

Juhised juhtumipõhise võrgustikutöö meetodi rakendamiseks
EV Sotsiaalministeerium/TÜ Pärnu kolledž

6/11/2012

Marju Medar, Jüri Kõre, Anne Rähn, Dagmar Narusson, Karin Kiis

Sisukord

Sisukord.....	2
Eessõna.....	4
1. Juhised juhtumipõhise võrgustikutöö meetodi rakendamiseks organisatsiooni tasandil	7
2. Juhtumi koosolekute korraldamine	13
2.1. Juhtumi koosoleku ettevalmistamine	13
2.2. Juhtumi koosoleku läbiviimine	15
2.3. Juhtumi koosoleku järeltöö	16
3. Täisealiste isikute juhtumikorraldus kohaliku omavalitsuse tasandil	18
3.1. Juhtumikorralduse vajaduse väljaselgitamine	20
3.2. Hindamine	22
3.3. Planeerimine.....	23
3.4. Juhtumiplaani koostamine.....	24
3.5. Tegevuskava elluviimine ja monitooring	25
3.6. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamine.....	26
3.7. Juhtumi lõpetamine	27
3.8. Juhtumi üleandmine	28
5. Juhtumikorraldus rehabilitatsiooni valdkonnas.....	29
5.1. Juhtumikorralduse vajaduse väljaselgitamine.....	29
5.1.1. Olemasoleva info piisavuse üle otsustamine.....	30
5.1.2. Esmane infokogumine isiku olukorra kohta.....	30
5.1.3. Juhtumikorralduse vajaduse ja isikuga edasise töötamise viisi üle otsustamine....	30
5.1.4. Juhtumit koordineeriva spetsialisti (juhtumikorraldaja) määramine.....	31
5.1.5. Isikuga kokkuleppe sõlmimine edasise koostöö osas	31
5.2. Hindamine	31
5.2.1. Hindamismeeskonna moodustamine ja hindamise eesmärgi määratlemine.	32
5.2.2. Kliendi probleemolukorra, ressursside ja vajaduste hindamine.....	32
5.2.3. Edasise töö eesmärgi (eesmärkide) määratlemine	33
5.3. Planeerimine.....	33
5.3.1. Abimeetmete planeerimine ja läbirääkimiste pidamine abiosutajatega	33
5.4. Juhtumiplaani koostamine.....	34
5.4.1. Juhtumikorraldaja koostab juhtumiplaani	34
5.4.2. Juhtumikorraldaja kinnitab koos kliendi ja abiosutajatega juhtumiplaani.	35
5.5. Tegevuskava elluviimine ja monitooring	35
5.5.1. Kliendi seostamine teenustega.	35
5.5.2. Tegevuskava rakendamise monitooring.....	35
5.6. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamine.....	36
5.6.1. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise planeerimine	36
5.6.2. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise läbiviimine.....	36
5.6.3. Otsuse tegemine edasise töö osas.....	37
5.7. Juhtumi lõpetamine	37
5.7.1. Juhtumi lõpetamise tingimused.....	37
5.7.2. Koostöö lõpetamine kliendiga.....	37
5.8. Juhtumi üleandmine	38
6. Juhtumikorraldus tervishoiu valdkonnas.....	39
6.1. Juhtumikorralduse vajaduse väljaselgitamine.....	39
6.1.1. Olemasoleva info piisavuse üle otsustamine.....	40
6.1.2. Esmane infokogumine isiku olukorra kohta.....	40

6.1.3. Juhtumikorralduse vajaduse ja isikuga edasise töötamise viisi üle otsustamine....	40
6.1.4. Juhtumit koordineeriva spetsialisti (juhtumikorraldaja) määramine.....	41
6.1.5. Isikuga kokkuleppe sõlmimine edasise koostöö osas	41
6.2. Hindamine	41
6.2.1. Hindamismeeskonna moodustamine ja hindamise eesmärgi määratlemine.	42
6.2.2. Kliendi probleemolukorra, ressursside ja vajaduste hindamine.....	42
6.2.3. Edasise töö eesmärgi (eesmärkide) määratlemine	43
6.3. Planeerimine.....	43
6.3.1. Abimeetmete planeerimine ja läbirääkimiste pidamine abiosutajatega	44
6.4. Juhtumiplaani koostamine.....	44
6.4.1. Juhtumikorraldaja koostab juhtumiplaani	44
6.4.2. Juhtumikorraldaja kinnitab koos kliendi ja abiosutajatega juhtumiplaani.	45
6.5. Tegevuskava elluviimine ja monitooring.....	45
6.5.1. Kliendi seostamine teenustega.	45
6.5.2. Tegevuskava rakendamise monitooring.....	46
6.6. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamine.....	46
6.6.1. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise planeerimine	46
6.6.2. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise läbiviimine.....	47
6.6.3. Otsuse tegemine edasise töö osas.....	47
6.7. Juhtumi lõpetamine	47
6.7.1. Juhtumi lõpetamise tingimused.....	47
6.7.2. Koostöö lõpetamine kliendiga.....	48
6.8. Juhtumi üleandmine	48
7. Perearsti ja/või pereõe koostöö juhtumikorralduse protsessis.....	49
8. Töötukassa juhtumikorraldaja koostöö teiste spetsialistidega juhtumikorralduse protsessis	50
8.1. Töötukassa juhtumikorraldaja või töövahenduskonsultant koostööpartnerina juhtumikorralduse protsessis	50
8.2. Töötukassa juhtumikorraldaja koostöö juhtumit koordineeriva spetsialisti rollis	51
9. Juhtumipõhise võrgustikutöö õiguslikud alused	59
Viidatud allikad.....	73

Eessõna

Juhtumikorralduse (case management) eesmärgiks^[KM1] on arendada ja parandada kliendi sotsiaalset funktsioneerimist (ehk toimetulekut) ning vältida isiku sotsiaalsete probleemide (sh töötuse ja tõrjutuse) tekkimist ja süvenemist. Juhtumikorralduse peamiseks ülesandeks on inimese seostamine tema vajadustele vastavate teenuste ja toetuste ning muude ressursidega, eesmärgiga pakkuda paremini suunatud individuaalsetest vajadustest lähtuvat abi, mis kokkuvõtteks tagaks ressurside efektiivsema kasutuse. Juhtumi lahendamine on tihedalt seotud ümbritseva keskkonnaga ning sisaldab ka keskkonna kohandamist ja arendamist vastavalt inimese vajadustele. (Roberts-Degennaro, 2008: 222-226).

Juhtumikorraldaja tegevus ja funktsioonid olenevad suuresti sellest, millises valdkonnas ja organisatsioonis juhtumikorraldaja töötab ja oma teenust pakub. Juhtumitega tegelevad mitmed erinevad spetsialistid, nt sotsiaaltöötajad, arstid (sh perearstid, eriarstid), õed, haigla sotsiaaltöötajad, sotsiaalpedagoogid, õpetajad, rehabilitatsioonimeeskonna spetsialistid, töötukassa juhtumikorraldajad, tööandjate esindajad, abivahendikeskuse spetsialistid, sotsiaalkindlustusameti spetsialistid jne. Samas olenemata töömudelist ja valdkonnast keskendub juhtumikorraldaja alati konkreetsele kliendile, vaadeldes klienti ja tema vajadusi kui tervikut. Juhtumi läbiviimise käigus hindab juhtumikorraldaja kliendi vajadusi ja võimalusi, planeerib ja viib läbi tegevusi, mis aitavad kohandada muutusi kliendi elukeskkonnas ning vahendab kliendile vajalikke teenuseid ja muud abi. Koostöös kliendiga koostab juhtumikorraldaja muutuse esilekutsumiseks sekkumisplaani, arvestades nii klienti endast kui ka tema keskkonnast ning kliendi ja keskkonna interaktsioonist tulenevaid faktoreid.

