

Omavalitsuste jaoks loodud nõustamisüksus

Heli Ferschel

KOV-i nõustamisüksuse Ida piirkonna juht, sotsiaalkindlustusamet

Kätlin Hanson

KOV-i nõustamisüksuse Lääne piirkonna juht, sotsiaalkindlustusamet

Evelyn Hallika

KOV-i nõustamisüksuse projektijuht, sotsiaalkindlustusamet

Meeli Tuubel

KOV-i nõustamisüksuse Lõuna piirkonna juht, sotsiaalkindlustusamet

2019. aasta jaanuaris loodi sotsiaalkindlustusameti juurde kohalike omavalitsuste nõustamisüksus, mille eesmärk on suurendada riigi tuge sotsiaalhoolekande ülesannete täitmisel ning ühtlustada ja parandada abimeetmete kvaliteeti omavalitsuse tasandil. Eeskätt panustab üksus täisealistele mõeldud abimeetmete arendusse.

Artiklis tutvustame olulisemaid teemasid, millega omavalitsused on aasta jooksul sotsiaalkindlustusameti KOV-i nõustamisüksuse poole pöördunud. Anname ka ülevaate oma tegevussuundadest ja sellest, kuidas on üksus seni toetanud omavalitsusi sotsiaalteenuste korraldamisel ning hoolekande arengu kavandamisel. Nõustamisüksus tegutseb neljas Eesti piirkonnas ning katab kogu Eestit. Seega oleme kõigi kohalike omavalitsuste igapäevased koostööpartnerid.

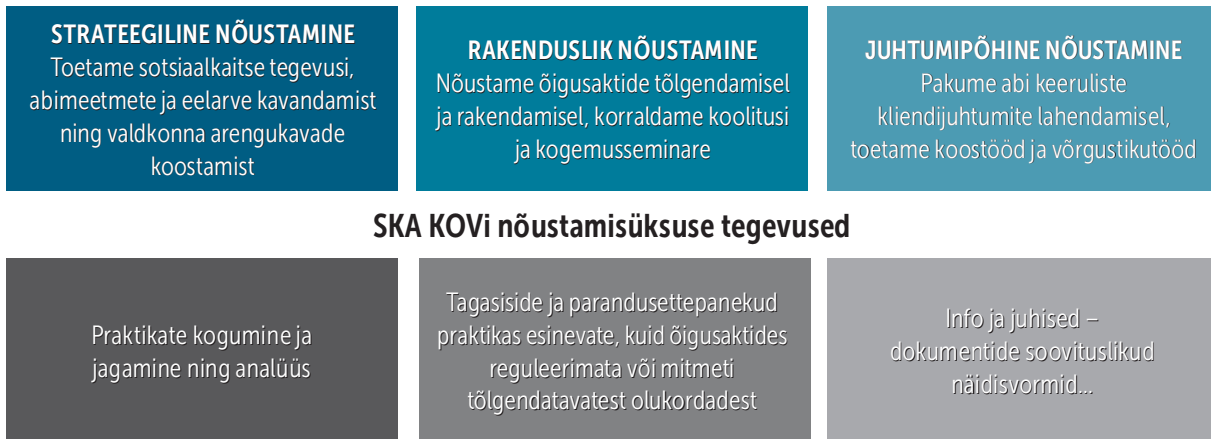
Oma eesmärgi täitmiseks pakume omavalitsustele strateegilist, rakenduslikku ja juhtumipõhist nõustamist (vt joonis 1).

Strateegiline ja rakenduslik nõustamine

Usume, et igas omavalitsuses soovitakse sotsiaalteenuste korraldamist ja hoolekande arengut käsitleda tervikuna. Olukorrast ülevaate saamiseks on tarvis infot oma piirkonna sihtrühmade kohta. Ainult abivajajate pöördumiste ja avalduste põhjal ei teki teenuste vajaduse hindamiseks vajalikku tervikpilti.

