

## AKTIIVSED TÖÖHÕIVE- JA TÖÖTAMIST TOETAVATE HOOLEKANDEMEETMETE KORRALDUS KOHALIKUL TASANDIL

### 1. Lähtealus

Projekti käigus koostasid KOV omavalitsuse sotsiaaltöötajad (nimekiri lisa 3) kümne toimetulekutoetust taotleva pikaajalise töötute juhtumite kirjeldused (lisa 4). Lisaks viidi juhtumite koostajatega läbi kaks fookusgrupi intervjuud.

Juhtumite ja fookusgrupi intervjuude analüüsil keskendusime kahele aspektile:

- 1) millised on peamised barjäärid pikaajalise töötute (taas)sisenemisel tööturule;
- 2) millised on tänased võimalused pikaajaliste töötute tööturule integreerimisel Eestis:

- a. millised on peamised meetmed, mida KOV sotsiaaltöötajad rakendavad pikaajaliste toimetulekutoetust taotlevate töötute tööturule integreerimisel;
- b. millised on peamised probleemid, mida kogevad praktikud töös pikaajaliste töötutega.

#### 1.1. Tööturule sisenemise barjäärid.

Analüüsi tulemuste põhjal võib tööturule sisenemise barjäärid jagada laias laastus kolmeks (vt skeem 1):

- 1) Tööturule sisenemise barjäärid indiviidi tasandil:

- Madal motivatsioon ametlikult tööle asumiseks, mille taga võiva olla väga erinevad faktorid:
  - tegelik sissetulekuallikas on olemas (mitteametlik töö, tulu oma majapidamisest jne)
  - peres väikesed lapsed või pereliige, kes vajab hooldamist
  - hoiak "ma saan toetusega sama hästi hakkama, milleks pingutada";
- Sõltuvusprobleemid (alkoholi-, narko-, hasartmängusõltuvus);
- Terviseprobleemid (sealhulgas füüsiline puue, krooniline haigus või psüühikahäire);
- Suutmatust end (uuesti) positsioneerida tööturul. Peamised riskigrupid on pensionieelikud, noored vanuses 16-25, lastega kodus olnud emad, kitsa kvalifikatsiooniga töötute kaotanud spetsialistid;
- Puudulikud tööotsinguoskused, mis on seotud infotöötlemisvõimega ja oskusega ennast tööturul müüa. Peamised riskigrupid siin on noored ja üle 50.a, madala haridustasemega töötute;

- Puudulik riigikeele oskus;
- Kirjaoskamatus, millega sageli kombineerub kindla elukoha puudumine;
- Puuduv või mittesobiv elamispiind;
- Ebasobiv haridus ja kutsealane kvalifikatsioon (k.a. ettevõtluse alustamiseks);
- Puudulikud või minetatud tööoskused;
- Puuduvad (dokumentaalselt tõestatavad) töökogemused (noored, mitteametlikult töötanud inimesed);
- Isiksuslikud probleemid (käitumismustrid, mis takistavad töö leidmist või hoidmist, näiteks konfliktisus, ettevõtlikkuse, ajaplaneerimisoskuste puudumine, ebaadekvaatne enesehinnang jne);
- Hoolduskoormus (peres on alaealised lapsed, pidevat hooldust vajav eakas, puudega või kroonilist haigust põdev pereliige)
- Formaalsed takistused (puudub isikut tõendav dokument, mille alusel saaks end tööturuametis arvele võtta, puuduvad haridust või kvalifikatsiooni tõestavad dokumendid, puudub tööloa jne).