Sotsiaaltöötajal pole võimalik kliente toetada tegelemata üheaegselt nii inimeste endi kui ka nende keskkonnaga, arvestades seejuures nende vastastikuseid suhteid. See on üks juhtumipõhise võrgustikutöö peamisi printsiipe. Juhtumit korraldades suhtleb sotsiaaltöötaja nii üksikisikute, perekondade kui rühmade tasandil ning püüab kaasata juhtumite lahendamisse ja teenuste arendamisse piirkonnas organisatsioone ja kogukonda, arvestades kohalikke tavasid, kogukonna toimimist ja poliitikat. Juhtumipõhine võrgustikutöö tähendab isiku ja tema keskkonna vastastikuse mõju arvestamist ning isiku probleemide ja nende lahendusvõimaluste otsimist tema oma keskkonnas, kus igal võrgustiku liikmel on vastastikune mõju nii isikule kui teda ümbritsevale keskkonnale. **Juhtumipõhine võrgustikutöö tähendab** spetsialistide koostööd nii klientide sotsiaalse võrgustikuga kui ka ametnikevõrgustikus ja võrgustikega.

Juhtumikorralduse ja võrgustikutöö rakendamise sisuks on isikule või perele sobiva efektiivse abi osutamine, mis seisneb isiku vajaduste terviklikus käsitlemises, vaatamata sellele, et meetmete osutamine laieneb erinevatele sotsiaalkaitseorganisatsioonidele. Selleks, et jõuda tulemusliku juhtumi lahendamiseni on vajalik kaasata erinevaid võrgustikupooli, mis tähendab, et juhtumikorraldust ei saa rakendada ilma toimiva võrgustiku koostöötajate. Oluline on ka, et klientidele osutatavad teenused sobiksid tänapäeva inimeste muutuvasse elukonteksti ja vastaksid nende ootustele ning vajadustele.

Komplekssete vajadustega isikutele, kelle vajadused ja/või probleemid hõlmavad mitmeid eluvaldkondi (näiteks töötamine, igapäevaelukorraldus vms), on vajalike abimeetmete osutamine mitmete erinevate valdkondade vastutusalas, mis omakorda nõuab erinevate valdkondade efektiivset toimimist ja koostööd eri organisatsioonide vahel.

Käesolevad juhised juhtumipõhise võrgustikutöö meetodi rakendamiseks on koostatud – juhendi eesmärgiga^[KM2] toetada juhtumipõhise võrgustikutöö tegemise praktikat sotsiaalspetsialistide hulgas, kujundada ja toetada erinevate sotsiaalkaitse tasandite ja valdkondade professionaalset koostööd töös klientidega ning edendada klientide kaasamise tava juhtumikorralduse protsessis.

Juhend hõlmab juhtumikorraldust nii täiskasvanutega kui lastega kohaliku omavalitsuse tasandil, tööaliste isikutega tehtavat juhtumikorraldust tervishoiu ja rehabilitatsiooni valdkondades, perearsti ja/või pereõe koostööd juhtumikorralduse protsessis ja töötukassa juhtumikorraldaja koostööd teiste spetsialistidega juhtumikorralduse protsessis, samuti juhtumipõhise võrgustikutöö meetodi rakendamist organisatsiooni tasandil ja juhtumikorralduse õiguslikke aluseid.

Juhendis käsitletud kohaliku omavalitsuse tasandi juhtumikorraldus on suunatud järgmistele sihtgruppidele: täisealised isikud (sh töötud, erivajadusega inimesed, eakad), kelle toimetulekut takistavad probleemid, mida ei ole võimalik lahendada standardsete ühekordsete abimeetmetega ning isikud, kes vajavad kompleksset abi, mis eeldab mitme erialaspetsialisti koostööd. Kohaliku omavalitsuse tasandi juhtumikorraldus on suunatud ka alaealistele lastele ja nende pereliikmetele või lapse seaduslikule esindajale, kes on pöördunud või suunatud abi saamiseks kohaliku omavalitsuse lastekaitse spetsialisti poole.

Juhendis käsitletud juhtumikorraldus tervishoiu sotsiaaltöös ja juhtumikorraldus rehabilitatsiooni valdkonnas on suunatud isikutele, kelle sotsiaalset toimetulekut takistavad probleemid, mida ei ole võimalik lahendada standardsete ühekordsete abimeetmetega, mistõttu vajab isik kompleksset abi, mis eeldab mitme erineva valdkonna spetsialistide koostööd.

Juhised on mõeldud kasutamiseks kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajatele ja lastekaitse spetsialistidele, Eesti Töötukassa, Sotsiaalkindlustusameti, rehabilitatsiooniasutuste ja esmatasandi tervishoiu ning tervishoiuorganisatsioonide spetsialistidele, kes on kaasatud juhtumikorralduse protsessi, samuti haridusasutuste, kriminaalhooldusvaldkonna ja sotsiaalteenuseid osutavate mittetulundusühingute juhtidele ja spetsialistidele, kes teevad juhtumikorralduse protsessis kliendi toimetuleku toetamiseks omavahelist koostööd.

Mitmete eeltoodud valdkondade spetsialistidel on oma valdkonna tööpetsiifikast lähtuvad juhised, mille järgi klienditööd tehakse, nt kasutavad Töötukassa spetsialistid klienditeeninduses juhiste kahetasandilise klienditeeninduse põhimõtteid, mis on Eesti Töötukassa juhatuse poolt heaks kiidetud 29.12.2010. Kriminaalhooldussüsteemi spetsialistid kasutavad oma põhitöövahendina Karistusseadustikku, Kriminaalmenetluse seadustikku ja erinevad määrusi sisulise töö korraldamiseks (ÜKT, elektrooniline järelevalve) ning standardit, mis on oma sisult kindlate juhiste ja tähtaegade kogum, millest töös juhitudakse. Seega, kui isik määratakse kriminaalhooldusele, siis on juhtumikorraldajaks kriminaalhooldusametnik, kes siis tegutseb vastavalt etteantud nõuetele. Kui isiku puhul on juhtumikorraldus algatatud enne kui ta kriminaalhooldusele määratakse, siis ei ole kriminaalhooldaja ka sellega seotud rohkem kui teavitatava organina ja kui isikul kriminaalhooldus lõpeb ja on vaja juhtumiga edasi tegeleda, siis antakse see üle nii nagu see juhistes kirjas on. Seega saavad töötukassa ja kriminaalhoolduse spetsialistid oma töös kasutada ka neid juhiseid, mida käesoleva projekti raames välja töötati, seda eriti võrgustiku partneritega koostööd tehes.

Juhendis kirjeldatakse soovituslikke tegevuspõhimõtteid juhtumikorralduse protsessis valdkondade ja töölõikude kaupa. Juhised on illustreeritud joonistega, mis kirjeldavad võrgustiku koostöö protsessi ja koostöö protsessi puuetega tööealiste klientide puhul..

Juhised sisaldavad selgitusi, mis reguleerivad järgmisi protsesse:

- kuidas algatada juhtumit ja organiseerida erinevate osapoolte koostöökohtumisi
- kuidas teha koostööd juhtumite hindamise protsessis (infovahetus), juhtumiplaani koostamise, sh tegevuste planeerimise protsessis
- kuidas töötada välja ühine tegevuskava või ühildada tegevuskavade osad
- kuidas kaasata klient otsustamise ja tulemuse hindamise protsessi
- kuidas dokumenteerida koostööd
- kuidas jälgida ja koordineerida juhtumilahendamiseks planeeritud tegevusi
- kuidas monitoorida sekkumisi ja hinnata tulemusi.

