

Küsimused konkursi „Isikukeskne erihoolekande teenusmodeli rakendamine kohalikus omavalitsuses 2023-2024“ kohta

Konkursi infopäevadel 30.09.2022 ja 10.09.2022 esitatud küsimused

1. Kas teenusmodeli katsetamisel võivad osaleda 16-17 aastased?

Teenusmodeli katsetamise kirjelduse punkt 1.3 kohaselt on katsetatava isikukeskse teenusmodeli sihtrühmaks raske, sügava või püsiva kuluga psüühilise erivajadusega inimesed alates 16 eluaastast.

2. Kuidas toimub koostöö teenusepakkujate ja omavalitsuse vahel? Kas omavalitsus otsib ise inimesele teenuseosutaja või SKA ISTE koordinaator suunab abivajaja teenuseosutaja juurde?

Teenusmodeli katsetamise kirjelduse kohaselt leiab kohalik omavalitsus (KOV) ühikuhinna põhised teenuskomponentide osutajad lähtudes olemasoleva konkurentsi ning raha otstarbeka ja säästlikuma kasutamise põhimõtetest, viies vajadusel läbi riigihanke(d), kooskõlas riigihangete seaduse ja asutuse hankekorruga (vt täpsemalt Lisa 4 Teenusmodeli kirjeldus punkt 3.1.) Samuti seostab KOV abivajava inimese teenuseosutajaga (vt täpsemalt Lisa 4 Teenusmodeli kirjeldus punkt 3.1. ja pkt 4 isikukeskse teenusmodeli kirjeldus).

3. Kui ilmneb, et abivajav isik ikkagi vajab erihoolekande teenust, millele suunamine toimub SKA kaudu ja järjekord on liiga pikk, kuidas KOV suudab seda tagada?

Isikukeskse teenusmodeli (ISTE) tegevused on erihoolekande tegevused, mida korraldatakse KOV vastutusel. Teenuseosutajad viivad ellu samu tegevusi nagu tehakse erihoolekande teenusel. Kui inimene vajab ööpäevaringset majutusega erihoolekande teenust ja seda ei korralda katsetav KOV, siis on tal võimalus esitada SKAle taotlus teenuse saamiseks SKA poolt korraldataval teenuskohal. Seniajani kuni vabaneb riiklik teenuskoht saab inimene abi ja toetust KOV korraldatava ISTE mudeli tegevuste kaudu.

4. Kas väiksematel saartel on üldse võimalik projektis osaleda? Abivajajaid on 2-3, teenusepakkujad on mandril, kogu sots.valdkonnaga tegeleb sotsiaaltöötaja + koduhooldajad.

Taotluse esitamisel on miinimum teenuskohtade arv 5 (vt konkursi tingimused ja kord p 2.4). Väikesaartel on võimalus tulla katsetamisele ühistaotlejatena koos naaberomavalitsusega. Teenuseosutajate paiknemine mandril ei takista teenusmodeli katsetamist. Varasem praktika näitab, et teenuskomponentide osutajad on mobiilsed ja liiguvad ka üle Eesti. Kohapeal on vajalikud tegevused, milles inimene vajab abi igapäevaselt.

5. Kas üks klient võib olla majutuses teenuskohal kui ka elada oma kodus ja saada teenuseid?

Kui abivajav inimene on majutuses teenuskohal, st ta elab pidevalt, ööpäevaringselt talle kasutada antud eluruumis peresarnasel elukorraldusel ja tema toetus on tagatud teenusmodeli põhimõtteid arvestades – talle osutatakse abi teenusmodelis olevate teenuskomponentidena, siis ei saa ta samaaegselt olla tavalisel teenuskohal.

6. Kas KOV koostööpartner võib olla väljast poolt omavalitsust?

Jah, omavalitsus võib hankida omale teenuskomponentide osutajaid koostööpartneriks üle Eesti.

7. Kas kõik, kes selle projektiga KOVis tegelevad peavad olema sotsiaaltöölase kõrgharidusega? Kui inimene on õppima asuv või alles õpib, kas ta siis ei vasta koordineeriva juhtumikorraldaja nõuetele?