Asjast parema ettekujutuse saamiseks saatsime igale omavalitsusele statistilise ülevaate seal elavate puuetega inimeste kohta puude liikide, raskusastmete ja vanuserühmade kaupa, samuti info pensioni- ja peretoetuste saajate kohta. Ülevaates oli ka teave inimeste kohta, kes kasutasid selle aasta 31. mai seisuga omavalitsuste määratud sotsiaaltoetusi, rehabilitatsiooni- või erihoolekandeteenuseid. Edaspidi saavad omavalitsused sotsiaalkindlustusametilt andmeid kaks korda aastas – 30. juuni ja 31. detsembri seisuga.

Strateegilise nõustamise kaudu pakume omavalitsustele abi eelarve kavandamisel ning teenuste ja toetuste arendamisel. Eesmärkide saavutamiseks vaatame koos kohalike sotsiaaltöö juhtidega üle piirkonna vajadused, omavalitsuse plaanid ja senise töökorralduse. Meie juriidilised nõustajad analüüsivad omavalitsuse sotsiaalhoolekandelise abi kordasid ja nõustavad õigusteemadel. Teenusenõustajad hindavad, kui hõlpsalt leiab inimene omavalitsuse kodulehel sotsiaalteenuste kohta infot ja kas teenuste valik katab piirkondliku abivajaduse.



Joonis 1. KOVi nõustamisüksuse tegevussuunad

Lisaks strateegilisele nõustamisele korraldame ja pakume omavalitsuste sotsiaaltöötajatele koolitusi, kogemusseminare ja teemapäevi. Rakendusliku nõustamise eesmärk on parandada nõustamise kvaliteeti kohalikul tasandil ning luua omavalitsuse jaoks toimivaid lahendusi.

Koolitusvajaduse kohta teabe saamiseks korraldasime omavalitsuste töötajatele küsitluse. Oleme tänulikud kõigile, kes meiega infot jagasid. Töötame praegu veel kogutud andmetega, kuid võime juba öelda, et suurimat koolitusvajadust nähakse juhtumikorralduse ja õiguse teemadel. Nõustamisüksus püüab pakuda omavalitsuste töötajatele tugimeetmeid, mille abil arendada sotsiaaltöötajate oskusi ja suurendada nende teadmisi, sellega paraneb ka esmatasandil nõustamise üldine tase.

Üheks meie tööriistaks on saamas nõustamisüksuse veebileht, kuhu koondame sotsiaalteenuste teemapäevade infomaterjalid ja ettekanded ning omavalitsusi puudutava hoolekandestatistika. Sealt leiab ka meie üksuse nõustajate kontaktid sotsiaalteenuste kaupa.