Juhendis kasutatakse alljärgnevat mõisteid:

Klient – isik, kes on ise pöördunud või suunatud mõne spetsialisti poolt abi saamiseks kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja, sotsiaalkindlustusameti, tervishoiuorganisatsiooni või rehabilitatsiooniasutuse spetsialisti või töötukassa juhtumikorraldaja poole ning on spetsialistiga kokku leppinud edasise koostöö osas. Kliendiks võib olla nii täiskasvanud isik, kui ka alaealine laps ja/või tema pere/pereliige või lapse seaduslik esindaja, kes on ise pöördunud või suunatud abi saamiseks kohaliku omavalitsuse lastekaitse spetsialisti poole ning on lastekaitse spetsialistiga leppinud kokku edasise koostöö osas.

Juhtumikorraldaja – juhtumi koordineerimise eest vastutav spetsialist.

Abimeede – teenuse või toetuse vormis kliendi toimetulekuprobleemide lahendamiseks osutatav abi.

Abiosutaja – teenust või muud abi osutav avaliku, era- või kolmanda sektori organisatsioon või üksikisik, kes teeb koostööd juhtumit koordineeriva spetsialistiga isiku probleemide lahendamiseks. Abiosutajate all mõistetakse nii ametlikke teenuseosutajaid kui ka vabatahtlikkuse printsiibil kliendile abi osutavaid isikuid.

Kaitsefaktorid - positiivsed asjaolud, mis suurendavad võimalust ennetada, ära hoida, muuta probleemset olukorda (nt isiku oskused, teadmised, motivatsioon jne, perekond, lähivõrgustik, elupiirkond jne.).

Riskifaktorid - asjaolud, mis võimendavad probleemi või mis takistavad positiivsete lahenduste saavutamist.

1. Juhised juhtumipõhise võrgustikutöö meetodi rakendamiseks organisatsiooni tasandil

Eesmärgi seadmine: Võrgustikutööd võib defineerida kui inimestevahelist, organisatsioonidevahelist ning inimeste ja organisatsioonidevahelist koostööd, mille käigus omavahel kokku puututakse, suheldakse ning vajadusel sekkutakse inimeste ja/või organisatsioonide ellu ja tegevusse, et aidata neid kriisiperioodidel. Võrgustikutöös on kõik tegevused omavahel reaalses praktikas väga põimunud, st samaaegselt tegeletakse võrgustikus nii juhtumite lahendamise ja sotsiaalse võrgustiku kaasamisega kui ka ametlike ametnikevõrgustike arendamisega, sh uute teenuste käivitamisega, projektitööga ja teenuste kvaliteedi tagamise küsimustega, samuti spetsialistide koolitamisega ja kogukonna korraldustööga, et tagada piirkondade tasakaalustatud toimimine.

Seadused:

Sotsiaalhoolekande seadus

- § 3. Sotsiaalhoolekande põhimõtted ja ülesanded
- § 8. Kohaliku omavalitsusüksuse ülesanded sotsiaalhoolekande korraldamisel
- § 9. Sotsiaalhoolekandega hõlmatus
- § 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine
- § 32. Isiku tahte arvestamine
- § 35. Õigus saada teavet sotsiaalhoolekandevaldkandele dokumentide kohta

Isikuandmete kaitse seadus

- § 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Haldusmenetluse seadus

- § 6. Uurimispõhimõtte
- § 7. Avalikkus ja andmekaitse

Vangistuseseadus

- § 60. Sotsiaalhoolekandele kinnipeetava vabastamisel

Kriminaalhooldusseadus

- § 4. Ametiabi ja koostöö

Eesti Vabariigi haridusseadus

- § 7. Kohalike omavalitsuste pädevus

Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus

- § 6. Omavalitsusüksuse ülesanded ja pädevus

Põhimõtted ja printsiibid: Võrgustikutöö baseerub kodanikuõigustele saada vajadusel abi enda ja oma perekonna igapäevaeluga toimetulemisel ning olla kaasatud otsustusprotsessidesse. Võrgustiku puhul on tegemist ühendavate ja piiritletavate suhetega teatud inimeste või inimgruppide vahel. Võrgustik eeldab suhteid ja kommunikatsiooni.

Võrgustikutöös kasutatakse kliendikeskset ja perekeskset lähenemist, mis tähendab, et kliendi probleemide lahendamisele kaasatakse nii klient kui vajadusel ka tema lähedased. Võrgustiku liikmed töötavad perega alates sellest, kus tuleb otsustada kas kaasata perekond või mitte ja missuguses protsessi faasis on õigem perekonda kaasata. Perekond võib otseselt mõjutada kliendi valmisolekut oma probleemide lahendamisel ning seetõttu on vajalik võrgustikutöös töötada koos pere teiste liikmetega. Nii kliendi kui tema perega töötamisel on vajalik saavutada usaldussuhe, olla oma tegevuses ja suhetes perega aus ning positiivne. Töötamisel

perekonnaga on vaja arvestada pere kultuurilist tausta ning seda juba planeerimisprotsessis, näiteks saada teavet eelinformatsiooni kogumisega, kodukülastustega, erinevate protokollidega tutvumise kaudu või kasutada kultuuriliselt asjakohast tugiisikut.

Protseduurid:

Võrgustikutöö planeerimine ja juhtimine organisatsioonide koostöös. Võrgustikutöös on vajalik kõigepealt läbi mõelda, missuguses valdkonnas on vajalik võrgustikutöö käivitada ning seejärel kutsuda kokku inimesed ja organisatsioonid, kes võiksid olla sellest huvitatud. Nt võrgustikutöö noorte õigusrikkujatega eeldab, et nende probleemide lahendamisel töötavad koos piirkondlik kriminaalhooldustalitus, KOV-, haridusasutused ja alaealiste komisjon regioonis, noortele õigusrikkujatele teenuseid osutavad MTÜ-d ja eraorganisatsioonid ning ka ettevõtjad, kes on valmis neid noori tööle võtma. Või nt eakate ja erivajadustega inimeste toetamisele orienteeritud võrgustikutöö eeldab, et nende probleemide lahendamisel töötavad koos piirkondlik SKA, vastava regiooni KOV-d, eakatele ja erivajadusega inimestele teenuseid osutavad MTÜ-d ja eraorganisatsioonid ning ka ettevõtjad, ja haridusasutused, kes on huvitatud tööst nende sihtrühmadega (vt võrgustikutöö joonis 1).

Võrgustiku moodustavate osapoolte vahel sõlmitakse kirjalik leping, kus on täpselt fikseeritud võrgustiku tegevused ja sihtrühmad, kellele tegevus on suunatud, võrgustiku toimimise kord ja reeglistik, samuti võrgustiku finantseerimine, võrgustiku partnerite õigused ja kohustused ning tegevuse oodatavad tulemused. Kirjalik kokkulepe on vajalik, et kokku leppida nii finantseerimis põhimõtetes kui ka töökorras, et tagada klientide õiguste kaitse ja konfidentsiaalsus ning seadusest lähtuv dokumendihaldus võrgustikus.

Peale võrgustiku koostöökokkuleppe sõlmimist määrab/valitakse iga partner oma esindaja(d), kes hakkavad partnerorganisatsiooni reaalses võrgustikutöös esindama ja selles osalema. Neist partnerorganisatsioonide poolt määratud/valitud isikutest moodustub võrgustiku koostöökogu, kelle ülesandeks on selle võrgustiku töös osaleda vastavalt vajadustele ja kokkulepitud reeglite kohaselt.



