

Teenuse kirjeldamise soovituslik vorm¹

TEENUSE NIMI	Tugiisikuteenus täiskasvanule
I TEENUSE SISU	
Teenuse eesmärk	<p>Teenuse 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.</p> <p>Last kasvatavale isikule tugiisikuteenuse osutamisel on täiendav eesmärk lapse hooldamise ning turvalise ja toetava kasvukeskkonna tagamine.</p>
Teenuse sihtgrupp	<p>Teenuse peamised sihtgrupid on:</p> <ul style="list-style-type: none">- lapsevanemad (ka eestkostja, perekonnas hooldaja ja lapsendaja), kes vajavad abi lapse eest hoolitsemisel ning lapsele turvalise ja toetava kasvukeskkonna loomisel;- inimesed, kes vajavad abi puude, haiguse või raske olukorra tõttu (õnnetused, lein), mis oluliselt raskendab toimetulekut;- inimesed, kes vajavad abi kinnipidamiskohast vabanemise järel;- asenduskoduteenuselt, turvakoduteenuselt, perekonnast hooldamiselt lahkuvad isikud iseseisvalt elama asudes;- isikud seoses eestkostel olemisega või eestkoste lõppedes, kui eestkostel olnud inimene asub iseseisvalt elama;- varjupaigataotlejad ja rahvusvahelise kaitse saajad.
Teenuse osutamise aluseks olevad õigusaktid	Sotsiaalhoolekande seadus (SHS) § 14, § 16, § 23-25, sotsiaalseadustiku üldosa seadus (SÜS) ja kohaliku omavalitsuse korralduse seadus § 6 lõige 1, § 22 lõige 1 punkt 5.
Seotud teenused	Isikule võib samaaegselt tugiisikuteenusega osutada ka muid tema toimetulekut arendavaid, säilitavaid, toetavaid ja parandavaid teenuseid.
Teenuse sisu kirjeldus	<p>Teenuse sisuks on inimese abistamine jõustamise ja juhendamise kaudu tema kohustuste täitmisel, õiguste teostamisel või toimetulekul raske olukorraga inimese igapäevases elukeskkonnas.</p> <p>Tugiisikute töö sisu, -ülesanded ja -korraldus on sihtgrupist sõltuvalt erinevad. Tugiisiku poolt pakutav kõrvalabi seisneb eelkõige jõustamises ning inimese suurema iseseisvuse ja omavastutuse võime arendamises juhendamise, julgustamise ja motiveerimise kaudu. Olenevalt kliendi</p>

¹ Teenuste kirjeldamise vormi koostamisel on lähtutud suures osas Harjumaa Omavalitsuste Liidu projekti „Pealinnaregiooni omavalitsusüksuste koostöö- ja haldusvõimekuse tõstmine“ käigus koostatud avalike teenuste standardite elementidest (kättesaadavad: <http://www.hol.ee/pealinnaregioon/partnerid/materjalid-1.html>) ning Tallinna Linnavalitsuse koostatud avalike teenuste standardite elementidest ja ülesehitusest (kättesaadavad: <http://www.tallinn.ee/est/teenused>)

vajadusest on tugiisik abistaja asjaajamisel, emotsionaalse toe pakkuja, kogemuste või teabe vahendaja jne. Kõik tugiisikuteenuse saajad vajavad motiveerimist ja julgustamist, mõned neist ka juhendamist konkreetsete toimingute (igapäevatööd, asjaajamine, kontaktide loomine jm) tegemiseks või õppimiseks.

Juhendamine tähendab konkreetsete toimingute (nt kodutööd) õpetamist, nõuandeid aja ja tegevuste planeerimiseks jms. Juhendamine asjaajamisel või kontaktide loomisel tähendab tugiisiku jaoks sageli ka inimese saatjaks olemist (teenuse saajal on koos tugiisikuga turvalisem või julgem liikuda).

Abi kohustuste täitmisel tähendab näiteks kohustust oma laste ja teiste pereliikmete eest hoolitseda.

Õiguste teostamine täiskasvanud teenuse saaja puhul tähendab näiteks õigust taotleda toetusi ja sotsiaalteenuseid või kasutada avalikke teenuseid.

Tugiisik võib raskes olukorras olevat teenuse saajat aidata oma sarnaseid elukogemusi jagades või olla kontaktisik teenuse saaja ja teiste abiosutajate vahel.

Tugiisik ei tee oma kliendi eest tegevusi ära. Tugiisik ei ole hooldaja ja hooldustoimingud puhtalt hooldamise eesmärgil ei kuulu tugiisiku töö hulka.

Tugiisikuteenus on ennetava iseloomuga teenus, mis aitab vältida vajadust osutada kulukamaid teenuseid, näiteks hooldamist hoolekandeesutuses, viibimist kinnipidamisasutuses. Samuti võib tugiisikuteenuse toel ennetada eemalejäämist või väljakukkumist tööturult. Tugiisikuteenuse rakendamine lapsevanematele vähendab vajadust lapsi perest eraldada vanemate toimetulekuoskuste puudumise tõttu.

