

Sotsiaalteenuste tutvustamisest linna ja valla kodulehel



Kristi Ploom

õiguskantsleri nõunik



Riste Uuesoo

keeletoimetaja

Õiguskantsleri ametkond on sel aastal võtnud vaatluse alla info, mida vallad ja linnad oma kodulehel sotsiaalteenuste kohta jagavad. Sellise teabe tähtsust ei saa alahinnata, kuna need teenused aitavad tagada inimväärse elu neile, kellel on keeruline iseseisvalt toime tulla.

Õiguse vajalikke teenuseid saada annab sotsiaalhoolekande seadus. See seadus näeb ette 13 sotsiaalteenust, mida linn ja vald peab oma elanikele korraldama. Mõistagi tuleb linnal ja vallal neid teenuseid ka tutvustada, sest kui inimesed oma õigusi ei tea, ei saa nad neid ka kasutada. Teenuseid tuleb tutvustada sobivate kanalite kaudu, kõigile arusaadaval kujul ja selges keeles.

On kohalikke omavalitsusi, kelle kodulehelt ei leia sotsiaalteenuste kohta sõnagi, enamjaolt on aga probleem selles, et infot on liiga vähe. Mõnikord on vajalikku teavet ka keeruline üles leida, sest see on kohaliku omavalitsuse ja selle allasutuse kodulehe vahel laiali pillatud või vale jaotise alla paigutatud. Sel juhul piisab lihtsalt info korrastamisest ja ümberpaigutamisest, et abivajaja saaks olulise teabe hõlpsalt kätte. Mitmed asja loodud vallad alles teevad omale kodulehte ning seetõttu on info poolik või suisa puudulik. Mõni kohalik omavalitsus on põhjendanud info puudumist ka sellega, et kohalikud elanikud niikuinii teavad, millist teenust on neil õigus küsida ning kuidas seda taotleda.

Info kättesaadavus ja kodulehe kasutajakeskus

Sotsiaalteenuste kohta avaldatud teavet hinnates ja soovitusi andes lähtub õiguskantsler järgmistest põhimõtetest: info peab olema hõlpsasti leitav, sisult õige ja ammendav ning arusaadavalt esitatud. See on oluline kohalikele elanikele, aga teeb lihtsamaks ka valla- ja linnaametnike (sh sotsiaaltöötajate) töö: eeskätt peavad ju nemad inimesi nõustama ja abi andmise kohta otsuseid tegema.

Niisiis võiks iga vald ja linn alustada sellest, et koostab oma kodulehel sotsiaalteenuste kohta alalehekülje, kus selgitab üldist abi andmise korraldust. Sel leheküljel võiks ühtlasi teada anda, et abi taotlemiseks piisab avalduse esitamisest (mh telefoni teel ja elektrooniliselt) ning et abivajajale tarviliku teenuse teeb kindlaks sotsiaaltöötaja. Samuti tuleks ära märkida, kui kiiresti vald (linn) teenuse korraldamise kohta otsuse teeb.

Mõistlik on sotsiaalteenuse leheküljel avaldada ka spetsialisti(de) kontaktandmed, kelle poole abivajaja võib küsimustega pöörduda.

Abi taotlemist hõlbustab see, kui lisada sotsiaalteenuste lehele avalduse näidisvorm, millega inimene saab valla- või linnavalitsusele edastada oma kontaktandmed ja probleemi lühikirjelduse. Seaduse kohaselt ei pea abivajaja ise teadma,

millist teenust ta täpselt vajab, vaid see tuleb välja selgitada valla või linna sotsiaaltöötajal. Inimesele ei tohiks jääda muljet, et ta peab taotlema mõnda kindlat teenust. Seetõttu peaks avalduse vorm suunama isikut kirjeldama oma probleemi, mitte aga konkreetse teenuse vajadust. Avalduse vorm peaks olema sotsiaalteenuste leheküljelt kergesti leitav.