Joonis 1. Võrgustikutöö planeerimine ja juhtimine organisatsioonide koostöös [KM3]

Võrgustiku koostöökogu võib suuremate võrgustike puhul jaguneda omakorda meeskondadeks /töörühmadeks, kellele määratakse konkreetsed tööülesanded või –valdkond, millega tegeleda. Nii võrgustiku koostöökogu kui meeskonnad kogunevad regulaarselt ja peavad vastavalt vajadusele oma nõupidamisi, millede sisuks on nii klienditöö kui ka teenuste arendamine regiooni vajadustest lähtudes. Sellel tasandil toimub võrgustikus ka projektiportfelli juhtimine, mis tähendab, et võrgustik vastutab lisaks juhtumite lahendamisele ka teenuste projektipõhise arendamise eest piirkonnas ning vastavalt vajadusele käivitatakse või arendatakse edasi uusi arendusprojekte. Meeskonnatööd koostöökogu baasil on vajalik eraldi käsitleda nende võrgustike puhul, kus kliendigruppe, kellele võrgustiku tegevus on suunatud, on rohkem ja koostöökogus on mitmete valdkondade spetsialiste ja organisatsioone ning seetõttu on parem organiseerida tööd ka väiksemates meeskondades. Niisugusel juhul töötavad võrgustikus kõrvuti nii meeskonnad kui ka koostöökogu tervikuna. Meeskondades toimub eelkõige juhtumitöö ja töö kliendi sotsiaalse võrgustikuga ning koostöökogu tasandil toimub teenuste arendamine võrgustikus, ennetustöö, vabatahtlike ja ekspertide kaasamine ning muud võrgustikuga seonduvad tegevused.

Suuremates võrgustikes on vajalik võrgustiku arendamiseks ja selle tegevuse juhtimiseks ning kooshoidmiseks valida töökoostöökogu liikmete hulgast ja koostöökogu poolt võrgustiku juhatus (3-4 liiget), kelle ülesandeks on vastutada võrgustiku juhtimise, võrgustikutöö finantseerimise ja partneritevahelise suhtlemise korraldamise ning võrgustiku maine kujundamise eest. Võrgustiku juhatuse pädevuses on ka võrgustikus kaasalöövate spetsialistide, vabatahtlike ja ekspertide koolitamine ning suhtlemine kogukonnaga, sh kogukonna teavitamine ja vajadusel koostöö meediaga. Taolisi võrgustikke võib moodustada nii, et võrgustiku juhtimise võtab enda peale keegi partnerorganisatsioonidest ning teised on koostööpartnerid. Nt võtab võrgustiku juhtimise enda peale mõni teenuseid osutavatest organisatsioonidest ja kaasab sellesse nii kohalikke omavalitsusi kui ka teisi partnereid regioonis. Samas neid võrgustikke võib moodustada ka nii, et võrgustiku juhtimine toimub rotatsiooni alusel nii, et juhtpartnerlus vahetub aasta või paari tagant ning liigub edasi järgmisele partnerorganisatsioonile. Sellisel juhul võib olla kokku lepitud, et arendusprojektid on käivitatud juhtpartneri poolt. Juhtpartnerluse roteerudes saavad samad ülesanded liikuda järgmisele organisatsioonile ja niiviisi on tegemist jagatud vastutusega.

Klienditöö võrgustikus. Nii koostöökogu kui meeskonna koostumiste läbiviimise eesmärgiks on klienditöö ja teenuste arendamise protsesside juhtimine võrgustikus eesmärgiga tagada elanike igapäevaeluga toimetulek ja heaolu võrgustikutööd puudutavas regioonis. Võrgustiku koostöökogus arutatakse nii juhtumikorraldusliku klienditööga ja teenuste arendamisega seotud küsimusi kui ka võrgustiku toimimise ja finantseerimisega seotud küsimusi laiemalt. Koostöökogu võib koguneda kord kvartalis või vastavalt vajadusele ka vähem või rohkem. Meeskondades, kus osalevad vaid konkreetsete juhtumitega seotud spetsialistid, toimub peamiselt juhtumikorralduslik klienditöö ja seetõttu otsustatakse meeskondades nii tööjaotus kui kogunemise sagedus vastavalt vajadusele.

Võrgustikutöös on tähtis koostöö teiste erialade esindajatega, probleemide analüüsimine ja kirjeldamine ning võimalike lahenduste leidmine. Seejuures on tegemist lahenduskäikudega, milleni pole võimalik jõuda, jäädes ühe organisatsiooni raamidesse. Võrgustikutöös on üks peamiseks töövormiks võrgustiku koostöökogu ja koostöökogul baseeruvate meeskondade tegevus.

Teenuste arendamine (spetsialistide meeskonnaga) võrgustikus. Võrgustikutöö ülesandeks on lisaks juhtumitega tegelemisele tegeleda ka klientidele vajalike teenuste arendamisega

piirkonnas. See tegevus on iseloomulik eelkõige ametnike ametlikele võrgustikele, kelle pädevuses on arendustegevus kogukonnas ning vastavad ressursid, sh hooned, kapital ja raha, teenuste arendamiseks.

Põhitähelepanu teenuste arendamisel võrgustiku kaudu on sotsiaal-, hooldus- ja tervishoiuteenuste järjepidevuse tagamisel, mis on vajalik elanikkonna teenindamisel. Tavaliselt nõuab see institutsioonide ja erineva valdkonna spetsialistide integreeritud koostööd, omavahelist kooskõlastamist teenuste osas, avatud suhtlemist kogukonnaga ning teabe kättesaadavust teenuste osutamise võimaluste kohta. Samas peavad ametlike võrgustike spetsialistid olema teadlikud olemasolevatest mitteametlikest võrgustikest ja kasutama neid sobival võimalusel (Roberts-Degennaro, 2008: 223). Nii eneseabi grupid, pered, sõbrad ja teised huvigrupid pakuvad mitteametlikult klientidele probleemide korral hoolivust, sotsiaalset tuge ja võimalusi vabaaja tegevusteks, mis tõstavad kliendi võimet saavutada soovitud tulemust (Collins ja Pancoast, 1976; Roberts-Degennaro, 2008: 223). **Taolisi eneseabi gruppe saab kaasata efektiivselt teenuste arendamise protsessi.**

Teenuste arendamiseks regioonis on vajalik pidada meeles oluline reegel – teenuseid arendatakse kohalike omavalitsuste, teenuseid osutavate organisatsioonide ja spetsialistide ning klientide koostöös. Teenuste planeerimisel võib lähtuda teenuste planeerimisest ühele isikule, kes teenuseid vajab või ka sellest loogikast, et võrgustik vastutab teenuste arendamise ja kättesaadavuse tagamise eest elanikkonnale regioonis tervikuna ning teenuste arendamine toimub programmipõhiselt ja/või projektitööna. **Korraga võib arendamisel ja läbiviimisel olla mitmeid erinevaid projekte ja programme, st toimub nn projektiportfelli juhtimine.**

Võrgustiku ennetustöö. Võrgustik vastutab ka ennetustöö läbiviimise eest regioonis. Ennetustöö eesmärgiks võrgustikus on regioonide sotsiaalmajanduslik tasakaalustatud areng, mis saavutatakse pideva olukorra analüüsi ja kogukonna arendustöö tulemusena koostöös kõigi regiooni partneritega, sh sotsiaalasutuste ja sotsiaalvaldkonna ametkondadega.

Võtmetegevuseks on arendustöö tegemisel kogukonna kaasamine otsustusprotsessidesse, sh kogukonna vastutuse laiendamine, kogukonna aktiveerimine ja kogukonna sotsiaalse kapitali arendamine. Selles arendustöös võib eristada erinevaid etappe ja tegevusi, mida arendustöös koostööna läbitakse, nt strateegiline planeerimine, tegevuste ja ressursside kavandamine, koostöö institutsioonide vahel ja tegevuste ning info koordineerimine, tagasiside saamine ja tulemuste hindamine ning tulemustest teavitamine jms. Võrgustiku ennetustöö läbiviimisel tuleb lähtuda sellest, et läbiviidavad tegevused oleksid asjakohased ja teostatavad ning aitaksid kaasa probleemide esinemissageduse vähenemisele või probleemide lahendamisele piirkonnas ning oleksid jätkusuutlikud, st omaksid pikaajalist mõju piirkonnale.