## 2) Tööturule sisenemise barjäärid keskkonna tasandil:

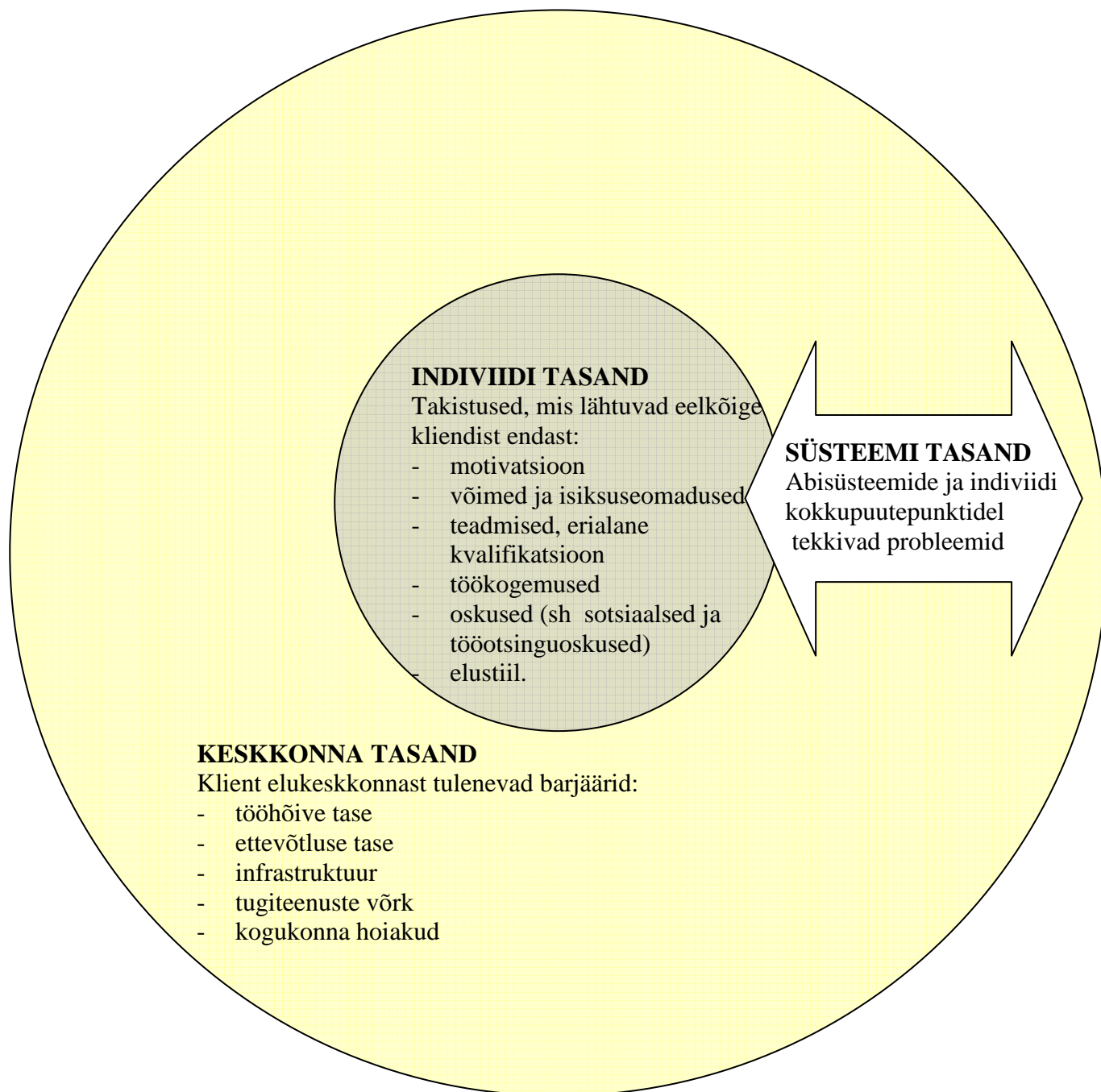
- Puuduvad finantsressursid, et täita tööturule sisenemiseks vajalikud eeldused (sissetulekust ei piisa sõidupiletite, korralike riiete, autojuhilubade vormistamiseks jne);
- Piirkonnas napib töökohti;
- Transpordiprobleemid (isiklik transport puudub, ühistranspordi graafik ei ole sobiv, ühistranspordiliiklus selles piirkonnas puudub üldse);
- Ümbritsevate negatiivne hoiak konkreetse kliendi suhtes (stigmat kandvad kliendigrupid (näit. mustlased, puudega inimesed), väikeses kogukonnas kohalike silmis oma maine rikkunud inimesed);
- Tööturul pakutavad palgad ei jõua järele reservatsioonipalgale (madalaim töötasu, mille juures on inimene nõus tööle asuma);
- Väike ja/või töö leidmise seisukohalt mittefunktsionaalne sotsiaälvõrgustik (näiteks vanglast vabanenud kliendid, kliendi mittetöötamisest sõltuvad pereliikmed);

## 3) Abisüsteemide ja indiviidi kokkupuutepunktidel tekkivad probleemid:

- Sotsiaälabisüsteem võimaldab toetusi saada ka neil, kel selleks sisuliselt õigust ei ole. Sotsiaältoetajate suure töökoormuse ja protseduurireeglite jäikuse tõttu on raske kontrollida, kas toetust taotlev inimene tõepoolest seda vajab.
- Sotsiaältoetuste skeemi ülesehitus loob "vaesuse lõksu", mille puhul sissetuleku suurenemisega toetused vähenevad või inimesel kaob õigus neid saada ning samas suurenevad tema maksukohustused või väljaminekud (nii näiteks arvestatakse toimetulekutoetuse määramisel sissetulekute hulka õppetipendium ja transpordikompensatsioon, mille funktsioon on kompenseerida koolitusel käimise lisakulud). See omakorda toob endaga kaasa "töötuse lõksu" ehk olukorra, kus inimese majanduslik olukord

tööleminekuga ei parane. Madalad abiraha määrad aktiivset töötötsingut sisuliselt ei toeta, samas "harjuvad" inimesed madala elustandardiga ning motivatsioon elujärge parandada langeb veelgi.