Teenusmodeli tegevusi, mis on seotud vahetult klienditööga (sh inimeste abivajaduse märkamise, hindamise ja inimese teenussüsteemiga seostamise ja võrgustikutööga) peab läbi viima KOV teenistuja (ametnik või töötaja), kellele on kutseseaduse alusel välja antud sotsiaaltöötaja kutse või kellel on riiklikult tunnustatud kõrgharidus sotsiaaltöös või sellele vastav kvalifikatsioon. Õppima asuval või õppival inimesel ei ole täidetud konkursi dokumentides nimetatud haridusnõue.

Teenusmodeli katsetamisel peavad KOVis olema kaetud kõik teenusmodeli koordineerimisega seotud tööülesanded, sõltumata sellest, kas neid täidab üks või mitu töötajat (sh abi- ja toetusvajaduse hindamine, abivajaja seostamine baastoetuse osutajaga, teenuskomponentide hankimine, aruandlus ja lepinguliste suhete korraldus SKA ja partneritega jm teenusmodeli katsetamise administratiivsete küsimustega tegelemine).

8. Kui ma palun taotluse lisa 2.4 täita praegusele BTOI, siis kas see tegevus on ka mingi teenuskomponent? Kas see hinnangu tegemine on „teenuse planeerimine“ või midagi muud?

Teenusmodeli kirjelduse p 3.1. kohaselt koostab baastoetuse osutaja abivajavale inimesele kokkuvõtva hinnangu abivajaduse ja teenuse osutamise kohta. Pkt 5 teenuskomponentide loetelu tabelis on kirjeldatud komponendi „Teenuse planeerimine“ tegevusi, kus on mh kirjeldatud järgmist: Teenuse planeerimise raames toimub terviklik ja järjepidev toetusvajaduse ja selle muutumise hindamine ja teenuse tegevuste kokkuvõtte, tulemuste ja mõju hindamine.

9. Millises majutusüksuses võib majutuses teenust osutada -

Majutuses teenuskohad peavad asuma hoonetes, millele on väljastatud kasutusluba ehitise kasutamise otstarbega „Elamud“ koodidega 1100 - 11319, va koodiga 11320 ühiselamud. Oluline, et inimesele on korraldatud peresarnane elukorralduse ning vajaduspõhine ja paindliku abi. Selleks saab olla nt tänased kogukonnas elamise korterid, või majutusüksused vms majutusüksused, milles saab tagada peresarnase elukorralduse ja kus inimene elab pidevalt ehk see on tema kodu (vt konkursi tingimused ja kord p 2.4).

10. Kas majutuses teenuskoht võib olla sotsiaalkorter?

Sotsiaalkorter on üldjuhul omavalitsusüksuse munitsipaalomandis olev eluruum, mis antakse üürile sotsiaalteenusena eluaset hädasti vajavale isikule või perekonnale, kes ise ei ole suuteline ega võimeline seda endale tagama. Konkursi tingimuste ja kord p 2.4 kohaselt võib eluruum kuuluda omavalitsusele ehk see võib olla KOVile kuulub sotsiaalkorter, juhul kui seal tagatakse inimesele peresarnane elukorraldus lähtudes isikukeskse teenusmodeli põhimõtetest.

11. Kas taotluse konkursil osaleda saab teha üks ametnik ja positiivse otsuse korral saab korraldada juhtumikorraldaja?

Konkursile saab taotluse esitada KOV. Taotlusesse tuleb esitada koordineeriva juhtumikorraldaja andmed, keda võib hiljem muuta. Taotlust esitades peab KOV-is olema inimene, kes vastab taotluses esitatud nõuetele. Taotlusesse tuleb märkida, kas on planeeritud koordineerivat juhtumikorraldajat vahetada. Selleks on taotlusel olemas eraldi väli (vt konkursi tingimused ja kord p 3.1.).

12. Kellel on õigus kokkuvõttev hinnang allkirjastada KOVi poolt?

SKAle esitatakse konkursi dokumendid esindusõigust omava isiku poolt digitaalselt allkirjastatult. Konkursi dokumentide hulka kuuluva Lisa 2.4 KOVi poolne allkirjastaja on võimalik määrata KOVi siseste volitusnormide ja pädevuste järgi.

13. Kui on olemas töökogemus sotsiaalvaldkonnas, kuid ei ole sotsiaaltöö kõrgharidust, kas sel juhul ei saa olla KOVi koordineeriv juhtumikorraldaja?