Ennetustöö peab olema suunatud kasusaaja(te) tegelikele vajadustele ja ennetustöö tulemusel peab toimuma selge positiivne muutus. Selle tagamiseks tuleb kaasata eeldatavad kasusaajad juba varases planeerimise järgus. Planeerimine sisaldab probleemide analüüsimist ja eesmärkide määratlemist selges seoses võrgustikutööga seotud sihtrühmade kasuga.

Kuna võrgustikutöös on peamiseks tegevuseks töö keeruliste juhtumitega ja teenuste arendus, siis ennetustöö tegemiseks on vajalik eraldi komplekteerida töörühm/meeskond, kes selle tegevuse eest vastutab. Enne töörühma kokkukutsumist tehakse ülevaade ja valik võrgustikutööga seotud sidusgruppidest ning kogutakse informatsiooni konkreetse valdkonna kohta regioonis.

Ennetustööd teevad kõik sotsiaalasutused ja ametkonnad. Seetõttu on vajalik, et võrgustik teeb koostööd kõigi regiooni sotsiaalasutuste ja ametkondadega, et kokku leppida tegevustes ja ressursikasutuses. Kollektiivselt planeeritud ennetustöö on asjakohasem, teostatavam ja jätkusuutlikum, kui kitsas ringis kavandatu.

Võrgustikutöö finantseerimine ja ressursid. Võrgustikutöö finantseerimine toimub kokkulepitud reeglite alusel. Näiteks võivad võrgustikku kuuluvad ja võrgustikutööd vajavad kohalikud omavalitsused ning teenuseid osutavad organisatsioonid maksta võrgustiku toimimiseks liikmemaksu või toetada võrgustikku teenuste arendamise projektide ja programmide kaasfinantseerimisega. Teenuste arendamiseks võib omafinantseerimisena kasutada ka toimetulekutoetuste maksmiseks riigi poolt kohalikele omavalitsustele eraldatud finantse (kuni 12.5% ulatuses). Ressursside optimaalsemaks kasutamiseks on otstarbekas neid rahasid kasutada koos regiooni teiste KOV-dega ja organisatsioonidega ning võrgustikutöö on selleks hea võimalus. Juhtudel, kui võrgustiku juhtimine toimub rotatsiooni alusel nii, et juhtpartnerlus vahetub aasta või paari tagant, võib finantseerimine olla kokku lepitud teistel alustel. Üks võimalustest on, et juhtpartnerluse perioodil finantseeritakse võrgustikutöö peamisi tegevusi juhtpartneri poolt ning projektitöö algatajaks on samuti juhtpartner, kuid algatatud ja läbiviidavate projektide kaasfinantseerimisel osalevad teised võrgustiku partnerid vastavalt kokkulepitud osalustele. Sellisel juhul on igal partneril võimalus osaleda võrgustikus nii juhtpartnerina kui ka osalejana ning vastutus nii tegevuste elluviimisel kui ka finantseerimisel on võrdsemalt jagatud. Võrgustikutöö finantseerimiseks saab kasutada ka EL struktuurifondide jt fondide vahendeid, MTÜ-de jt teenuseid osutavate organisatsioonide vahendeid, vabatahtlike osalust ja annetusi (nt eksperdid, heategevus- ja usuorganisatsioonid, jt), klientide osalust, sh avaliku sektori kliendipõhist finantseeringut töötukassa ja SKA poolt ja välispartnerite finantseeringut projektitööle (sõprusvallad ja -linnad).

Võrgustikutöös võib välja tuua järgmisi etappe:

- Huvitatud isikute ja organisatsioonide analüüs ja kaasamine võrgustikutöösse
- Võrgustiku staatuse ja väärtuste määratlemine, missiooni ja visiooni sõnastamine;
- Võrgustikutöö olukorra määratlemine ja probleemide analüüs
- Võrgustikutöö otsete eesmärkide sõnastamine ja strateegiliste valikute tegemine
- Võrgustiku tegevuskava sõnastamine, tegevuste ajagraafiku väljatöötamine ja vastutuse määratlemine;
- Võrgustikutöö väljundite, tegevuste ja sisendite planeerimine
- Võrgustikutöö eelduste, riskide ja saavutamise indikaatorite määratlemine
- Inimressursi- ja kommunikatsioonijuhtimise kava väljatöötamine ja kommunikatsiooni korraldamine võrgustikus, sh reeglite sõnastamine meeskonna komplekteerimise, võrgustikutöö koordineerimise ja kommunikatsioonijuhtimise kohta võrgustikus ning vastutuse määratlemine võrgustiku maine kujundamise eest
- Võrgustikutöö aruandluse korraldamine ja dokumentatsiooni haldus;
- Võrgustikutöö hindamiskava väljatöötamine ja sõnastamine;
- Võrgustikutöö sisendite määratlemine, sh juhtimine, partnerlus ja finantseerimine

Praktilised soovitused: Võrgustikutöö puhul on oluline võrgustikutööga seotud probleemide analüüsimine ja täpne kirjeldamine ning seejärel kokkuleppe sõlmimine selles osas: Mida tuleb teha? Kuidas seda teha? ning Kes teeb ja mida? Pärast võrgustiku liikmete tutvustamist ja lühikest ülevaadet igaühe tööülesannetest põhitöökohal on võrgustiku esimeseks ülesandeks kavandada, milleks hakatakse võrgustikku kasutama (võib ka küsida, mistarvis võrgustik moodustati?). Enne tööplaani koostamist oleks vajalik läbi viia arutelu käivitatava võrgustiku visioonist^{KM4}.

Huvitatud isikud on isikud ja organisatsioonid, kes on huvitatud valdkonnast, millele võrgustik keskendub, ning kellel on mõjuvõimu tegutseda ja võimalus midagi muuta. Võrgustikku võivad kuuluda paljude erialade esindajad, kellel võib olla raske üksteist mõista ja omavahel suhelda (mõistete, keele- ja kultuurierinevused), neil võivad mängus olla erinevad huvid. Võrgustikutöö arvestab kõigi osalejate ja osapoolte erinevustega ning lähtub inimõigustest ning Euroopa Sotsiaalharta printsiipidest.

Võrgustiku liige ei esinda võrgustikus ainult iseennast ja oma eriala, vaid ka oma tööandja ja organisatsiooni huve, nende ootusi tulemuste suhtes ning hoiakuid, mis seovad ja mõjutavad kõnealust võrgustikus osalejat. Võrgustikutöö lähtub eelkõige sotsiaaltöötaja kutseeetika printsiipidest ning tagab igakülgse kliendi õiguste kaitse ja kliendi konfidentsiaalsuse ning arvestab kliendi enesemääratlemise õigusega.

Vormid ja vahendid:

- Koostöökokkuleppe ettevalmistamine ja sõlmimine (allkirjastamine);
- Võrgustikutöö regulatsioonide ja finantseerimise kokkuleppimine ja osapooltele tutvustamine;
- Kogukonna ning sidusorganisatsioonide teavitamine võrgustiku moodustamisest ja selle töö käivitamisest;
- Organisatsioonidevaheline koostöö, sh koostöö ülikoolidega;
- Multi- ja interdistsiplinaarne koostöö võrgustikus/võrgustikega;
- Kogukonna kaasamine ja vabatahtlike kaasamine;
- Kogukonna arendustöö;
- Kogukonna toetamine: teenused, toetused, toetusgrupid ja elanikkonna nõustamine;
- Sotsiaalsete aktsioonide korraldamine;
- Projektitöö;
- Suulise kommunikatsiooni vormide kasutamine: arutelud, telefonivestlused, briifingud, nõupidamised, presentatsioonid, suuliste esitluste koostamine ja esitamine, pressiteated jne;
- Kirjaliku kommunikatsiooni vormide kasutamine: kirjad, memod, märkmed, aruanded, instruktsioonid jne;
- Kvantitatiivsete uurimismeetodite kasutamine: ankeedid, küsitlused;
- Kvantitatiivsete uurimismeetodite kasutamine: intervjuud, vaatlus, suuline tagasiside klientidelt, dokumentide sisuline analüüs.