- Tööturuameti pakutavad teenused ei ole piisavalt kvaliteetsed (ebapiisav infovahendus, koolitusvõimalusi pakutakse vähe või ei vasta pakutavad koolituse piirkonna ettevõtjate vajadustele, individuaalnõustamine (k.a. karjäärinõustamine) on ebapiisaval tasemel). Tööhõiveametis arvele võtmine tähendab paljude töötute arvates pigem rahalise abi saamist ja töötuks jäämist kui tööle naasmise võimalust. Seda väidet kinnitab 2001. aasta tööjõu-uuring, mille järgi kasutavad tööhõiveametite teenuseid vähem kui pooled töötutest. 2001. aasta tööjõu-uuringus osalejate toodud põhjused jagunesid alljärgnevalt: "tööhõiveamet ei paku sobivat tööd"-32%, "ei ole õigus töötü abiraha saada"-27%; "ei soovi põhimõtteliselt tööhõiveameti poole pöörduda" - 12%; "ei pea vajalikuks – saan ise hakkama"-14%, teised põhjused (tööhõiveamet liiga kaugel, töötü abiraha liiga väike, ei soovi osaleda abitöödel) -15%.
- Sotsiaalisüsteemi ja tööhõiveametite vaheline info liikumine ning töö koordineerimine on puudulik. See tingib olukorra, kus osad kliendid jäävad nõ kahe süsteemi vahele kukkudes abist ilma, teisalt võimaldab see osadel klientidel saada abi topelt. Tööhõive arengukava näeb ette individuaalsete tegevuskavade koostamise riskigrupi töötutele. Hetkel on individuaalsete tegevuskavade koostamine erinevates tööhõiveametites väga erineval tasemel: üldjuhul rakendatakse seda üksnes noorte töötute puhul, sedagi mitte kõikides tööhõiveametites. KOV sotsiaaltöötajal üldjuhul puudub informatsioon isegi selle kohta, kas tema kliendil on individuaalne tegevuskava koostatud.
- Kohalike omavalitsuste suutlikkus ja tahe töötamist toetavaid teenuseid osutada on väga erinev. See sõltub suurel määral nende käsutuses olevatest ressurssidest ja nõ konkureerivatest vajadustest nende ressursside järgi. Piirkondades, kus tööhõive määr on äärmiselt madal, on toetustest sõltuvate inimeste osatähtsus kõrge. See tähendab, et suur osa sotsiaalkulutustest läheb toetuste maksmisele ning teenuste käivitamisele jääb vähem ressursi. Reeglina on abivajate hulk maapiirkondades suurem kui linnades. Väikesed omavalitsused ei suuda osutada kõiki neid teenuseid, mis on olemas suurtes linnades.

**SKEEM 1. TÖÖTURULE SISENEMISE BARJÄÄRID**

## **2. Pikaajaliste töötute tööturule integreerimist toetavate hoolekandemeetmete korraldus kohalikul tasandil Eestis.**

Juhtumite analüüsil toodi välja peamised sekkumismeetodid ning peamised probleemid töös pikaajaliste töötutega (vt tabel 1).

Peamiselt kasutatakse klienditöö meetodeid. Tunduvalt vähem jõutakse teha kogukonnatööd: algatada ja läbi viia muutusi kohalikus teenuste võrgustikus ning teha tööd kohalike tööandjate kaasamiseks.

Peamiste probleemidena toodi välja:

- 1) sotsiaaltöötaja ebapiisav väljaõpe:
  - tööks raskete klientidega (psüühikahäirega kliendid jne);
  - juhtumikorralduse meetodite kasutamiseks;
  - kliendi terviklikuks hindamiseks.
- 2) sotsiaaltöötaja vähesed võimalused kliendi poolt esitatud info kontrollimiseks.
- 3) sotsiaaltöötaja suur töökoormus.
- 4) ebapiisav tugiteenuste võrgustik kogukonnas.
- 5) tööandjate vähene huvi koostöök.
- 6) ebapiisav koostöö tööhõiveametiga.
- 7) vähene tunnustust ja toetus sotsiaaltöötajale omavalitsusjuhi poolt.