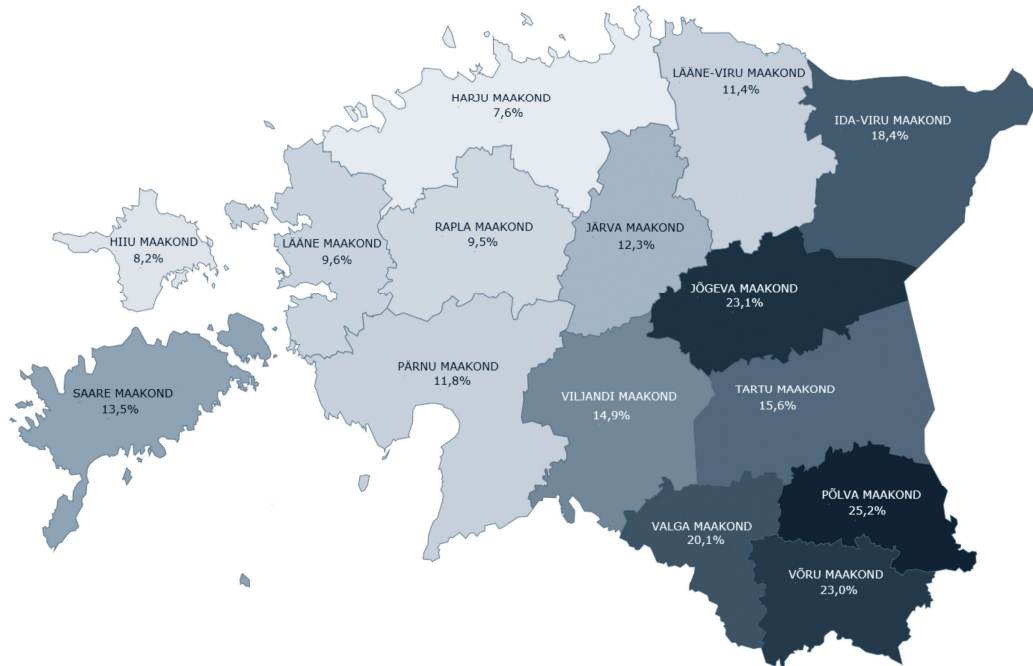
Sotsiaaltöö väärtustamine ühiskonnas

Korraldasime 15. mail seminari „Sotsiaaltöötaja väärtustamine”. Seminaril osales ligi 50 sotsiaaltöötajat ja sotsiaaltöö juhti Tallinnast, Harju- ja Raplomaalt.

Sotsiaaltööle esitatakse aina suuremaid nõudmisi ja abivajajate arv kasvab. Seejuures on iga abivajaja juhtum ainulaadne ning olukordi on keeruline lahendada. Kuidas raskete kliendijuhtumitega toime tulla, kuidas jääda väärikaks ja tagada ka abistatava inimväärikus?

Seminaril otsisime vastuseid neile ja paljudele teistele küsimustele. Oma teadmisi ja kogemusi organisatsioonikultuurist, hea ja toetava tööõhkkonna loomisest, tööandja rollist ja töökeskkonna psühhosotsiaalsete ohutegurite hindamisest jagasid Swedbanki personalijuht Ülle Matt ja tööinspektsiooni töökeskkonna konsultant Piret Kaljula.

Ülle Matti sõnul mõjutavad inimese heaolu töökohal kõige enam kolm valdkonda: iseseisvus (usaldus, võimalus valida, otsustada, vastutada ja eksida), seotus (seotus ettevõtte eesmärkide ja kolleegidega, aga ka perspektiivitunne ja töö tähenduslikkus) ning oskused (õppimist ja arengut soodustav töökultuur ning vajalikud koolitused). Kõlama jäi mõte, et töötaja peab ka ise enda eest hoolt kandma, ainult juhi peale lootma jääda ei saa. Õiguskantsleri vanemnõunik Aigi Kivioja arutles selle üle, kas sotsiaaltöötaja võib eksida, mida teha pidevate kaebajatega ning kuidas kohelda õiglaselt klienti, kes on agressiivne, kriitiline või pahatahtlik. Lõpuks aitas koolitaja Kreetta Arusaar mõista, kuidas juhtida oma emotsioone teadlikult.



Joonis 2. Puuetega inimeste osatähtsus rahvastikust 30.11.2018

ALLIKAS: Puuetega inimesed – sotsiaalkindlustusamet, seisuga 30.11.2018;
rahvaarv – rahvastikuregister seisuga 01.01.2018

Nõustamisüksus soovib parandada sotsiaaltöö mainet. Seda ei saa me aga teha ükski, vajame selleks vastastikust usaldust. Usaldus tähendab meie jaoks partnerlust – me usume, et koos saame paremini.

Ümarlaud puute teemal Lõuna- ja Ida-Eestis

Kutsusime kokku ümarlauad Põlvas, Jõhvis ja Narvas, et arutada, miks puuetega inimeste arv regionaalselt erineb ning mida tuleb riigi ja KOVi sotsiaalkaitstes seetõttu rohkem märgata. Puuetega inimeste suurem osatähtsus torkab silma Kagu-Eestis, Jõgevamaal ja Ida-Virumaal (vt joonis 2).