Vaata ka:

- „Juhtumikorralduse käsiraamat 2006“;
- Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaihendustele;
- Kodanikuühiskonna arengukava 2011-2014;
- Kodanikuühiskonna arendamise strateegia;
- Kaasamise hea tava Sotsiaalse kaasamise strateegia;
- Rahvusvaheline projektijuhtimine, Phare/Siseministeerium/Esko Koolitus (2000);
- EL programmid ja juhendmaterjalid, sh EL struktuurifondide info erinevate ministeeriumide kodulehekülgedelt;
- EV arengukavad, programmid ja juhendmaterjalid;

2. Juhtumi koosolekute korraldamine

2.1. Juhtumi koosoleku ettevalmistamine

Töölõigu eesmärk. Juhtumi koosoleku ettevalmistuse eesmärk on saavutatud, kui kõik koosolekule oodatud spetsialistid ja abivajav isik on oma rollist, tegevustest, õigustest ja kohustustest teadlikud, kõigi osalejate valmisolek ja motivatsioon koosolekul osalemiseks on kõrged.

Üldpõhimõtted

- Koosoleku ettevalmistust alustatakse niipea kui võimalik (peale otsust lahendada isiku juhtum juhtumikorralduse põhimõttel).
- Juhtumikorraldaja teeb koosoleku ettevalmistamise käigus järjepidevalt koostööd abivajava isiku ja teiste spetsialistidega.
- Juhtumikorraldaja pöörab erilist tähelepanu isikule, informeerides teda õigustest ja kohustustest. Juhtumikorraldaja tegeleb vajadusel isiku resistentsusega, mis kerkib esile seoses privaatsuse, häbitunde, turvalisuse, halbade suhete või muude asjaoludega.
- Juhtumikorraldaja arutab isikuga läbi küsimused, mis on seotud teiste spetsialistide/ osapoolte kaasamisega koosolekule.
- Juhtumikorraldaja dokumenteerib koosoleku ettevalmistamise protsessi

Vt ka: Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabäühendustele

Juhtumi koosoleku ettevalmistamise tegevused ja alategevused

1. Juhtumikorraldaja mõtleb läbi koosoleku kokkukutsumise eesmärgi, vajaduse ning korralduslikud aspektid.

- 1) Juhtumikorraldaja kaalutleb, millist eesmärki juhtumi koosolek täidab. (Ettepanek kohtumise eesmärgi suhtes täpsustatakse pärast konsultatsiooni isiku ja võrgustikuliikmetega).
- 2) Juhtumikorraldaja selgitab välja abivajava isiku kohtumisel osalemise võimalused, sh erivajadused, mis mõjutavad tema kohalolu/ osalust (sh juurdepääsetavus, enesekohased vajadused).
- 3) Juhtumikorraldaja selgitab välja institutsionaalsed piirangud ja probleemkohad, mille suhtes ei ole võimalik läbirääkida (abi osutamise piirid)
- 4) Juhtumikorraldaja teeb ettevalmistused isiku õigustest teavituse ja isiku õiguste esindaja kaasamiseks, planeerib, kuidas abistada klienti tema õiguste eest tagamisel.

2. Juhtumikorraldaja otsustab koosolekul osalejad

- 1) Juhtumikorraldaja selgitab välja, kes on teadlikud isiku probleemolukorrast ja keda kaasata juhtumi lahendamise meeskonda.
- 2) Juhtumikorraldaja planeerib iga spetsialisti kaasamise eesmärgi ja mõtleb läbi võimaliku oodatava panuse.

3. Juhtumikorraldaja teeb isikuga koostööd

- 1) Juhtumikorraldaja tegeleb isiku ettevalmistamisega koosolekul osalemiseks.

Isikuga arutatakse läbi järgmised küsimused:

- Millised on tema ootused koosolekule

- Mis on eesmärk ja kes aitab kohtumise eesmärgi täita
- Millepärast on mures mõeldes koosolekule
- Kuidas murekohti lahendada
- Kas saab teha midagi, et isik saaks paremini osaleda koosolekul
- Keda usaldab
- Kellelt saab küsida nõu probleemide korral
- Kes aitab asjadest aru saada
- Kes on varasemal eluperioodil olnud toeks

2) Juhtumikorraldaja räägib isikule, kes osalevad koosolekul, mis on nende roll, tutvustab koosoleku läbiviimise protsessi.

4. Juhtumikorraldaja kaasab isiku eestkõneleja

1) Juhtumikorraldaja selgitab isikule tema õigusi kaasata protsessi õiguste esindaja, kes võib olla pereliige, toetav inimene või mentor.

2) Juhtumikorraldaja leiab koos isikuga tema õiguste esindaja, kes kaasatakse juhtumi koosolekule. Juhtumikorraldaja küsitleb selleks vajadusel isiku lähivõrgustiku liikmeid/ peret.

3) Juhtumikorraldaja määratleb koos isikuga õiguste esindaja tegevuse ulatuse ja ülesanded.

Juhtumikorraldaja tutvustab isiku esindajale tema õigusi, kohustusi, koosoleku läbiviimise protsessi, koosolekul osalejaid. Ühiselt lepitakse kokku esindaja roll koosolekul.

5. Juhtumikorraldaja koostöö spetsialistide/ teenuste osutajatega

1) Juhtumikorraldaja mõtleb läbi, millises ulatuses spetsialistid osalevad ettevalmistuses ja koosolekul (arvestada osajaga osalemise vajadus)

2) Juhtumikorraldaja planeerib koosolekul osalejate ülesanded eeltöö osas ja peab kõigi osalejatega läbirääkimisi.

3) kooskõlastab abimeetmete osutajatega, milliseid ressursse, teenuseid saab antud organisatsioon üldiselt pakkuda.

4) Juhtumikorraldaja planeerib koosolekul osalejate panuse koosolekul ja räägib läbi teenuste tutvustamise vajaduse, isiku probleemolukorra kohta informeerimise vajaduse või spetsialisti tegevuse koosolekul muus osas.

5) Juhtumikorraldaja planeerib koosoleku tegevuskava/ päeva- ja ajakava, otsuste dokumenteerimise ja allkirjastamise ning kooskõlastab osalejatega.

Juhtumikorraldaja kooskõlastab kuidas dokumenteeritakse:

- Protokoll ja otsused
- Osalejad ja vastutajad
- Eriseisukohad.

6. Koosoleku läbiviimise ettevalmistus

1) Juhtumikorraldaja saab osalejatelt nõusoleku osaleda koosolekul.

2) Selgitab koosoleku läbiviimise reegleid, annab infot teiste osalejate kohta, informeerib konfidentsiaalsuse nõudest. Teavitab, kes on koosoleku moderaator ja protokollija.

3) Juhtumikorraldaja valmistab ette koosoleku läbiviimise koha ja loob tööks vajalikud tingimused.

7. Juhtumikorraldaja teeb eeltööd isiku kaasamiseks juhtumi koosolekule

1) Juhtumikorraldaja tutvustab isikule eeltöö käiku ja tehtud otsuseid.

2) Juhtumikorraldaja kuulab ära isiku mured, koos leitakse lahendused. Juhtumikorraldaja pakub vajadusel emotsionaalset toetust.