**Tabel 1: KOV sotsiaaltöötaja poolt kasutatud sekkumismeetodid ja probleemid töös pikaajaliste töötutega**

<b>KOV sotsiaaltöötaja poolt kasutatud sekkumismeetodid</b>	<b>Probleemid sotsiaaltöötaja jaoks</b>
Kliendi toimetulekuvõime hindamine	Ebapiisavad oskused ja vahendid kliendi terviklikuks hindamiseks. Kliendid varjavad oma sissetulekuid. Tulu mitteametlikust tööst on sotsiaaltöötajal raske tõestada.
Sotsiaalnõustamine	Liiga suure töökoormuse tõttu ei jää aega kliendiga põhjalikumaks tegelemiseks.
Psühholoogiline nõustamine	Ebapiisavad oskused endal. Psühholoogi teenuse puudumine kogukonnas.
Kliendi tegevuse monitoorimine, vajadusel kliendi motiveerimine ja julgustamine	Liiga suur töökoormus. Puudulik info koostööpartneritelt (millist abi on klient saanud tööhõiveametis jne).
Töö kliendi sotsiaalvõrgustikuga	Ümbritsevate negatiivne hoiak. Tugiisikuteenuse puudumine kogukonnas.
Kliendile vajalike tugiteenuste otsimine (n. alkoholaravi, tugisikuteenus, karjäärinõustamine, koolitus jne)	Vajalike tugiteenuste puudumine kogukonnas.
Hooldusküsimuste lahendamine	-
Üürivõlgade likvideerimisele kaasa aitamine	-
Abi dokumentide vormistamisel	-
Eluasemeteenused (sotsiaalkorter, eluaseme kohandamine)	Vähesed võimalused kogukonnas.
Suunamine hädaabitöödele	Kliendid ei ole motiveeritud. Sundida ei saa.
Kogukonnatöö (n. läbirääkimised KOV-ga kohalike transpordiprobleemide lahendamiseks)	KOV vähene tulubaas ei võimalda suuri muutusi läbi viia. KOV juhid ei suutu sotsiaaltöötajasse kui professionaali.
Tööharjutusvõimaluste otsimine kliendile	Vähe võimalusi kogukonnas. Kliendid ei ole motiveeritud. Tööandjate negatiivsed hoiakud.
Koostöö tööandjatega	Tööandjate negatiivsed hoiakud.
Kliendi suunamine vajaliku spetsialisti juurde (psühhiaater, perearst, nõustaja jne)	
Koostöö spetsialistidega (tööturuameti konsultant, perearst)	

### 3. Ettepanekud töötute tööturule integreerimist toetavate hoolekandemeetmete korralduseks kohalikul tasandil.

#### 3.1. Olemasolevate abisüsteemide töö tõhustamine

- Tõhustada toimetulekutoetust taotlevate töötajatega tegelevate asutuste (tööhõiveamet, KOV, rehabilitatsioonikeskused jne) koostööd maakondade piires. Eelkõige tähendab see tõhusat ja paindlikku teabevahetust asjakohaste institutsioonide vahel.

Töötada välja menetlus, mis tagab kohalike sotsiaaltöötajate ja tööhõiveametite koordineeritud klienditöö ja info efektiivse liikumise (ühise elektroonilise andmebaasi loomine, ühtlustatud hindamisinstrumendid jne).

KOV tasandil teostatavate tööhõivet toetavate hoolekandemeetmete hulka võiks kuuluda klientidele tööle naasmise tegevusplaani (individuaalne töötasingukava) koostamine. Töötasingukava ülesehitus ja koostamise protseduur tuleks kooskõlastada tööhõiveametitega, mis võimaldaks neid kasutada koos tööhõiveametites koostatavate individuaalsete tegevuskavadega. Selline kavade koordineerimine muudaks juhtumikorralduse meetodi rakendamise tõhusamaks nii kohalikul kui riiklikul (tööhõiveameti) tasandil.

- Luua süsteemne, regulaarselt täiendatav andmebaas omavalitsuse piires olemasolevatest teenustest, mille abil saab juhtumikorraldaja kliendile soovitada organisatsiooni või isikut, kes oleks kõige pädevam antud olukorras aitama, või võtaks kliendi asemel vastava asutusega ühendust.
- Toetada teenuste võrgustiku välja arendamist kohalikul tasandil (sh töönoustamine, toetatud ja kaitstud töö, toetatud elamine, tugisikuteenus, sõltuvusprobleemidega kliente toetavad teenused jne).

Sealhulgas tõhustada maavalitsuste tööd sotsiaalhoolekandeprogrammide väljatöötamise, koordineerimise ja administreerimise ning sotsiaalteenuste osutamise kvaliteedi kontrollimise osas.