Aruteludes osalenud piirkondade perearstid, omavalitsuste sotsiaaltöötajad, puuetega inimeste organisatsioonide ja töötukassa esindajad tõdesid, et puude määramine ei ole alati põhjendatud. Puude käsitus on aja jooksul muutunud: puudega võrdsustati olukorda, kus tervise tõttu olid inimesel lisakulud näiteks

ravimitele või transpordile. Puude määramine sissetuleku suurendamiseks ei ole kohane oludes, kus ei piisa raha suuremate erivajadustega inimestele sotsiaalteenuste tagamiseks. Puude tuvastamise otsus ei tohi olla eelduseks ka omavalitsuse sotsiaalteenuste või hariduslike tugiteenuste saamiseks. Abivajadust tuleb hinnata puudeotsusest olenemata. Omavalitsuste ees aga seisab keeruline ülesanne: suunata sotsiaalteenuste osutamise fookus üksi elavate inimeste abistamiselt, mis on praegu hästi korraldatud, hoolduskoormusega pereliikmete abistamisele. Liiga tihti kuuleb lugusid sellest, kuidas täisealised töötajad inimesed on pereliikme hooldamiseks koju aheldatud.

Toimetulekutoetuse teemapäevad Lõuna- ja Lääne-Eestis

Puuduses olevatele peredele abi tagamiseks makstava toimetulekutoetuse regulatsioonis tehti eelmisel aastal muudatusi, mille tingis vajadus kasutada senisest enam kaalutlusõigust.

Kui kohalikul omavalitsusel on õigus valida eri otsuste vahel, toob see kaasa suurema põhjendamiskohustuse. Haldusaktis või mõnes sellele viidatud dokumendis peavad olema põhjendused ka ära toodud. Sotsiaalkaitstes peab nii abi andmise kui ka abi andmisest keeldumise kohta tegema haldusakti. See tuleb taotluse esitajale teatavaks teha tema valitud viisil. Sotsiaaltoetuse või -teenuse andmise otsustuspädevuse võiks tuua sotsiaaltöö ametniku tasemele, et tagada otsuste tegemine seaduses ettenähtud 10 tööpäeva jooksul. See toetaks juhtumikorralduslikku lähenemist ja suurendaks professionaalsust sotsiaaltöös. Toimetulekutoetuse teemapäevadel Valgas ja Haapsalus käsitlesime keerulisemaid toimetulekutoetuse määramise juhtumeid ning sotsiaalkindlustusameti ja STARi haldaja kavandatavaid uuendusi.

Sotsiaaltransporditeenuse pilootprojekt Kagu-Eestis

KOV-i nõustamisüksus nõustab Lõuna piirkonnas Võru- ja Põlvamaa kõigi omavalitsuste ühise sotsiaaltransporditeenuse pilootprojekti. Eesmärk on, et sotsiaaltöötaja asemel osutaks sotsiaaltranspordi teenust professionaalne transporditeenuse pakkuja. Seni maakondlikku ühistransporti korraldanud Kagu Ühistranspordikeskusel tuleb hakata osutama sotsiaalteenust, mistõttu oli vaja projekti lisada sotsiaaltöö vaatenurk. Koostöös omavalitsuste sotsiaaltöötajate ja riigikantselei teenusedisaineri-ga selgitasime välja sõitude sihtkohad, teenuse vajajad ja tingimused transpordivahendile. Kohalik omavalitsus hindab inimese abivajadust ja otsustab sotsiaaltransporditeenuse andmiseks, kindlaks määrata tuleb ka teenuse osutamise ajavahemik. Ühistranspordikeskusele tuleb esitada andmed teenuse õigustatuse kohta. Keskus hangib vedajad ja korraldab logistika, püüdes ühitada sõite samasse sihtpunkti. Sotsiaaltransporditeenuse ühtseks rakendamiseks kaheksas Kagu-Eesti omavalitsuses

oli vaja üle vaadata ja ühtlustada ka teenust korraldavad määrused.