Juhtumikorraldaja lahendab olukorra:

- kui isik ei saa olla kohal, kuid soovib osaleda otsustamisel;
- kui isik osaleb piiratud tingimustel;
- kui osaleb koos mentoriga.

8. Juhtumikorraldaja eelhäälestus ja ettevalmistus

1) Juhtumikorraldaja valmistub koosoleku läbiviimiseks, mõeldes läbi põhimõtted, väärtused, aspektid, mis võivad mõjutada tema enda käitumist ja otsuseid koosolekul. Juhtumikorraldaja mõtleb läbi, kuidas tuleb toime oma väärtuste ja isiku väärtuste võimalike vastuolude korral ning teadvustab vajadust, mitte suruda peale oma väärtusi isikule.

2) Juhtumikorraldaja teadvustab olulisi põhiväärtusi, mida tuleb koosolekul järjekindlalt järgida, nagu erinevate osapoolte ärakuulamine, õigus eriarvamustele, eelarvamuste ja hoiakute märkamine ning teadvustamine osalejatele, isiku kaasamine otsustamisse jmt.

3) Juhtumikorraldaja mõtleb läbi oma rolli koosolekul ja rolli piirid, samuti aja kasutuse ja vastutuse võtmise võimalused.

4) Juhtumikorraldaja räägib läbi (osakonna või organisatsiooni) juhiga oma tegevuse koosolekul, vajadusel tööaja kasutuse ja asendused.

9. Organisatsiooni poolne ettevalmistus

Juhtumikorraldaja teavitab oma organisatsiooni juhtumikorralduse koosolekust. Vajadusel tehakse koostööd sotsiaalkaitse organisatsioonide tasandil, et vajalik spetsialist saaks osaleda koosolekul.

2.2. Juhtumi koosoleku läbiviimine

Töölõigu eesmärk. Juhtumi koosoleku ettevalmistuse eesmärk on saavutatud, kui koosolekule kutsutud osapooled on saanud kaasa rääkida, koosoleku käigus sõlmitud kokkulepped ja vastuvõetud otsused on osalejatele arusaadavad ja aktsepteeritavad.

Üldpõhimõtted

- Kõik koosolekul osalejad kuulatakse ära ja kaasatakse otsuste vastuvõtmisse.
- Koosolekul osalejatel on õigus eriarvamusele.
- Juhtumikorraldaja pöörab erilist tähelepanu isiku toetamisele koosoleku kestel: vajadusel tagab tugiteenused (tõlk, isiku õiguste esindaja jne), pakub lisaselgitusi, julgustab oma arvamust avaldama, tegeleb vajadusel isiku reaktsioonidega, mis on seotud privaatsuse, turvalisuse, suhete või muude isiku jaoks oluliste asjaoludega.
- Juhtumikorraldaja vastutab koosoleku läbiviimise dokumenteerimise eest.

Juhtumi koosoleku läbiviimise tegevused ja alategevused

1. Koosoleku sissejuhatus

Juhtumikorraldaja tutvustab koosoleku alguses:

- koosoleku kokkukutsumise eesmärki ja vajadust
- koosolekul osalejaid ja nende rolli
- koosoleku korralduslikke aspekte (päevakord, ajaraamid jms)

Juhtumikorraldaja tuletab meelde koosoleku eesmärgid ja esitab kinnitamiseks päevakorrapunktid, vajadusel võetakse arvesse ka värskeid ideid ja ootamatult üleskerkinud teemasid. Päevakord on soovitatav märkida pabertahvlile, kus see on kõigile osalejatele nähtav.

2. Kokkulepete sõlmimine

- Kinnitatakse päevakord.
- Koosolekul osalejad lepivad ühiselt kokku reeglites, mis peaksid kohustuslikult sisaldama konfidentsiaalsusnõuet ja protokollimise korda (kuidas dokumenteeritakse otsused, vastutajad, eriseisukohad).
- Vajadusel määratakse koosolekule modereerija, kelle ülesanne on arutelu juhtida ning grupiprotsesse ohjata ja “ajahoidja”, kelle ülesandeks on jälgida, et päevakorrapunkti arutelu planeeritud aja sisse jääks.

3. Koosoleku läbiviimine

- Koosoleku modereerijaks määratud osaleja aitab kaasa konstruktiivse arutelu tekkele ja tuletab vajadusel meelde kokkulepitud reegleid.
- Protokollis seotakse otsused vastutavate isikutega, tähtaegadega ja järgmiste sammudega.

4. Koosoleku lõpetamine

- Koosoleku modereerijaks määratud osaleja võtab arutelu kokku:
 - ✓ Milles jõuti selgusele?
 - ✓ Mida on vaja veel arutada?
 - ✓ Mida on vaja enne järgmist kohtumist veel teha?
 - ✓ Milline on esimene samm otsuste elluviimiseks?

2.3. Juhtumi koosoleku järeltöö

Juhtumi koosoleku läbiviimise järel dokumenteerib juhtumikorraldaja koosolekul esitatud seisukohad ja tehtud otsused.

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja teeb koostööd kõigi koosolekul osalenud osapooltega ja kuulab ära kõigi seisukohad.

1. Koosoleku info dokumenteerimine.

Koosoleku järel juhtumikorraldaja dokumenteerib:

- koosoleku üldandmed: juhtumi number/ isiku nimi, koosoleku ettevalmistaja/ juhtumikorraldaja andmed, moderaatori nimi ja andmed, osalejad, koosoleku läbiviimise aeg ja koht
- koosoleku eesmärgid (millega isik nõustus) ja nende saavutamise
- info isiku kaasamise kohta koosoleku protsessis
- isiku ressursid, mis koosolekul välja toodi
- isiku probleemid, mis koosolekul kooskõlastati
- teenused, mida isik saab
- planeeritud tegevussammud
- järgmise koosoleku aja ja teemad
- koosoleku tõstatatud teemad, ettepanekud korralduse osas

2. Koosolekul toimunu arutamine kliendiga.

Juhtumikorraldaja arutab isiku ja vajadusel tema esindajaga läbi koosolekul toimunu. Juhtumikorraldaja selgitab välja isiku seisukohad ja mured seoses koosolekuga. Vajadusel pakutakse isikule emotsionaalset toetust.

3. Koosolekul toimunu arutamine spetsialistidega.

Juhtumikorraldaja räägib koosolekul osalenud spetsialistidega läbi toimunud koosoleku protsessi, iga osaleja rolli, tehtud otsused, koosoleku-järgsed tegevused.

4. Juhtumikorraldaja alustab järgmise koosoleku planeerimist.

3. Täisealiste isikute juhtumikorraldus kohaliku omavalitsuse tasandil

Käesolev juhend käsitleb juhtumikorraldust kohaliku omavalitsuse tasandil järgmiste sihtgruppidega: täisealised isikud (sh töötud, erivajadusega inimesed, eakad), kelle toimetulekut takistavad probleemid, mida ei ole võimalik lahendada standardsete ühekordsete abimeetmetega ning kes vajavad kompleksset abi, mis eeldab mitme erialaspetsialisti koordineeritud koostööd.

Juhendis kirjeldatakse soovituslikke tegevuspõhimõtteid juhtumikorralduse protsessi järgmiste tööloikude kaupa (vt ka joonis 2):

1. Juhtumikorralduse vajaduse väljaselgitamine, mille raames:

- langetatakse otsus juhtumikorralduse rakendamise vajaduse osas
- määratakse juhtumit koordineeriv spetsialist ehk juhtumikorraldaja
- sõlmitakse abivajava isiku või tema eestkostjaga kokkulepe edasise koostöö osas.

2. Hindamine, mille raames:

- moodustatakse hindamismeeskond ja määratletakse hindamise eesmärk
- viiakse läbi kliendi probleemolukorra, ressursside ja vajaduste hindamine
- määratletakse edasise töö eesmärk (eesmärgid).