Täpne ja ammendav teave

Vallad ja linnad peaksid oma veebilehtedel kõiki seadusega ette nähtud 13 sotsiaalteenust kindlasti üksikshaaval tutvustama. Ei ole põhjust eeldada, et enne abi taotlemist loeb inimene läbi seaduse või volikogus vastu võetud sotsiaalteenuste osutamise korra, et ennast teenuste sisuga kurssi viia. Ka võib veebilehelt volikogu määruste ja otsuste leidmine osutada keeruliseks.

Mõistagi ei pea kohalik omavalitsus oma kodulehel teenuseid kirjeldades järgima sõna-sõnalt sotsiaalhoolekande seaduse teksti, küll aga tuleb täpselt edasi anda teenuste sisu. See tähendab seda, et ükski linn ega vald ei tohi seada omalt poolt teenuse osutamisele tingimusi, mida seadus ette ei näe.

Teenust kirjeldades ei tohi kitsendada selle saajate ringi: näiteks nimetada teenuse saajatena kindlat tüüpi puudega inimesi, kuigi seaduse järgi tuleb teenuseid osutada kõigile puuetega inimestele, kes abi vajavad. Mõnikord on kohalik omavalitsus juba oma määrusega kehtestanud teenuse saamisele lisatingimused, mida ei saa pidada lubatavaks. Sel juhul tuleb kohalikul omavalitsusel viia määrus seadusega kooskõlla.

Kodulehel avaldatud teave peaks olema täpne: kui Riigikogu muudab seadust või volikogu otsustab, et vald või linn hakkab pakkuma mõnd uut teenust, tuleb uuendada ka kodulehel avaldatud infot. Näiteks lisas Riigikogu 2018. aasta algul kohalike

omavalitsuste korraldatavate sotsiaalteenuste nimekirja kaks uut teenust: asendus- ja järelhooldusteenuse. Kahjuks on mitmed vallad ja linnad jätnud selle tähelepanuta ega ole neid teenuseid oma veebilehel välja toonud.

Teenuseid üksikshaaval tutvustades tuleks vältida nende rühmitamist sihtrühmade järgi (nt eakatele, puuetega inimestele ja toimetulekuraskustes inimestele mõeldud teenused). Niisuguse jaotuse puhul ei arvestata sageli asjaoluga, et mõni sihtrühm võib vajada ka teenuseid, mida on kirjeldatud teise sihtrühma teenuste hulgas: näiteks võib eakas vajada toimetulekuraskustega inimestele mõeldud teenuseid. Nõnda ei pruugi inimesed vajalikku infot üles leida.

Kõigiti kohane on iga teenuse kirjelduse juures tuua välja volikogu määrus, millega teenuse osutamine on reguleeritud. Samuti võiks turvakodu- ja varjupaigateenuse tutvustuse juures avaldada teenusepakkujate kontaktandmed, sest need asutused võtavad abivajajaid vastu ka öösiti.

Puuetega inimeste teavitamine

Õiguskantsler on soovitanud linnal ja vallal teha võimaluse korral info kättesaadavaks ka puuetega inimestele (nt vaegnägijatele, kurtidele, intellektipuudega inimestele), et nad saaksid õige teabe kätte neile sobivast kanalist võimalikult iseseisvalt. Võimalusel võiks kodulehel jagada infot viipekeelse video ja helisalvestise vahendusel ning pakkuda teavet lihtsustatud keeles, millest saaksid aru ka intellektipuudega inimesed.

Niisugused infomaterjalid on oma veebilehele välja pannud näiteks Eesti Töötukassa. Asutus on koostanud töötutele pakutavate teenuste kohta viipekeelsed¹ ja vaegnägijatele mõeldud juhised. Samuti leiab töötukassa veebilehelt lihtsas keeles² selgitused töövõime hindamise kohta

ning töötukassa teenuseid tutvustavad audiofailid³.