Ida-Virumaa omavalitsuste mentorlusprogramm

Ida piirkonnas on fookuses sotsiaalministeeriumi ning Ida-Virumaa omavalitsuste koostöös elluviidav pilootprojekt, mille abil töötatakse välja mentorlusprogramm, mis toetab omavalitsusi hoolekandeteenuste arendamisel. Mentorlusprogrammi eesmärk on ühtlustada Ida-Virumaa omavalitsuste sotsiaalhoolekande abimeetmete korraldust, parandada sotsiaalteenuste kvaliteeti KOVi tasandil ning toetada esmatasandil toimiva täisealiste sotsiaalhoolekandesüsteemi arendamist. Pilootprojektiga luuakse ja edendatakse valdkonna koostöövõrgustikke, kohalike ekspertide ja teenusedisainerite töörühmad töötavad aga välja lahendused piirkonnas enim arendamist vajavatele teenustele. Nii sündivaid häid ideid avalike teenuste arendamiseks saavad kasutada ka teiste piirkondade omavalitsused.

Ida-Virumaa pilootprojekti rahastatakse Euroopa Sotsiaalfondi toel ning projekt kestab 2020. aasta lõpuni.

Eestkoste teemapäev Jõhvis

Augusti lõpus korraldasid meie nõustamisüksus ja lastekaitse osakond Jõhvis omavalitsustele eestkoste teemapäeva, kus osales 109 inimest 29 omavalitsusest ja sotsiaalvaldkonna organisatsioonist.

Pärnu maakohtu kohtunik Leanika Tamm rääkis eestkostemenetlusest kohtus, eestkoste teostamisest tasu eest ja eestkostjale kulude hüvitamisest. Eestkostetava varaga tehtavate tehingute korral rõhutas kohtunik väiksemate tehingute läbipaistvust. Näiteks tuleb tehingud teha alati pangakaardiga ja suuremate ostude tšekid peab säilitama.

KOV-i üksuse Lõuna piirkonna juht Meeli Tuubel tõi esile minimaalsuse põhimõtte

– eestkoste määratakse ainult siis, kui muul viisil ei saa inimest otsuse tegemisel toetada. Puuetega inimeste õiguste konventsiooni kohaselt tuleb iga inimese õigus- ja teovõimet tunnustada ühtemoodi ning vajaduse korral abistada puudega inimest tema õiguste teostamisel. Eestkoste ei tohi muutuda õigusabiks, vaid puudega inimesele tuleb tagada juurdepääs infole ja sotsiaalteenuste abil toetada teda otsuste tegemisel ning oma elu korraldamisel.

Elava arutelu käigus vahetati eestkostekogemusi Tartus, Pärnus, Jõgeval, Viljandis, Elvas jpt teistes omavalitsustes. Pakilisema probleemina tõusis esile eestkostetavatega seonduv asjaajamine pankades, kus mitmesuguste formaalsuste tõttu ei aktsepteerita sotsiaaltöötajatele antud volitusi. See muudab eestkostetava rahaasjade korraldamise keeruliseks. Teemapäeva ettekandeid saab lugeda ja videosalvestuse vahendusel kuulata nõustamisüksuse veebilehel.

Tähelepanekud omavalitsuste kodulehtedelt

Nõustamisüksus analüüsis sotsiaalvaldkonnas vajaliku info kajastust omavalitsuste kodulehtedel, sest inimesed tihti ei tea, kuidas sealt abi küsida ja mis teenuseid peab omavalitsus neile tagama. Kahjuks ei ole kodulehtedel avaldatud teave alati terviklik ega lihtsalt mõistetav, inimestel on vajalikku infot ka keeruline leida.

On üsna tavaline, et kodulehtedel ei ole teavet, kelle poole (ametniku kontakt) peab kodanik teenuste saamiseks pöörduma; milliseid samme tuleb teenuse saamiseks astuda; kui palju teenus maksab; kes teenust osutab jne.