Kohaliku omavalitsus koostab koostöös teenust saava isiku ja teenuseosutajaga teenuse osutamise haldusakti või halduslepingu, määrates selles kindlaks kõrvalabi vajadusest tulenevad toimingud.

Teenuse tulemuslikkuse huvides on oluline, et tugiisik ja teenusesaaja omavahel sobiksid. Seetõttu on teenuse saajal õigus enne lepingu sõlmimist tugiisikuga kohtuda. Tugiisikuteenuse kasutamise ettevalmistamisel on teenusesaajal õigus avaldada soovi, millise ettevalmistusega ning elu- või töökogemusega tugiisikut ta soovib. Üldjuhul ei sobi teenusevajajale lähedane isik rollikonflikti tõttu tema tugiisikuks.

Teenust võib kohalik omavalitsus osutada ise (võtab tööle tugiisikud) või osta teenusepakkujalt. Mõlemal juhul on kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja roll teenuse vajadust ja eesmärkide täitmist perioodiliselt hinnata. Kohalik omavalitsus otsustab, millistel juhtudel on võimalik rakendada vabatahtlikke tugiisikuid.

Teenuse osutamisel lähtutakse kohaliku omavalitsuse teenuse osutamise korrast, mis vastab SHS-i ja SÜS-i nõuetele ning mis sisaldab:

	<ul style="list-style-type: none"> - teenusele seatud nõudeid; - klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks); - tagasisidesüsteemi (nt rahuolu-uuring); - kaebuste lahendamise protseduuri; - kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.
Teenuse osutamise maht	<p>Teenuse osutamise sagedus ja kestus sõltuvad teenuse vajaduse hindamise tulemustest. Kõrvalabi vajaduse määra hinnatakse ja täpsustatakse iga isiku puhul eraldi.</p> <p>Reeglina on tugiisikuteenuse osutamine pikaajaline, kestes paarist kuust mitme aastani.</p>
Teenuse kättesaadavus	<p>Teenus peab olema kättesaadav kõikidele isikutele, kelle puhul on tuvastatud abivajadus ning sobivaks teenuseks on hinnatud tugiisikuteenus.</p> <p>Kättesaadavuse tagamiseks võivad kohalikud omavalitsused teha teenuste osutamisel koostööd.</p>
II TEENUSE TAOTLEMISE JA OSUTAMISE PROTSESS	
Teenuse taotlemine ja vastutav isik	<p>Teenuse taotlemiseks tuleb isikul või tema seaduslikul esindajal pöörduda avaldusega kohaliku omavalitsuse poole, kus selgitatakse teenuse saamise tingimusi ja korda. Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja hindab isiku vajadust taotletava teenuse järele.</p> <p>Kui isik või tema lähedased finantseerivad teenust kogu ulatuses ise, võib teenuse osutaja poole pöörduda ka otse ilma kohalikku omavalitsust kaasamata.</p> <p>Enamik tugiisikuteenuse vajajaid ei ole võimelised ise teenust taotlema. See eeldab, et võimalikust tugiisiku vajadusest annab kohalikule omavalitsusele teada keegi teine: teenusevajaja pereliige, eestkostja, tuttav, naaber vms. Saadud info põhjal saab sotsiaaltöötaja välja selgitada, kas ja millist abi inimene vajab. Teenuse osutamisel on sageli määravaks sotsiaaltöötaja initsiatiiv abivajajatele tugiisikuteenust soovitada.</p>