Teenusmodeli tegevusi, mis on seotud vahetult klienditööga (sh inimeste abivajaduse märkamise, hindamise ja inimese teenussüsteemiga seostamise ja võrgustikutööga) peab läbi viima KOV teenistuja (ametnik või töötaja), kellele on kutseseaduse alusel välja antud sotsiaaltöötaja kutse või kellel on riiklikult tunnustatud kõrgharidus sotsiaaltöös või sellele vastav kvalifikatsioon.

14. Kui võetakse KOVi tööle rohkem kui üks koordineeriv töötaja, kas koordineerimise tasu on mõeldud ka nendele töötajatele, kellel ei ole kõrgharidusnõue tagatud?

Isikukeskse erihoolekande teenusmodeli piloteerimisega seotud korralduskulude katteks makstakse lepingupartneriks olevale KOVile teenusmodeli koordineerimise tasu, mis on mõeldud kõikide teenusmodeli katsetamise tegevuse elluviimisega seotud sihipäraste kulude katmiseks, sh ka nende inimeste, kes ei ole koordineeriv juhtumikorraldaja (vt konkursi tingimused ja kord p 2.5.1).

15. Mis saab kohtade arvestusest, kui keegi soovib jätkata, konkursile on dokumendid esitatud, siis jõuab nt kätte aasta lõpus EHK riiklik suunamiskiri teenusele. Kas see vana koht jääb alles, muutub uueks kohaks või kaob?

KOV teenuskohtade arv 2023-2024 a on seotud taotluses esitatud ja lisadokumentide põhjal kinnitust leidnud ning hindamiskomisjoni protokollis ja lepingus fikseeritud teenuskohtade arvuga.

16. Kas peale vahehindamisi on võimalik juurde taotleda ka majutusega teenusekohtasid?

Lepingu kehtivuse ajal on konkursi käigus jaotamata teenuskohtade (vabade teenuskohtade) olemasolul konkursil osalevatel KOVidel, kellega on sõlmitud koostööleping, võimalik lisaks neile eraldatud ja lepingus fikseeritud teenuskohtadele taotleda juurde täiendavaid teenuskohti, sh majutuses teenuskohti, kui konkursi käigus ei ole kõik 50 teenuskohta välja jaotatud.

17. Kas teenuskomponentide „Töötamise toetamine“ ja „Töösarnase või rakendustegevuse toetamine spetsiaalselt kohandatud keskkonnas“ piirhind on kahe komponendi peale kokku?

Arvestuslik isikupõhine kuu piirhind on teenuskomponendi kohta, mitte kahe teenuskomponendi peale kokku (vt konkursi tingimused ja kord p 2.5.2.).

18. Kuidas tehakse vahehindamisi? Kas hinnatakse eraldi majutuses ja tavaliste teenuskohtade 90% täitmist?

Teenuskohtade täituvuse nõue kehtib kõigile KOVidele ja kõikidele teenuskohtadele, sh majutuses teenuskohtadele. SKA peab katsetamise jooksul eraldi arvestust tavaliste teenuskohtade (775 teenuskohta) ja majutuses teenuskohtade (50 teenuskohta) üle. Vahehindamisel lähtutakse KOVi poolt taotletud teenuskohtade arvu täitmisest. Inimese kaasamisel teenusmodeli katsetamisele on sisenemise ankeedil (vorm 3.1.) lahter, millega märgitakse inimese osalemine majutuses teenuskohal. Nt kui KOV taotles 10 tavalist teenuskohta ja 5 majutuses teenuskohta, siis rakendub vahehindamisel 90% täituvuse nõue nii tavalistele kui majutuses teenuskohtadele. 10-st tavalisest teenuskohast peab olema täidetud 9 ja majutuses teenuskohtade puhul lähtutakse ümardamise põhimõttest, kuna inimesi ei saa komakohtadena käsitleda. Vahehindamised toimuvad peale I etapi lõppemist ehk 30.04.2022 ja edaspidi üks kord iga kuu kuu tagant (vt täpsemalt lisa 4, Teenusmodeli katsetamise kirjeldus p 2.3).

19. Kas 2022 a kaasatud ja 31.12.2022 seisuga väljumisankeedi esitatud inimeste osas tuleb 2023 a alguses teha läbi kõik teenusmudelil kirjeldatud abistamise alguse protsessisammud koos dokumenteerimisega (abivajaduse hindamine, elukvaliteedi hindamine, tegevusplaanid jne)?

