostamisel; • ennast toetava keskkonna loomisel; • oma heaolu eest hoolitsemisel.
võimestamine	• läbi julgustamise leidma ja kasutama toimetulemisel oma olemasolevaid oskusi, teadmisi ja isikuomadusi; • arendavate tegevuste läbiviimisel; • tööharjumuste kujundamisel.
toetamine	• väljaspool kodu asjaajamisel (näiteks saatmisel töökohas, ametiasutustes, haiglas, kaupluses vms asutuses); • probleemolukordade lahendamisel; • sotsiaalsete suhete loomisel ning säilitamisel; • suhtlemisel pereliikmete ja tugivõrgustikuga; • vanemlike kohustuste täitmisel.

Tugiisiku tööülesannete hulka ei kuulu:

- ✓ hooldustoimingud;
- ✓ majapidamistööd, välja arvatud juhud, kui nende tegevuste eesmärk on inimest juhendada ja suunata suuremale iseseisvusele.

Teenuse peamised sihtrühmad on näiteks:

- ✓ erivajaduse või terviseprobleemidega inimesed;
- ✓ kinnipidamiskohast vabanenud;
- ✓ asendushooldusteenuselt ellu astunud noored;
- ✓ eestkostetavad;
- ✓ lapsevanemad, kes vajavad abi lapse eest hoolitsemisel ning lapsele turvalise ja toetava kasvukeskkonna loomisel;
- ✓ teised abivajajad.

Vastavalt sihtrühmale osutab veel tugiisikuteenust Vanglateenistus ning tugiisikuga töötamise teenust Töötukassa. Rahvusvahelise kaitse ja ajutise kaitse saajatele tugiisikuteenuse osutamise korraldamisest saab täiendavalt lugeda SKA kodulehel.

2. Teenuse korraldamine

Abi andmise korraldust reguleerivad sotsiaalhoolekande seadus (SHS), sotsiaalseadustiku üldosa seadus (SÜS) ja haldusmenetluse seadus (HMS).

Kohalikul omavalitsusel peab olema kehtiv volikogu poolt kehtestatud teenuste osutamise kord, mis sisaldab vähemalt sotsiaalteenuse kirjeldust ja rahastamist ning selle taotlemise tingimusi ja korda (SHS § 14 lg 1). Korras ei tohi olla kitsendusi, mis takistavad teenuse saamist (nt SKA poolt tuvastatud puude raskusaste, ülalpidajate olemasolu jms).

2.1. Abivajaduse hindamine ja teenuse määramine

Abimeetme taotlemise protsess algab üldjuhul pöördumisega omavalitsuse poole. Pöörduda võib abivajaja ise kui ka tema seaduslik esindaja. SHS § 13 sätestab abivajadusest teatamise kohustuse kõigile, kes abivajajat märkavad (lähedane, perearst, naaber, politseiametnik jt). Taotluse võib abivajaja esitada vormivabalt (HMS § 14 lg 1). Juhul kui KOV on kehtestanud taotlusele kindla vormi, tuleb tagada, et vastu võetakse ka muul viisil esitatud taotlused. Abivajaja suuline sooviavaldus tuleb ametniku poolt protokollida (HMS § 14 lg 2).
KOVi kohustus on välja selgitada abi saamiseks pöördunud inimese abivajadus ja sellele vastav abi (SHS § 15). Abivajaduse väljaselgitamisel lähtutakse terviklikust lähenemisest inimese abivajadusele, arvestades tema toimetulekut ja ühiskonnaelus osalemist mõjutavaid asjaolusid. Kui inimene vajab toimetulekuks või iseseisvaks hakkama saamiseks lisaks täiendavaid sotsiaalteenuseid (nt koduteenus, täisealise isiku hooldus, isiklik abistaja vms), siis KOV võimaldab need abivajajale.

Abi andmisel tuleb KOVil valida abimeede, mis parimal moel vastab inimese tegelikele vajadustele ja tema suutlikkuse suurendamisele (SHS § 3 lg 1 p 2). Samuti tuleb sotsiaalteenuste osutamisel arvestada inimese tahet (SHS § 12 lg 1).

