

KOGEMUSNÕUSTAMISE TEENUS – soovituslik juhend

1. Üldalused

Kogemusnõustamine on sarnase kogemusega inimeste vahel toimuv teadmiste- ja kogemustevahetus ja/või nõustamine, mille käigus pakutakse kogemuslikku emotsionaalset- sotsiaalset- ja/ või praktilist tuge.

Mõistet „kogemusnõustamine“ kasutatakse ka eneseabivaldkonnas, kus eneseabiorganisatsiooni või - grupi liikmed kohtuvad kui võrdsed, et anda üksteisele vastastikust tuge ja abi. Sellistel juhtudel märgib *kogemusnõustaja* isikut, kellel ei ole tugiisikuna rohkem ekspertteadmisi kui nendel, kellele ta abi osutab ning omavahelistes suhetes on kõik võrdsed.

Kogemusnõustamise osutamine teenusena eeldab, et kogemusnõustaja on saanud vähemalt esmase kogemusnõustamise alase väljaõppe ja kuulub meeskonda ja/või kovisioonigrupi.

Mitmed uuringud erinevates valdkondades toovad tõendus põhiselt esile kogemusnõustajate kaasamise tulemuslikkuse. Näiteks, et see pakub sotsiaalset tuge, kogemuslikke teadmisi ja informatsiooni, sotsiaalse õppimise ja võrdluse võimalust. Oluline on, et kogemusnõustamine avaldab positiivset mõju ka aitajale endale, kogemusnõustaja saab võimaluse kasutada oma kogemust kogukonna teenimiseks.

Käesoleva soovitusliku juhendi eesmärgiks on kirjeldada, kuidas parimal võimalikul moel kaasata ühiskonnas kogemuspõhist teadmist. Juhend annab aluspõhja eri tasanditel (riik ja KOV) ning erinevates valdkondades (ravi, rehabilitatsioon, erihoolekanne, asendushooldus, kahjude vähendamise süsteem, peretöö) kogemusnõustajate kaasamiseks.

2. Sihtgrupp ja teenuse integreeritus

Kogemusnõustamine on suunatud kriisis või psühhosotsiaalselt keerulises olukorras olevatele inimestele ja nende lähedastele, kes vajavad:

- kriisi esmaabi;
- jõustamist;
- sotsiaalset tuge;
- kogemuslikke teadmisi ja informatsiooni, sh kättesaadavas vormis vastavalt sihtgrupi erivajadustele;
- teadmist ja kogemust, et nad ei ole maailmas oma murega/ omapäraga üksi;
- võimalust saada lootust ja õppida sarnase kogemusega inimestelt.

Kogemusnõustamise teenus on soovitatav integreerida sihtgrupile suunatud teenuste süsteemi loomulikuks osaks ning arendada seda teadmispõhiselt läbi valdkondlike (näiteks ravi- ja rehabilitatsioonivaldkond, erihoolekanne, kahjude vähendamise teenuste süsteem, peretöö, asendushooldus jms.) arengudokumentide.

Kogemusnõustamise teenuse integreerimine terviklikku toetussüsteemi avaliku sektori tasandil on enim soovitatav järgmiste sihtgruppide puhul:

- puuetega inimesed ja nende lähedased;
- krooniliste haigustega inimesed ja nende lähedased;
- kriisiolukorda sattunud inimesed ja nende lähedased;
- traumaatilise olukorra üleelanud inimesed ja nende lähedased;
- vaimse tervise probleemidega inimesed ja nende lähedased;
- sõltuvushäiretega inimesed ja nende lähedased;
- psühhosotsiaalsetes raskustes pered.

3. Teenuse sisu

Kogemusnõustamine on sarnase kogemusega inimeste vahel toimuv teadmiste- ning kogemustevahetus ja/või nõustamine ning kogemuslik emotsionaalse- sotsiaalse- ja/ või praktilise toe pakkumine.

Kogemusnõustamise teenuse osutamisega soodustatakse keerulisse elusituatsiooni sattunud inimeste ning nende lähedaste omavahelist suhtlemist, kriisisituatsiooni leevendamist ning aidatakse kaasa samalaadse kogemusega inimeste tugivõrgustike loomisele.

Teenust osutatakse nii individuaalselt kui ka grupis, kasutades aktiivse kuulamise ja/või nõustamise meetodeid. Töö aluseks on sageli võrdsete tugiisikute või mentorluse mudel.

Kuna kogemusnõustamise teenus ei ole veel seadusega reguleeritud, siis sätestatakse teenuse osutamise tingimused ja kord teenuse tellija/rahastaja ja teenuseosutaja omavahelises koostöös arvestades sihtgrupi vajadusi ja teadmispõhiseid praktikaid parimal võimalikul kohalikkude konteksti arvestaval viisil. Teenuse üldine kirjeldus ning osapoolte õigused ja kohustused pannakse kirja vastavasse koostöölepingusse.

Iga konkreetse teenuse sisu on unikaalne ja kujuneb kogemusnõustaja ja tema kliendi koostöös. Kui kogemusnõustaja kuulub teenuseid osutavasse meeskonda (näiteks ravi- või rehabilitatsioonimeeskond), toetab ta valitud teadmispõhise meetodi rakendamist oma rolli ja pädevuse piires.