Kuna 2022 a on teenusmudeli katsetamine eelmisest ESF rahastamise perioodist, siis on vajalik 2022 a osalenud inimeste kohta anda seireandmetesse rahastaja jaoks lõppandmed. Kui inimese abivajadus ei lõppe rahastusperioodiga ning tema kohta on esitatud konkursi dokument lisa 2.4, siis jätkuvad 2023 a varasemalt alustatud toetustegevused järjepidevalt vastavalt abistamise protsessile. Inimese toetusprotsessis ei ole vaja 2023 a alguses luua uusi dokumente (st abivajaduse hindamine, elukvaliteedi hindamine, tegevusplaanid), kuid kõikide 2023 a jätkavate inimeste kohta peab olema esitatud uus sisenemise ankeet (vorm 3.1.).

20. Mis kuupäevaga peavad olema varasemal perioodil alustanud ja 2023 a jätkavate inimeste sisenemise ankeedid?

Edukaks osutunud taotlejatega sõlmitud lepingute kehtivuse algus on 01.01.2023. Sisenemise ankeetidel tuleb lähtuda sellest kuupäevast. Ankeedid esitatakse SKA-le jooksvalt ja esimesel võimalusel, kuid hiljemalt möödunud perioodi koondaruande esitamise tähtajal, so 7. kuupäevaks (vt täpsemalt Lisa 4 Teenusmudeli katsetamise kirjeldus p 3.1. aruandluse alapunkt 4).

21. Kui muutus ESF-i rahastuse meede ja tegevuste TAT ei ole enam tööhõive meetme alt, kas siis peab katsetamise tegevustel olema ikka suurem eesmärk tööle saamine?

Katsetamisel lähtume nii TATis sõnastatud tegevuse eesmärkidest kui konkursi dokumentides sõnastatud teenusmudeli katsetamise eesmärkidest. TAT tegevuseks on „Integreeritud, isikukeskse ja paindliku erihoolekandeteenuste süsteemi katsetamine“, mille eesmärgiks on rakendada erihoolekandeteenuste disainiprotsessi käigus välja töötatud uut erihoolekandeteenuste süsteemi ja toetada psüühilise erivajadusega inimeste toimetulekut ja ühiskonnas osalemist, sh tööturuteenuste kasutamise alustamist, teenuste kasutamist ja võimetekohast tööhõives osalemist. Teenusmudeli katsetamise eesmärgiks on SKA ja KOV koostöös katsetada komponendipõhise erihoolekande teenusmudeli rakendatavust (teenusmudeli kasutuselevõtmist ja juurutamist) omavalitsustes.

22. Kuidas on jõutud KOV-i eelarve arvestuslikuks aluseks olevate isikupõhiste summadeni, kui Civitta uuringus olid potentsiaalsed isikupõhised summad teised?

KOV eelarve moodustab teenusekoordineerimise tasu ja teenuskomponentide maksumuseks kasutada olev arvestuslik isikupõhine summa. Võrreldes 2022 a on see ca 12% tõusnud. See tugineb TAT-iga eraldatud eelarvele ning varasemal katsetamise kogemuse käigus keskmistest kuludest erineva toetusvajadusega inimeste puhul.

23. KOV-idele oli infotund majutusega teenuskohtadest, siis jäi kõlama arvamus, et majutusega teenuskohal ei peaks teenuskomponentide kulu ühel inimesel ühes kuus suuremaks kui on riikliku kehtestatud kogukonnas elamise teenuse hind. Konkursi tingimustes sellist piirmäära kirjas ei ole. Kas sellega peab arvestama?

Majutuses teenuskohal toimub tavapärane inimese toetamine teenuskomponentidega. KOV-il on oma abivajavatele inimestele kokku üks arvestuslik eelarve kõikide abivajavate inimeste jaoks kokku. Selle piires saab inimestele abimeetmeid ehk teenuskomponente korraldada ja osutada. KOV kogueelarve maksimaalmäära arvestamisel rakendatakse majutuses teenuskoha puhul inimese kohta teenuskomponentide arvestuslikuks maksumuseks kõrgem summa, kuna omavalitsusel võivad olla sellele inimesele osutatava abi korraldamisel potentsiaalselt suuremad kulud - inimesed võivad olla suurema abivajadusega, mille tõttu nad võivad vajada suuremas mahus abi ja seetõttu võivad teenuskomponenti mahud olla

suuremad, millega kaasnevad KOVile suuremad kulud. Arvestama peab inimese tegeliku abivajaduse ja olemasolevate eelarveliste ressurssidega.