Õiguskantsler on teinud omavalitsustele järgmised ettepanekud:

- ♦ avaldada linna sotsiaalteenuste veebiküljel teenuste loetelu nii, et see oleks kooskõlas sotsiaalhoolekande seadusega. Teenustest annab ülevaate seaduse 2. peatüki 2. jagu „Kohaliku omavalitsuse üksuse sotsiaalteenused”;



KOV-i nõustamisüksuse meeskond Jõhvis eestkosteteemalisel infopäeval.
FOTO: SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

- lisada iga sotsiaalteenuse kirjelduse juurde selgitus, millest peaks inimene abi taotlemisel alustama, ja spetsialistide kontaktandmed, kelle poole võib küsimustega pöörduda;
 - võimaldada erivajadustega inimestele juurdepääs veebilehel avaldatud teabele;
 - kaaluda lihtsustatud keelega infolehekülje koostamist, millest saaksid aru ka intellektipuudega inimesed;
 - teavitada inimesi sotsiaalteenustest eri kanalite kaudu (nt kohalikus ajalehes, infovoldikutega jne).
- (Õiguskantsleri aasta ülevaade 2017/2018)

Omaavalitsuste töötajad on selgitanud, et sotsiaaltöö korraldamise ja abivajajatega tegelemise kõrvalt ei ole jõutud kodulehtedele piisavalt tähelepanu pöörata. Küll aga on kõik omaavalitsused võtnud meie tähelepanekuid tõsiselt ning lisanud veebilehtede asjakohastamise oma tööplaanidesse. Samuti kinnitavad nad, et üksi kodanik ei ole seetõttu abita ega teenuseta jäänud ning nõustamisüksuse soovitude eest ollakse tänulikud.

Jõulised arengud erasektoris

Hästi korraldatud koostöö on aeganõudev igas (elu)valdkonnas, samamoodi ka sotsiaalhoolekandes. Nõustamisüksuse meeskonna arvates soovivad omaavalitsused panustada üha enam selleks, et teenused oleksid korraldatud

paindlikult ja võtaksid arvesse inimese vajadusi. Häid kogemusi ja uuenduslikke lahendusi (mitmesugused sotsiaalplatvormid) viiakse ellu koos erasektoriga (MTÜd, vabaihendused, sihtasutused). Oleme võtnud eesmärgiks koguda ja jagada häid ning toimivaid praktikaid.

Lõpetuseks

Aasta tublit tööd ootab veel ees. Eesti riigi jaoks on oluline, et kohalikud omaavalitsused oleksid oma inimestele, teenuseosutajatele ja ka riigile tugevamad partnerid.

Selleks soovime:

- koostada omaavalitsuste sotsiaaltöötajatele juhendid sotsiaalteenuste kaupa, luues nende jaoks minimaalselt vajaliku tööriistapaketi. Inimestel on vaja kindlustunnet, et nii sotsiaaltranspordile kui ka tugiisikuteenusele kehtivad ühesugused nõuded kogu Eestis;
- jätkata omaavalitsuste strateegiliste nõustamisega;
- korraldada teabe- ja teemapäevi, et eri omaavalitsuste esindajad saaksid kokku ühe laua taga ja leiaksid koos lahendusi, kuidas paremini sotsiaaltööd teha ning meie inimesi aidata.

Koondades häid praktikaid ning edendades koostööd omaavalitsuste vahel, saame paremini toimiva ühiskonna. **S**

Omaavalitsused on inimeste jaoks, KOVi nõustamisüksus on loodud omaavalitsuste jaoks. Kaheaastane KOVi nõustamisprojekt viiakse ellu Euroopa Sotsiaalfondi TAT „Tööturul osalemist toetavad hoolekandeteenused“ punkti 2.4.4. „Kohalike omaavalitsuste sotsiaalhoolekande alane nõustamine elanikkonna abistamiseks“ projekti „Kohalike omaavalitsuste võimekuse suurendamine ning koostöö toetamine sotsiaalteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamiseks“ raames.

Viidatud allikas

Õiguskantsleri aasta ülevaade 2017/2018. (2018). Hinnang Narva linna kodulehel avaldatud sotsiaalteenuste informatsiooni kohta. www.oiguskantsler.ee/sites/default/files/field_document2/Teave%20sotsiaalteenuste%20kohta.pdf (18.07.2018).