Teenuse osutamisel lähtutakse tellija ja teenuse osutaja koostöös välja töötatud teenuse osutamise korrast, mis sisaldab kvaliteedi tagamise ja tulemuslikkuse hindamise süsteemi.

4. Nõuded teenuse osutajale

Teenuseosutaja võib olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, kohalik omavalitsus ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu.

Kogemusnõustamise teenust võib osutada sarnase isikliku kogemusega üldjuhul (erandiks LÕK ja TÕK läbinud) vähemalt gümnaasiumiharidusega isik, kes on läbinud esmase kogemusnõustaja koolituse ja kuulub meeskonda (nt ravimeeskond, rehabilitatsioonimeeskond) ja/ või kovisioonigruppi. Kogemusnõustajalt eeldatakse, et ta on heade suhtlemisoskustega, positiivne, empaatiavõimeline ning suudab taluda emotsionaalset pinget ennast ja teisi kahjustamata.

Kogemusnõustaja on saanud esmase kogemusnõustamise alase väljaõppe mahus vähemalt 32,5 akadeemilist tundi auditoorset tööd ja 84,5 tundi superviseeritud praktikat.

5. Nõuded koolitusele

Kogemusnõustajate koolitust korraldaval organisatsioonil peab olema:

- kaasaegne koolitusprogramm, mis on väljatöötatud spetsiifilise valdkonna (ravi, rehabilitatsioon, erihoolekanne, asendushooldus, kahjude vähendamise süsteem, peretöö) spetsialistide ja sihtgrupi (vt.p.3) esindusorganisatsiooni koostöös;
- koolitajad, kes omavad isiklikku kogemust või koostöökogemust kogemusnõustamise valdkonnas;

Kogemusnõustaja esmase väljaõppe kohustuslikud komponendid on:

- isikliku kogemuse läbitöötamine ja taastumiskogemuse analüüs;
- esmased nõustamisoskused (nõustamise eetika ja nõustamisoskused tööks nii individuaalselt kui grupiga);
- kriisinõustamisaluste tundmine;

- grupiprotsesside tundmine ja grupi juhtimise oskus;
- superviseeritud praktika;

Tööandja peab tagama kogemusnõustajatele tavapärase tööalase instrueerimise (sisekorraeeskiri, ohutus-, konfidentsiaalsusnõuded jt) ning vajadusel valdkonnaalase täiendava väljaõppe ja regulaarse supervisiooni, et tagada nõustamise kvaliteet ja ennetada läbipõlemist.

6. Teenuse finantseerimise põhimõtted

Teenuse maksumus ja/ või omaosaluse määr sõltub vastava valdkonna, teenuseosutaja ja sihtgrupi spetsiifikast.

Teenust võib korraldada ja osutada ka vabatahtliku tööna tuginedes käesolevas kirjelduses toodud põhimõtetele.

7. Teenuse jälgimine ja hindamine

Kliendi tagasiside

Lähtutakse väljatöötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige:

- aitamistöö häid tavaid ja eetikanõudeid;
- tagasisidesüsteemi;
- kaebuste lahendamise korda.

Teenuse väljundid

Lähtutakse tellija ja teenuse osutaja koostöös väljatöötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige kvaliteedi tagamist ja tulemuslikkuse hindamist. Teenusega rahulolu ja teenuse tulemuslikkust saab hinnata järgmistel tasanditel:

- teenuse osutaja (sh kogemusnõustaja);
- teenuse rahastaja;
- superviisor;
- vabatahtliku tegevuse juhendaja.

Ettepanekute ja kaebuste käsitlemine

Lähtutakse teenuse tellija/ rahastaja, teenuse osutaja ja sihtgrupi esindusorganisatsiooni koostöös välja töötatud ja kinnitatud teenuse osutamise korrast.

Järelevalve

Sotsiaalhoolekande seaduse § 37¹ lõige 2 sätestab, et maavanem või tema volitatud isik teostab järelevalvet maakonnas osutatavate sotsiaalteenuste ja muu abi kvaliteedi ning riigi poolt sotsiaalhoolekandeks eraldatud sihtotstarbeliste rahaliste vahendite kasutamise üle.

8. Soovitused teenuse arendamiseks

- Kohalikel omavalitsustel ning ka erinevate valdkondade (tervishoid, rehabilitatsioon, hoolekanne) teenuseosutajatel ja kutseliste aitajate võrgustike liikmetel on igati soovitatav soodustada kogemusnõustamise teenuse ellukutsumist käesolevas teenusekirjelduses nimetatud sihtgruppidele.

- Kättesaadavuse tagamiseks on kohalikel omavalitsustel soovitatav teha teenuse osutamisel koostööd.
- Teenuse arendamine ja uute algatuste toetamine peaks tuginema iga sihtgrupi spetsiifilistele vajadustele ja teadmispõhiste praktikatele.
- Kliendile kogemusnõustamise soovitamine ja teenusele jõudmise toetamine peaks saama professionaalse aitamistöö loomulikuks osaks.
- Teenuse arendamisel tuleb arvestada teenuseosutaja valmisoleku ja võimalike kompetentsipiirangutega. Pakkuda tuleb igakülgset abi ja juhendamist teenuse arendamiseks, osutamiseks ja jätkusuutlikkuse tagamiseks.