24. Kas 70-aastane vanaduspensionär võib abi saada ISTE tegevustega?

Kui 70 a vanaduspensionär on raske, sügava või püsiva kuluga psüühilise erivajadusega inimene, kes vajab toimetulekuks ja ühiskonnas osalemiseks või tööturule sisenemiseks toetavaid integreeritud teenuseid ning ta vastab ka muus osas lisa 4 Teenusmudeli katsetamise kirjelduses olevatele sihtgrupi nõuetele, siis ei ole takistusi.

25. Kas baastoetuse osutajal peab olema äriregistris põhitegevusala hoolekandeline?

Baastoetuse osutajaks võib olla juriidiline isik, kelle puhul äriregistris või riigi ja kohaliku omavalitsuse asutuste registris märgitud põhitegevusalade loetelu hõlmab sotsiaalhoolekandelisi tegevusi (vt lisa 4 teenusmudeli katsetamise kirjeldus p 1.4).

26. Füsioteraapiat mainitakse nii füüsilise tervise kui ka vaimse tervise valdkonna teenuskomponentide juures. Miks see nii on ja kuidas selles täpsemini aru saada?

Füüsilise tervise valdkonnas on üks teenuskomponent - „Teraapiad füüsilise tervise toetamiseks“ ning selle kirjelduses on nimetatud „füsioteraapiline nõustamine jm teraapilised tegevused füüsilise tervise toetamiseks. Neid tegevusi saab läbi viia füsioterapeudi pädevusega inimene. Siin ei osutata füsioteraapilist ravi.

Vaimse tervise valdkonnas on teenuskomponent „Vaimse ja motoorse võimekuse arendamine ja säilitamine“, mille kirjelduses on nimetatud lai skaala erinevaid teraapilisi tegevusi, mis aitavad kaasa vaimse tervise haiguse kui ka intellektipuudega inimeste vaimse tervise ja motoorika toetamisele. Muu hulgas on seal ka füsioteraapia, sh loomade kaasamine teraapiates. Selle teraapilise tegevuse osutamiseks on tavapäraselt vajalik füsioterapeudi pädevus.

Teenuskomponendi valikul tuleb mõelda, mis eesmärgil füsioterapeut inimesega töötab, kuhu soovitakse töös inimesega jõuda, mida soovib inimene saavutada. Kas eesmärk ja tegevused on seotud füüsilise tervise toetamisega või vaimse tervise toetamisega ja motoorika toetamisega.

Perioodil 14.10.2022 - 21.10.2022 esitatud küsimused

27. Kas eelduseks inimesega projekti raames tööd alustada, on psühhiaatri poolt diagnoositud psüühikahäire? Näiteks oleme inimest toetanud (ammu märgatud) teiste sotsiaalteenuste kaudu ja spetsialistide hinnangul peitub probleemide põhjus psüühikahäires. Arsti juurde on keeldunud inimene seni minemast, et diagnoosi saada. Elab üks, lähedasi pole. Kas inimene kellel ei ole diagnoositud psüühikahäire sobib projekti?

Eelduseks, et inimese abistamiseks osutatavad teenuskomponentide kulud oleksid abikõlblikud ESF vahenditest hüvitamiseks on see, et inimesel on raske, sügav või püsivakuluga psüühikahäire. Seega peab inimesel olema diagnoositud F-diagnoosigrupi kuuluv tervisehäire. Kui seda ei ole võimalik mingil moel tõendada või teile on kindlalt teada, et inimesel seda ei ole, siis saab inimesega teha tavapärasest sotsiaalhoolekandelist tööd, luua usaldussuhe ning selle raames jõuda tulemuseni, et inimene pöördub perearsti poole, kes saab samuti diagnoosida teatud F-diagnoosigrupi kuuluvaid tervisehäireid. Peale seda on võimalik inimene kaasata teenusmudeli katsetamisse ja hüvitada inimesele osutatavate teenuskomponentide kulud katsetamiseks eraldatud eelarvelistest vahenditest.

28. Kas on oluline, et inimesele oleks määratud puue (keskmine, raske või sügav) või oleks töövõime vähenenud?

Teenusmodeli katsetamise kaasatud inimestel ei pea olema tuvastatud puuet ning vähenenud töövõimet.