Toetada naaberomavalitsuste koostööd nende teenuste pakkumisel, mida ei ole otstarbekas või rahaliselt võimalik rakendada igas piirkonnas.

- Siduda toetuste väljamaksmine ka realselt aktiivsusega. Süvendada klientides arusaama, et toetuse saamine on otseselt seotud tema enda tegevusega.
- Läbi tõhusama hindamisteenuse parandada klientidele pakutava abi kvaliteeti (suurendada abi vastavust kliendi tegelikele vajadustele).

- Tõsta KOV sotsiaaltöötaja suutlikkust läbi süstemaatilise koolituse, mille tulemusena paraneksid personali oskused ja ka tahtmine osutada praegusest tõhusamaid teenuseid.
- Koostöös KOV sotsiaaltöötajatega fikseerida optimaalne töökoormus ühele KOV tasandi juhtumikorraldajale. Soovituslik töökoormus võiks olla maksimaalselt 70-100 klienti ühele juhtumikorraldusega tegelevale KOV sotsiaaltöötajale. OECD hinnangu kohaselt peaks tööhõiveametis töötama nii palju personali, et ühele töötajale jääks teenindada keskmiselt 160 klienti. Selle skaala teise äärmuse näitena võiks tuua Rootsi ja Suurbritannia, kus üks tööhõiveameti töötaja tegeleb töö otsimisega korraga ainult 40-le. Psüühikahäiretega tegelevate juhtumikorraldajate koormus on veelgi väiksem: 30-50 klienti töötaja kohta (Marshall 2004).

### 1.3.2. Uute meetmete kasutusele võtmine

- Võtta kasutusele mujal maailmas levinud aktiivse tööpoliitika meetmed: näiteks töötsingualase abi pakkumine tööklubide kaudu, töötute eneseabigruppide loomine, teenusosakuid pakkuvate ettevõtete loomine, tööharjutusvõimaluste laiendamine, tööpraktikavõimaluste loomine jne). Avanevad struktuurifondid võimaldavad KOV-del taotleda lisaressurssi eelpool nimetatud meetmete rakendamiseks pilootprogrammidenä.

### 1.3.3. Era- ja kolmanda sektori kaasamine tööturule integreerimist toetavate hoolekandemeetmete korralduseks kohalikul tasandil.

- Kaasata teenuste võrgustiku välja arendamisse kohalikul tasandil 3. sektori ja erasektori organisatsioonid.
- Toetada kohalike koostööpartnerluste loomist (KOV esindajad, tööhõiveameti esindajad, aktiivsemad kohalikud tööandjad, MTÜ-d), mille ülesannete hulka kuuluks kohaliku tööhõive arendamise strateegia koostamine ning võimalusel vastavate projektide algatamine. Toetada koostööpartnerluste ja kohalike tööhõivenõukogude koostööd.
- Väiksemates kogukondades võiks kõne alla tulla koostöölepete loomine kohalike tööandjatega, kes teavitaksid vabadest töökohtadest kohalikku omavalitsust.

## JUHTUMI HINDAMISE JA KÄSITLEMISE SKEEM SOTSIAALTÖÖTAJALE TÖÖS PIKAAJALISTE TÖÖTUTEGA

Projektkäigus koostati juhtumi hindamise ja käsitlemise skeem sotsiaaltöötajale töös toimetulekutoetust taotlevate pikaajaliste töötutega. Skeemi koostamisel osalesid uuringu läbiviinud sotsiaaltöötajad (nimekiri lisas 3).