<p>Teenusele suunamine</p>	<p>Teenusele suunamise aluseks on isiku või tema seadusliku esindaja esitatud avaldus ning kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja hinnatud vajadus taotletava teenuse järele. Kohalik omavalitsus võib tugiisikuteenuse vajaduse määratlemisel lähtuda inimese rehabilitatsiooniplaanist, kui tal see olemas on.</p> <p>Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja teavitab avaldajat otsusest ning kui inimesel on õigus teenust saada, soovib või aitab leida inimesele sobivaid teenusepakkujaid. Kui hindamise käigus taotletava teenuse vajadust ei tuvastata, soovib kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja inimese toimetuleku või kõrvalabi tagamiseks teisi meetmeid. Kui inimene kohaliku omavalitsuse otsusega ei nõustu, on tal õigus esitada haldusmenetluse seaduses sätestatud korras vaie kohaliku omavalitsuse üksuse kaudu maavanemale sotsiaalhoolekande seaduse § 146 alusel.</p> <p>Teenuse osutamise alustamisel teavitatakse isikut suuliselt või kirjalikult tema õigustest ja piirangutest teenuse saamise ajal, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, kui isik on võimeline öeldut või loetut mõistma. Kui isik ei ole võimeline öeldut või loetut mõistma, teavitatakse isiku õigustest ja piirangutest, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast, isiku seaduslikku esindajat.</p> <p>Tugiisikuteenuse osutamiseks on soovitatav sõlmida kolmepoolne teenuse osutamise leping teenuse rahastaja, tugiisiku ja teenuse saaja vahel. Kolmepoolne leping soodustab kokkulepete sõlmimist, neist kinnipidamist ja info vahetamist osapoolte vahel. Leping sõlmitakse ka juhul, kui on tegemist vabatahtlikkuse alusel töötava tugiisikuga.</p>
<p>Vajalikud algdokumendid</p>	<p>Vajalike dokumentide loetelu kehtestab kohalik omavalitsus.</p>
<p>Menetluse pikkus</p>	<p>Lähtutakse sotsiaalseadustiku üldosa seadusest ja avaliku teabe seadusest.</p> <p>Kohalik omavalitsus otsustab teenuse osutamise kümne tööpäeva jooksul nõuetekohase taotluse esitamisest või muu teenusele õiguse tekkimise aluseks oleva sündmuse toimumisest, asjaolu saabumisest või tingimuse täitmisest arvates. (SÜS § 25)</p>
<p>Teenuse osutamise koht</p>	<p>Teenuse osapooled otsustavad ühiselt kohad, kus teenust osutatakse.</p> <p>Tugiisik töötab teenusesaaja igapäevases elukeskkonnas, milleks on peamiselt teenusesaaja elukoht. Tugiisik võib kohtuda teenusesaajaga ka mujal mõlemale sobivas kohas, käia kaasas ametiasutustes jm. Tugiisik võib teenusesaajaga suhtlemiseks kasutada telekommunikatsioonivahendeid sel määral, et see ei takista tal isiku olukorra õiget hindamist.</p>
<p>Teenuse finantseerimise/ maksumuse põhimõtted</p>	<p>Teenust finantseerib kohalik omavalitsus ning isik. Kohalik omavalitsus otsustab isiku omaosaluse suuruse.</p> <p>Sotsiaalhoolekande seaduse § 16 alusel võib sotsiaalteenuste osutamise eest tasu võtta. Võetav tasu oleneb teenuse mahust, maksumusest ja teenust saava isiku ning tema perekonna majanduslikust olukorrast. Kohalik omavalitsus</p>

	kehtestab enda osutatava sotsiaalteenuse eest võetava tasu tingimused ja suuruse. Tasu võtmise otsustab teenuse eest tasuv või teenust osutav asutus. Sotsiaalteenuse eest võetava tasu suurus ei tohi olla teenuse saamise takistuseks.
III TEENUSE OSUTAJA	
Teenuse osutaja	Teenuse osutaja võib olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, kohalik omavalitsus ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu.
Nõuded personalile	<p>Tugiisik vastab soovituslikult järgmistele nõuetele:</p> <ul style="list-style-type: none"> - täisealine isik; - läbinud tugiisiku koolituse ja/või töötanud eelnevalt teenuse sihtgrupiga; - sobib teenuse saajaga. <p>Tugiisikutöös on väga olulised tugiisiku isikuomadused ja suhtlemisoskus. Kasuks tuleb rahulikkus, oskus kuulata ja realistlikke eesmärke seada, tunnustamisoskus ja optimism.</p> <p>Teenust ei tohi vahetult osutada isik:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. Vastavate nõuete täitmist peab kontrollima kohaliku omavalitsuse üksus. (SHS § 25)
Nõuded teenuse osutamise ruumidele, inventarile	Kuna teenuse osutamise koha määrab teenuse saaja, ei ole nõudeid teenuse osutamise ruumidele ja inventarile sätestatud.
IV KLIENDI TAGASISIDE JA JÄRELEVALVE	
Kliendi tagasiside	Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige: <ul style="list-style-type: none"> - klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks); - tagasisidesüsteemi (nt rahuolu-uuring); - kaebuste lahendamise protseduuri.
Teenuse väljundid	Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.
Kaebuste käsitlemine/ menetlemine/ järelevalve	Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenuse osutaja välja töötatud teenuse osutamise korrast. Teenust saavat isikut ja olemasolu korral tema seaduslikku esindajat teavitatakse enne teenuse osutamist kaebuste esitamise võimalustest ja protseduurist.
Järelevalve	Sotsiaalhoolekande seaduse § 157 lõige 2 sätestab, et maavanem või tema volitatud isik teostab haldusjärelevalvet maakonnas osutatavate sotsiaalteenuste ja muu abi kvaliteedi ning riigi poolt sotsiaalhoolekandeks eraldatud sihtotstarbeliste rahaliste vahendite kasutamise üle. Järelevalve

	<p>paremaks korraldamiseks on välja töötatud juhend ja vormid: http://www.sm.ee.</p> <p>Regulaarne ülevaate andmine kohalikule omavalitsusele isiku olukorrast ja teenuse mõjust ning regulaarsed arutelud tugiisiku ja sotsiaaltöötaja vahel on teenuse kestuse ja tugiisiku ülesannete võimaliku muutmise seisukohast vajalikud.</p>
V MUU INFO	
Info teenusekirjelduse koostamise kohta	<p>Teenusekirjeldus on kättesaadav Sotsiaalministeeriumi kodulehel http://www.sm.ee.</p> <p>Teenusekirjelduse muutmise ettepanekutega võib pöörduda Sotsiaalministeeriumi poole info@sm.ee.</p>