Abivajaduse terviklik hindamine viiakse läbi kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja poolt. Kõrvalabi vajaduse määra hinnatakse ja täpsustatakse iga isiku puhul eraldi (SHS § 24 lg 1). Hindamisprotsessi kaasatakse vajadusel teisi spetsialiste (nt perearst, töötukassa juhtumikorraldaja jt). Hindamiseks on võimalik kasutada kõiki eluvaldkondi hõlmavat abi- ja toetusvajaduse hindamisvahendit. Abivajaduse hindamisel tuleb arvestada, et korduvad hindamised ja andmete küsimised ei ole inimese väärikust austav kohtlemine, mistõttu tuleb jälgida andmete uuesti küsimist. Kui isik vajab iseseisva toimetuleku parandamiseks pikaajalist ja mitmekülgset abi, milleks on vaja koordineerida mitme organisatsiooni koostööd abi andmisel, kasutatakse juhtumikorralduse põhimõtet (SHS § 9 lg 1). Sellisel juhul tuleb koostada juhtumiplaan ning tegevuskava, millest kõik osapooled oma töös lähtuvad.

Abivajaduse hindamise tulemustest lähtuvalt tuleb kohalikul omavalitsusel teha otsus tugiisikuteenuse saamise või sellest keeldumise kohta 10 tööpäeva jooksul alates nõuetekohase taotluse esitamisest (SÜS § 25 lg 1). KOV koostab koostöös teenust saava isiku ja teenuseosutajaga teenuse osutamise haldusakti või halduslepingu, määrates kindlaks kõrvalabi vajaduse määrast tulenevad toimingud (SHS § 24 lg 3). Haldusaktis peab olema viide haldusakti vaidlustamise võimaluse, koha, tähtaja ja korra kohta (HMS § 57 lg 1). Kui KOVil on vaja pikemat aega kui 10 tööpäeva otsuse tegemiseks, siis tuleb taotlejale esimesel võimalusel teada anda eeldatavast otsuse tegemise ajast koos põhjendustega (HMS § 41).

Andmed sotsiaalteenuse taotlemise ja teenusele suunamise kohta tuleb KOVil kanda STARi (SHS § 144 lg 1 p 11). Üleminekusätte kohaselt peavad andmed STARi olema kantud hiljemalt 31.12.2027.

2.2. Teenuse eest tasumine ja maksevõimekuse hindamine

Teenuse osutamise eest võib inimeselt võtta tasu. Kui suureks kujuneb tasu suurus, oleneb sellest, kui palju inimene teenust vajab, milline on teenuse maksumus ning millised on teenuse saaja ja tema pere võimalused selle eest tasuda. Inimeselt võetava tasu suurus ei tohi takistada tal abi saamast. (SHS § 16)

Inimese majandusliku olukorra hindamisest ning sotsiaalteenuste eest tasu võtmisest saab täpsemalt lugeda: Abivajaja omaosalus sotsiaalteenuse eest. Üldjuhul on omavalitsuse poolt korraldatud tugiisikuteenus inimesele tasuta.

2.3. Teenuse peatumine, lõpetamine ja tagasisidestamine

Teenuse peatumise ja lõpetamise alused tulenevad SÜS § 18 ja § 19.

Tugiisikuteenus võib lõppeda järgmistel asjaoludel:

- ✓ vastastikusel kokkuleppel;
- ✓ teenuse vajaduse lõppemisel;
- ✓ elukoha muutumisel;
- ✓ inimene ei ole teenust kasutanud;
- ✓ inimese surma korral;
- ✓ muul põhjusel.

Teenuse vältel, samuti teenuse lõppemisel on asjakohane küsida teenuse saajalt tagasisidet. Tagasisidestamine võimaldab omavalitsusel hinnata, millised on olnud teenuse osutamise positiivsed mõjud ja/või milliseid kitsaskohti ilmnes ning vastavalt sellele sisse viia muutusi, mis teenuse sisu ja korraldust tõhustaksid. Tagasiside küsimine võiks muutuda omavalitsustes heaks tavaks. Teenuse tagasiside kogumisel on oluline, et see toimuks süstemaatiliselt ja regulaarselt, siis tekib järjepidevus.