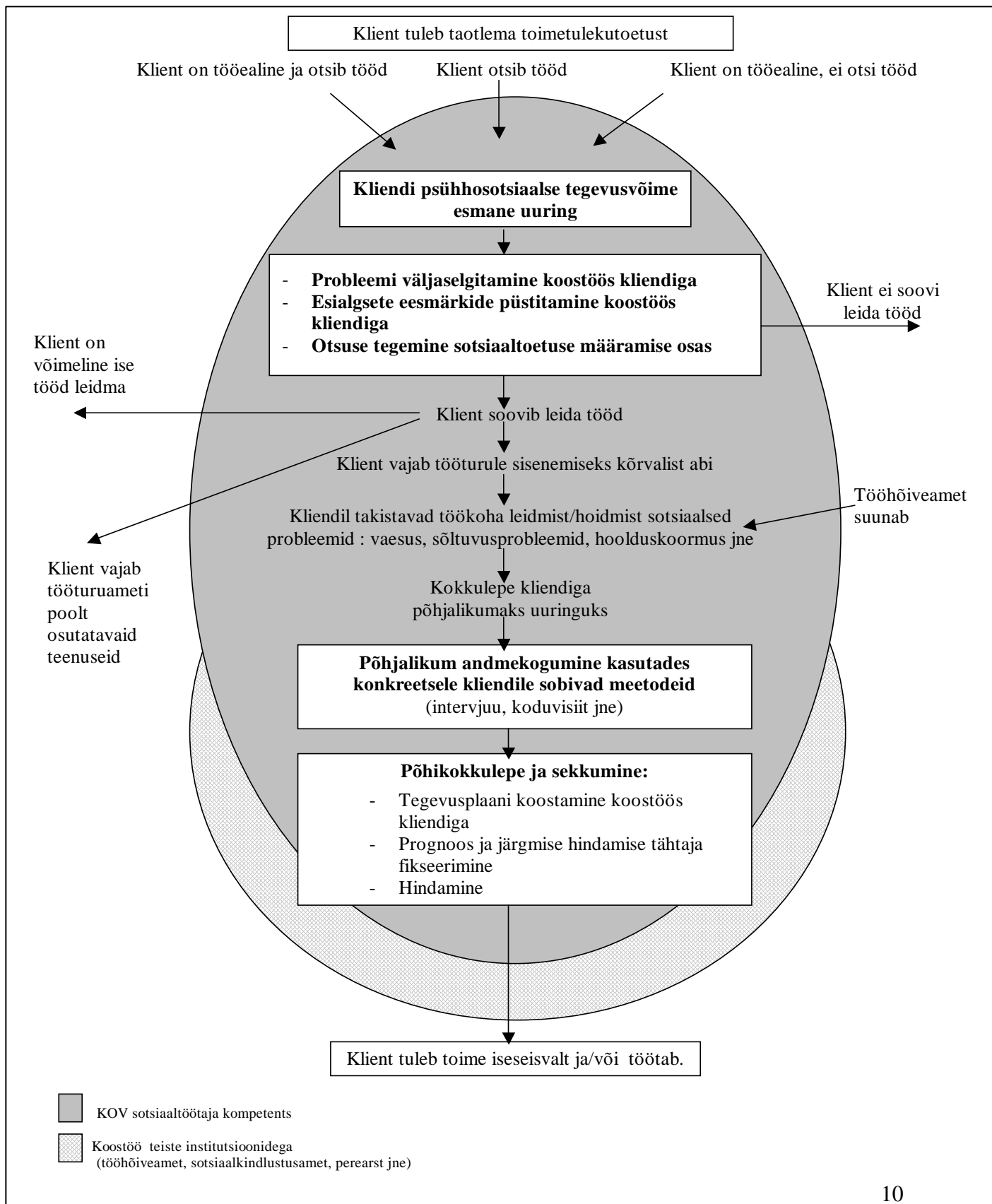
Lisaks juhtumi käsitlemise üldisele skeemile koostati hindamisvorm esmatasandi hindamise läbiviimiseks (lisa 1) ning juhend selle kasutamiseks (lisa 2).

Juhtumi käsitlemine pikaajaliste töötutega kohalikul tasandil hõlmab järgmisi alaetappe (vt skeem 2):

- 1) Kliendi tegevusvõime esmane uuring ja hinnang
- 2) Probleemi kindlakstegemine ja sõnastamine koostöös kliendiga
- 3) Konkreetsete eesmärkide püstitamine koostöös kliendiga
- 4) Kokkulepe põhjalikumaks uuringuks
- 5) Põhjalikum andmekogumine kasutades konkreetsele kliendile sobivad meetodeid (intervjuu, koduvisiit jne)
- 6) Põhikokkulepe ja sekkumine
- 7) Tegevusplaani koostamine koostöös kliendiga
- 8) Prognoos ja järgmise hindamise tähtaja fikseerimine
- 9) Tegevusplaani rakendamine, vajadusel koostöö teiste institutsioonidega (tööhõiveamet, sotsiaalkindlustusamet, perearst jne).

Kõikide ülaltoodud tegevuste läbiviimine kuulub eriharidusega sotsiaaltöötaja pädevusse.

## SKEEM 2: Juhtumi käsitlemine töös pikaajaliste töötutega kohalikul tasandil



## 1. Tegevusvõime esmane uuring ja hinnang

Sotsiaaltöötaja uurib ja hindab kliendi

- sotsiaalmajanduslikku toimetulekut
- suhteid sotsiaalsõrgustikus ning sotsiaalse toetuse kättesaadavust
- valmisolekut tööle asumiseks
- tööle asumist takistavaid/toetavaid faktoreid.