Spetsiaalse infomaterjali koostamine nõuab märksa rohkem organiseerimist, aega ja raha kui tavapärase kodulehel oleva info täiendamine ja ümberkorraldamine. Seetõttu oleks otstarbekas sellised infoleheküljed kokku panna mitme kohaliku omavalitsuse koostöös ning küsida nõu ja abi ka erivajadustega inimeste huvide eest seisvatelt organisatsioonidelt, näiteks Eesti Puuetega Inimeste Kojalt. Õiguskantsler on palunud sotsiaalministeeriumil kaaluda võimalust aidata kohalikel omavalitsustel selliseid teavitusi korraldada.

Teabe jagamine muudes kanalites

Veebileht on küll oluline, kuid mitte alati esmane infoallikas. Seetõttu peaks iga vald ja linn põhjalikult läbi mõtlema, milliste kanalite kaudu jõuab info sotsiaalteenuste kohta kohalike elanikeni kõige paremini, ja sellest lähtudes tuleks valida teavitamise viis.

Näiteks võib teenuste ja abi taotlemise korda tutvustada kohalikus ajalehes, aga hea oleks koostada ka infovoldik, mida saab jagada perearstikeskuses, koolis, eakate päevakeskuses vm. Paljud kohalikud omavalitsused on neid võimalusi kasutanud. On oluline, et teave jõuaks kõigi valla- ja linnaelanikeni, see tähendab ka abivajaja omaste ja naabriteni, et need teaksid, kuhu vajaduse korral pöörduda.

Selge sõnumi tähtsus

Ammendavat ja selget infot jagades tõestavad riik ja kohalik omavalitsus valmisolekut olla oma inimeste jaoks olemas. Ka hea halduse tava näeb muu

hulgas ette, et ametiasutused annavad inimese küsimustele selge vastuse. Seega peavad selged ja täpsed olema ka kohaliku omavalitsuse otsused, kirjad ja korraldused.

Õiguskantsler Ülle Madise on paljudes sõnavõttudes rõhutanud, et selge sõnum ei kahanda ametliku teksti väärtust, vaid vastupidi: ametikirja, tegelikult mistahes asjaliku infovahetuse muudab heaks just selgus, lühidus, täpsus.

Kohalikel omavalitsustel soovitame üle vaadata ka sotsiaalteenuste lepingud, mida hooldusasutused inimestega sõlmivad ja mille üks osapool on vald või linn. Ka nende dokumentide keel peaks olema inimlik ja arusaadav ning kasutatud väljendid ei tohiks viidata inimesele kui objektile, sest see paneb inimest end tundma väheväärtuslikuna. Võib vaid aimata, mis tundega kirjutab inimene alla lepingule, kus on juttu „kliendi hooldekodust välja arvamisest” või mis näeb ette, et „teenuse ostja” (lähedane, kes teenuse eest maksab) kohustub „paigutama teenuse saaja lepingu lõpetamise korral mujale”. Mõnest lepingust võib leida aga punktid, kus on kirjas, et „hoolealuse paigutamine tuppä toimub hooldaja poolt” ning hooldekodu teenindamise kvaliteeti puudutavates küsimustes on „kliendil õigus teha kirjalik taotlus puuduste kõrvaldamiseks”. Eaka suhtlemist hooldekodu töötajatega kirjeldab näiteks selline nõue, et keelatud on „töötajate tülitamine”.

Lepingute sõnakasutust inimlikuks ja arusaadavaks muutes aitame eakatel tunda end väarikate ühiskonnaliikmetena. Väarika vanaduspõlve tagamine on üks olulisi teemasid, millele õiguskantsler on tähelepanu juhtinud ametisse astumisest alates. **S**

¹ www.tootukassa.ee/content/viipekeel/viipekeelne-tootsija-meelespea

² www.tootukassa.ee/sites/tootukassa.ee/files/lihtsas_keeles_juhis_2017.pdf

³ www.tootukassa.ee/content/toovoimereform/teenused-vahenenud-toovoimega-inimestele