Tagasiside küsimise võimalikud viisid:

- ✓ kodulehele tekitada tagasiside „aken“, millele klikkides avaneb küsimustik valikvastustega, saab vastata avatud küsimustele või avaldada mõtteid vabas vormis;
- ✓ küsitleda abivajajaid, saadud info registreerida kokkulepitud formaadis ja kohas;
- ✓ registreerida abivajajatelt suuliselt saadud tagasiside;
- ✓ KOV viib läbi kõikide pakutavate sotsiaalteenuste rahulolu-uuringu.

Tagasiside küsimisel on oluline kaasata kõiki teenusel olijaid ning võimalusel ka nende lähedasi, arvestades abivajaja võimekust ja tervislikku seisundit. Tagasiside viisi valikul tuleks arvestada anonüümsuse tagamise võimalusega ja valida terviseseisundile sobiv tagasiside viis.

3. Tugiisik

Teenuse korraldamisel tuleb lähtuda võimalikult paindlikest lahendustest, et inimene endale sobiva tugiisiku igal juhul leiaks. Tugiisik võib töötada sõltuvalt töö sisust erinevat liiki lepingute alusel. Tugiisikuga lepingu sõlmimisel ja lepingu liigi valimisel tuleb hinnata, milline on teenuse tegelik sisu ja tugiisiku roll teenuse osutamisel. Töölepingu puhul täidab töötaja talle tööandja poolt antud ülesandeid isiklikult ning teeb seda kokkulepitud ajal ja kohas. Käsunduslepingu puhul osutab käsundisaaja käsundiandjale teenust ja saab selle eest tasu. Käsundisaaja saab paindlikult otsustada, kus, kuidas ja millal ta teenust osutab. Näiteks on teenuse osutamist võimalik korraldada läbi tööampsude tegemise. Teenuse osutamisel lähtub tugiisik haldusaktist või halduslepingust (SHS § 25 lg 2).

Tugiisik peab:

- ✓ kasutama teenuse saaja vara, esemeid ja vahendeid heaperemehelikult;
- ✓ tagama, et abivajaja tunneks ennast ohutult ning turvaliselt;
- ✓ teavitama KOVi teenuse saaja terviseseisundi ja toimetuleku muutumisest;
- ✓ tegema koostööd võrgustikuliikmetega.

Soovi esitamise korral abistab KOV teenuse saajat teenust vahetult osutava isiku valikul. Teenuse saajal on õigus enne teenust vahetult osutava isiku kindlaksmääramist omavahelise sobivuse hindamiseks temaga kohtuda. (SHS § 24 lg 2)

Olenevalt sihtrühmast vajab tugiisik igapäevatööks mitmekülgseid teadmisi ja oskuseid. Tugiisiku tööle asumisel on soovitatav sissejuhatava koolituse korraldamine KOVi või teenuseosutaja poolt, kus käsitletakse erinevaid asjakohaseid teemasid:

- ✓ tugiisiku teenuse osutamise alused, eetika;
- ✓ esmaabiandja väljaõpe;
- ✓ psühholoogia ja enesehoid;
- ✓ suhtlemispsühholoogia;
- ✓ konfliktide lahendamine;
- ✓ tegevusvõime analüüs;
- ✓ terviseseisundi jälgimine ja tervisekäitumise (sh seksuaalkäitumise) kujundamine;
- ✓ kliendi toetamine võimetekohasel panustamisel ühiskonda;
- ✓ töö väärkoheldud isikuga;
- ✓ taasühiskonnastamine;
- ✓ töö sõltuvushäirega isikuga;
- ✓ töö psüühikahäirega isikuga;
- ✓ töö intellektipuudega isikuga;
- ✓ muud spetsiifilised teadmised lähtuvalt isiku erivajadusest.

Vastavalt võimalustele, kuid soovitavalt 1-2 korda aastas, korraldatakse tugiisikutele täiendkoolitusi ning supervisiooni. Tugiisikute tööd aitab paremini korraldada, kui asutuses on koolitamise ja tööjuhendamise süsteem. Kutsestandardi kohta saab lugeda: sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna spetsialist, tase 4.

Teenust ei tohi vahetult osutada isik (SHS § 25 lg 2):

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.