Esmatasandi hindamisintervjuul on soovitatav kasutada ühtset spetsiaalset hindamisvormi, mis koosneb seitsmest alajaotusest (vt LISA 1):

- 1) Kliendi isiklikud andmed  
Fikseeritakse muuhulgas ka võimalikud takistused kliendi tööle asumiseks (näit. tervislik seisund, tööloa puudumine, puudulik keeleoskus).
- 2) Kliendi pere andmed  
Fikseeritakse nii ühtse leibkonna moodustava pere laste ja täiskasvanute sotsiaalne staatus. Vajadusel hindab sotsiaaltöötaja kliendi pereliikmete staatus mõju kliendi tööle asumisele.
- 3) Kliendi eluase
- 4) Kliendi leibkonna sissetulek ja saadavad teenused/muu abi  
Fikseeritakse kliendi sissetulekud ja nende piisavus toimetulekuks  
Kliendile või tema perele osutatavate teenuste ja muu abi maht, ajavahemik ning piisavus.
- 5) Kliendi toetusvõrgustik ning sellest saadav sotsiaalne toetus
- 6) Kliendi informeeritus  
Fikseeritakse kliendi vajadus saada täiendavalt informatsiooni vabadest töökohtadest ja tööalasest täiendkoolitusest
- 7) Kliendi soovid muutuste osas  
Fikseeritakse kliendi rahulolu olemasoleva sissetuleku ja elukeskkonna ning saadava abiga, vajadusel saab sotsiaaltöötaja lisada oma kommentaari kliendi valmisoleku kohta viia läbi muutusi oma elukorralduses.
- 8) Kliendi töösoovid  
Fikseeritakse kliendi soovid võimaliku töövaldkonna ja ametikoha osas.
- 9) Kliendi valmisoleks tööle asumiseks  
Valmisolekut koheselt tööle asuda hindab nii klient ise kui sotsiaaltöötaja. Hindamise käigus selgitatakse välja, milliseid muutusi kliendi elukorralduses toob kaasa tööle asumine ning millised on võimalikud takistused töö leidmisel või töökoha hoidmisel.

Hindamisvorm on täidetav nii paberkandjal kui elektroonselt (vt juhend LISA 2). Esmatasandi hindamisintervjuu läbiviimiseks kulub ca 45-60 minutit. Hindamisvormi kasutamiseks on vajalik eelnev väljaõpe.

## 2. Probleemi kindlakstegemine ja sõnastamine

Esmase hindamise tulemusena sõnastab klient koos sotsiaaltöötajaga peamised probleemid, mis takistavad kliendil tööle rakendumist:

- probleemi või rahuldamata vajaduse kirjeldus kliendi arvates;
- probleemi või rahuldamata vajaduse tähtsus kliendi arvates;
- aeg, mille jooksul probleem on püsinud, probleemi varasemad esinemised ja taaskäivitajad.

## 3. Konkreetsete eesmärkide püstitamine

- 1) Kuidas klient kujutab ette probleemi lahenduse käiku:
  - kliendi lähieesmärgid
  - kliendi kaugemad eesmärgid.
- 2) Mida vajatakse probleemi lahendamiseks kliendi arvates.
- 3) Mida klient loodab spetsialistilt saada oma probleemi lahendamiseks.
- 4) Mida taotleb spetsialist omalt poolt, et probleem laheneks
- 5) Mida spetsialisti arvates saab või peab kliendile pakkuma, et selle eesmärgini jõuda:
  - milliseid ressursse, mis liiki toetusi
  - muutusi keskkonnas või inimsuhetes
  - nõuannet või õpetust
  - moraalset toetust ja kindlustunnet
  - psühholoogilist abi
  - kliendi suhtlemis- ja sotsiaalsete oskuse arendamist.

## 4. Kokkulepe põhjalikumaks uuringuks

Vajadusel järgneb esialgsele hindamisele kokkulepe põhjalikumaks uuringuks, mis hõlmab:

- 1) abisüsteemi võimaluste (sh piirangute) selgitamist kliendile;
- 2) esialgse kokkuleppe väljatöötamist, mis võimaldab:
  - a. uurida ja hinnata sügavamalt kliendi tegelikku olukorda
  - b. anda spetsialistile vabad käed sekkumiseks kliendi ellu (tehes seda viisil, mis tagab kliendi õiguste kaitse, tema ootuste täitumise ja iseseisvuse säilimise).