29. Projektis piloteeritava teenusmodeli sihtrühmaks on raske, sügava või püsiva kuluga psüühilise erivajadusega isikud. Kuid alati on piirialaseid olukordi, kas kerge või raske kulg? Kus või kuidas me seda teame? On siin vajalik eraldi psühhiaatri otsus, diagnoosist see välja ei tule või saab KOV spetsialist otsustada seda inimese hindamisel?

Raske, sügava või püsiva kuluga psüühikahäire tunnused on kirjeldatud SKA kodulehel ning seda saab otsustada KOV juhtumikorraldaja inimese abivajaduse hindamisel. Inimese kaasamisel teenusmodeli katsetamise tegevustesse ja psüühikahäire tunnuste olemasolu hindamiseks ei ole vajalik eraldi psühhiaatri otsust.

30. Millal peab esitama projekti sisenemise ankeedi inimese allkirjaga, kas ankeet peab olema laekunud enne kui KOV juhtumikorraldaja hakkab hindama, või kui alustab teenust baastoetuse osutaja.

Teenuskomponentide osutamise kulu saab hüvitada inimese eest, kelle kohta on KOV esitanud sisenemise ankeedi. Abivajava inimese abi- ja toetusvajaduse hindamine tuleb läbi viia esimesel võimalusel pärast inimese projekti kaasamist (pärast projekti sisenemise ankeedi täitmist), kuid mitte hiljem kui 30 kalendripäeva jooksul ankeedi täitmise kuupäevast alates. Peale abivajaduse hindamist seostatakse inimene baastoetuse osutajaga. Praktiline kogemus abivajaduse hindamise ja inimese poolt sisenemise ankeedi allkirjastamise ajalisel intervallis on väga erinev sõltuvalt abivajava inimese valmisolekust dokumente allkirjastada ja KOV-i töökorraldusest. Inimese abivajaduse tuvastamine ja abivajadusele vastava abi osutamine on juba praegu omavalitsuse kohustus. Selleks ei ole vajalik inimese poolt projekti sisenemise ankeedi allkirjastamine.

31. Kas omavalitsuse juhtumikorraldaja võib olla ametnik või töötaja kelle suhtes kehtib Sotsiaalhoolekande seaduses nimetatud üleminekuage?

Sotsiaalhoolekande seaduses nimetatud üleminekuage ei laiene konkursi „Isikukeskse erihoolekande teenusmodeli rakendamine kohalikus omavalitsuses 2023-2024“ tingimustes nimetatud piloteerimist KOVis koordineeriva juhtumikorraldaja haridusnõuete tingimustele.

Konkursi tingimuste kohaselt saab KOVis koordineerivaks juhtumikorraldajaks olla KOV teenistuja (ametnik või töötaja), kellele on kutseseaduse alusel välja antud sotsiaaltöötaja kutse või kellel on riiklikult tunnustatud kõrgharidus sotsiaaltöös või sellele vastav kvalifikatsioon. Nimetatud tingimustele peab vastama KOVis teenusmodeli piloteerimisel inimesega juhtumikorralduse ja hindamise tegevusi tegev töötaja. Teisi teenusmodelis kirjeldatud KOV tegevusi võivad teha vastavate oskustega teised KOV töötajad.

Perioodil 21.10.2022 - 28.10.2022 esitatud küsimused

32. Kas KOV juhtumikorraldaja võib olla ametnik või töötaja, kelle suhtes kehtib Sotsiaalhoolekande seaduses nimetatud üleminekuage?

Sotsiaalhoolekande seaduses nimetatud üleminekuage ei laiene konkursi „Isikukeskse erihoolekande teenusmodeli rakendamine kohalikus omavalitsuses 2023-2024“ tingimustes nimetatud piloteerimist KOVis koordineeriva juhtumikorraldaja haridusnõuete tingimustele.

Konkursi tingimuste kohaselt saab KOVis koordineerivaks juhtumikorraldajaks olla KOV teenistuja (ametnik või töötaja), kellele on kutseseaduse alusel välja antud sotsiaaltöötaja kutse või kellel on riiklikult tunnustatud kõrgharidus sotsiaaltöös või sellele vastav kvalifikatsioon. Nimetatud tingimustele peab vastama KOVis teenusmudeli piloteerimisel inimesega juhtumikorralduse ja hindamise tegevusi tegev töötaja. Teisi teenusmudelis kirjeldatud KOV tegevusi võivad teha vastavate oskustega teised KOV töötajad.