## 5. Põhjalikum andmekogumine kasutades konkreetsele kliendile sobivad meetodeid (intervjuu, koduviisiit jne)

Põhjalikuma andmekogumise eesmärgiks on anda hinnang:

- 1) Kliendi motivatsioonile lahenduse leidmiseks;
- 2) Kliendi senistele kogemustele probleemi lahendamiseks (Kas kliendil on

eluraskustest eduka ülesaamise kogemusi varasemast elust? Milliseid oskusi ja teadmisi on varasem eduka toimetuleku kogemus kliendile õpetanud?);

3) Kliendi suutlikkusele

- a. Kliendi füüsiline ja intellektuaalne potentsiaal.
- b. Kliendi sotsiaal- ja majandustaust:
  - sissetulek, elatusvahendite vastavus vajadustele, kuidas mittevastavus mõjutab elustandardit ja elustiili, elatustaseme vastavus ambitsioonidele, eneseväärikuse tunne)
  - töötü staatuse kestus ja kliendi hoiak töötuse suhtes
  - kliendi rahvuslik-kultuuriline kuuluvus ja identiteet
  - kliendi usuline kuuluvus ja identiteet, seotus oma usu väärtuste, normide ja tavadega
- c. Kliendi elu põhiväärtused ja eesmärgid:
  - kliendi tegeliku käitumise vastavus või mittevastavus tema deklareeritud väärtustele,
  - kliendi tegeliku elukeskkonna kokkusobivus tema väärtuste ja eesmärkidega
- d. Kliendi sotsiaalne kohanemisvõime:
  - suhtlemisstiil (kontaktivõime, verbaalse ja mitteverbaalse tasakaal, võime asjakohaseid emotsioone ilmutada, enesekindlus)
  - psüühikahäirete sümptomid jutus ja käitumises
- e. Kliendi isiksuse areng ja küpsus
  - rollikäitumise vastavus tegelikule vanusele
  - kliendi toimetulek konfliktide, eluülesannete ja probleemidega varasemas elus

4) Kliendi perekonda puudutavad andmed ja hinnang neile.

5) Kliendi teisi väikseid grupe puudutavad andmed ja hinnang neile (eneseabigrupid, kogudus jne)

6) Andmed ja hinnang organisatsioonide kohta, millega klient on seotud (tööandja, kool, hooldusasutus vms.)

## 6. Põhikokkulepe ja sekkumine

Põhikokkuleppe eesmärgiks on

- 1) Anda üldhinnang:
  - mil määral ja kuidas on ilmsikstulnud probleemid seotud kliendi vajadustega;
  - kliendi olukorra analüüs ja seda kujundavate põhifaktorite äratundmine;
  - kliendi raskuse, rahuldamata vajaduse või kaotuse püsijäämises süüdi olevad faktorid;

- 2) Tuua esile kõige kriitilisemad mõjufaktorid, määrata kindlaks nende omavahelised seosed ning valida välja need faktorid, millega on võimalik edasi töötada;
- 3) Piiritleda kliendi ja sotsiaaltöötaja käsutuses olevate ressursside, jõudude ja motivatsiooni ulatus.

## 7. Tegevusplaani koostamine

Tegevusplaan hõlmab:

- 1) Reaalselt saavutatava eesmärgi läbiarutamise koos kliendiga
- 2) Kliendile vajalike teenuste ja muu abi piiritlemise
- 3) Tegevusplaanis määratuletud tegevuste raames jõupingutuste jaotamise asjaosaliste vahel:
  - klient
  - kliendi perekond ja suguvõsa
  - olulised teised isikud kliendi lähiümbruses
  - abisüsteemid avalikus, era- ja kolmandas sektoris (sotsiaal, tervishoid, haridus jne)

## 8. Prognoos ja järgmise hindamise tähtsaja fikseerimine

Selles juhtumikorralduse etapis paneb klient koos sotsiaaltöötajaga paika ajavahemiku, millal vaadatakse tegevusplaan üle. Lisaks püüab sotsiaaltöötaja hinnata:

- kui tõsiselt klient usub plaani edukasse elluviimisse ?
- kui tõsiselt spetsialist ise usub plaani edukasse elluviimisse ?

## 9. Tegevusplaani rakendamine, sh koostöö teiste institutsioonidega, kes tegelevad (hakkavad tegelema sama kliendiga).

Sotsiaaltöötaja poolt esmase ja/või järgnevate hindamiste tulemusel saadud informatsioon peab olema vabalt kättesaadav kliendile. Klient saab koopia sotsiaaltöötaja ja kliendi poolt ühiselt täidetud hindamisvormist ja tegevusplaanist.

Hindamise käigus kogutud informatsioon on konfidentsiaalne.

Teatud osa infost peab olema kliendi nõusolekul kättesaadav ka spetsialistidele, kes tegelevad või hakkavad tegelema sama kliendiga (näiteks kohaliku tööhõiveameti esindaja).

Sotsiaaltöötajal peab olema juurdepääs kliendiga tööks vajalikule informatsioonile, mida haldavad teised sama kliendiga tegelevad spetsialistid/asutused (näit. tööhõiveamet).