3. Planeerimine, mille raames toimub abimeetmete planeerimine ja läbirääkimiste pidamine abiosutajatega.

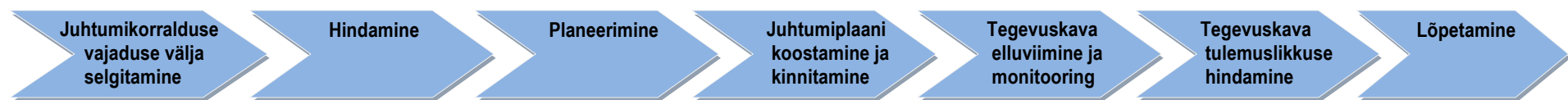
4. Juhtumiplaani koostamine, mille raames koostatakse, kooskõlastatakse ja kinnitatakse juhtumiplaan.

5. Tegevuskava elluviimine ja monitooring, mille raames seostatakse klient teenustega ning jälgitakse tegevuskava rakendumist.

6. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamine, mille raames planeeritakse ja viiakse läbi tegevuste tulemuslikkuse hindamine ning tehakse otsus edasise töö osas.

7. Juhtumi lõpetamine, mille raames määratletakse juhtumi lõpetamise tingimused ning valmistatakse klient ette koostöö lõpetamiseks.

8. Juhtumi üleandmine, mida rakendatakse juhul, kui tekib vajadus anda töös olev juhtum üle teisele spetsialistile ning mille raames lepatakse kokku juhtumi üle andmise tingimustes ja viisis.



Isik	Pöördub abi saamiseks Osaleb otsuse tegemisel edasise koostöö osas.	Sõlmib kokkuleppe edasiseks koostööks Sõnastab eesmärgi, osaleb hindamises.	Osaleb abimeetmete planeerimises ja vajadusel võrgustikukoosolekutel.	Allkirjastab tegevuskava.	Osaleb planeeritud tegevustes, annab tagasisidet juhtumikorraldajale.	Osaleb tulemuste hindamises ja otsuse tegemisel edasise töö osas.	Osaleb lõpetamise otsuse tegemise protsessis.
Spetsialist, kelle poole isik pöördus	Viib läbi esmase infokogumise. Teeb otsuse abivajaduse ulatuse osas, selgitab kliendile otsuse tagajärgi. Juhtumikorralduse vajaduse tuvastamisel võtab ühendust võrgustiku-partneritega ning ühiselt määratakse juhtumi koordineerija.	Juhtumit koordineeriv spetsialist Sõlmib kliendiga kokkuleppe koostööks enne hindamise alustamist. Kutsub kokku võrgustiku. Koordineerib hindamismeeskonna tegevust. Kooskõlastab ja dokumenteerib hindamise tulemused.	Juhtumit koordineeriv spetsialist Koordineerib võrgustiku tegevust planeerimisel ja valmistab ette läbirääkimised abiosutajatega. Korraldab vajadusel võrgustikukoosolekuid.	Juhtumiplaani koostamine ja kinnitamine Koordineerib ühise tegevuskava koostamist. Vajadusel vastutab selle eest, et erinevates valdkondades käibivad tegevuskavad moodustaksid ühtse terviku. Vormistab juhtumiplaani ja kooskõlastab selle kliendi ja abiosutajatega.	Tegevuskava elluviimine ja monitooring Seostab kliendi teenustega, koordineerib ja monitoorib tegevuskavas planeeritud abimeetmete osutamist. Tagab kliendi õiguste kaitse ja sekkub vajadusel takistuste kõrvaldamiseks.	Tegevuskava tulemuslikkuse hindamine Koordineerib hindamismeeskonna tegevust. Kooskõlastab kliendi ja abiosutajatega vahehindamiste tulemused. Teeb vahehindamise tulemuste põhjal otsuse edasise töö osas (jätkamine või tegevuskava korrigeerimine või lõpetamine) Vajadusel tagab tegevuskava korrigeerimise.	Lõpetamine Teeb koos kliendi ja meeskonnaga otsuse juhtumi lõpetamise osas. Valmistab kliendi ette koostöö lõppemiseks. Küsib kliendilt tagasisidet koostöö ja osutatud abi kohta. Vajadusel planeerib järelhindamise. Dokumenteeri ja fikseeri juhtumi lõpetamise otsuse.
Juhtumikorralduse protsessis osalevad abiosutajad		Juhtumikorralduse protsessis osalevad abiosutajad Osaleb eesmärgi sõnastamisel, hindab kliendi vajadusi ja ressursse oma valdkonna pädevuse piires.	Planeerib oma valdkonna abimeetmed. Osaleb vajadusel võrgustikukoosolekutel. Räägib oma organisatsiooni vastutava juhiga läbi kliendile osutatava abi ulatuse ja tingimused.	Osaleb ühise tegevuskava koostamisel. Teavitab võrgustikupartnereid oma valdkonna raames osutatavate abimeetmete protseduuridest. Allkirjastab juhtumiplaani.	Osutab kokkulepitud abimeetmeid oma valdkonna piires. Vajadusel teavitab juhtumi koordineerijat takistustest tegevusplaani rakendumisel.	Osaleb tulemuste hindamises. Vajadusel korrigeerib oma valdkonna raames osutatavate abimeetmete osutamist.	Osaleb lõpetamise otsuse tegemise protsessis.

Joonis 2. Juhtumikorralduse protsess täisealise kliendiga KOV tasandil ja rehabilitatsioonivaldkonnas

3.1. Juhtumikorralduse vajaduse väljaselgitamine

Töölõigu eesmärk. Selgitada välja kliendid, kelle toimetulekuprobleemide lahendamiseks on vajalik kasutada juhtumikorraldust ning määrata koordineerimise eest vastutav spetsialist ehk juhtumikorraldaja.

Seadused

Haldusmenetluse seadus

§ 6. Uurimispõhimõte

§ 7. Avalikkus ja andmekaitse

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 29¹ Abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel

§ 30. Andmete esitamine

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 32. Isiku tahte arvestamine

§ 35. Õigus saada teavet sotsiaalhoolekandealaste dokumentide kohta

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldust rakendatakse üksnes nende isikute puhul, kes seda vajavad.
- Juhtumikorralduse rakendamise otsuse teeb juhtumiga tegelev spetsialist koos abivajava isikuga või tema esindajaga (eestkostjaga).
- Otsuse juhtumikorralduse rakendamise ja selle otsuse aluseks olnud info dokumenteerib otsuse teinud spetsialist vastava(te)s andmekandja(te)s.
- Juhtumi koordineerimise eest vastutav spetsialist teavitab vajadusest rakendada isiku abistamiseks juhtumikorraldust teisi abiosutajaid, kes on seotud antud juhtumi lahendamisega või keda plaanitakse kaasata juhtumi lahendamisse.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

3.1.1. Olemasoleva info piisavuse üle otsustamine

Kohaliku omavalitsuse (edaspidi: KOV) sotsiaaltöötaja otsustab, kas abivajava isiku kohta on piisavalt informatsiooni valiku tegemiseks edasise sekkumise viisi kohta.

Kui info on ebapiisav, viib KOV sotsiaaltöötaja läbi esmase infokogumise (vt 3.1.2). Kui olemasolevast informatsioonist piisab, teeb KOV sotsiaaltöötaja otsuse isikuga edasi töötamise viisi osas (vt 3.1.3).

3.1.2. Esmane infokogumine isiku olukorra kohta

KOV sotsiaaltöötaja viib läbi esmase infokogumise, mille eesmärk on otsustada, kas isiku abistamiseks on vaja rakendada juhtumikorraldust.

- Enne esmase info kogumist selgitab KOV sotsiaaltöötaja isikule selle eesmärki ja protsessi, isiku õigusi ja kohustusi ning küsib nõusolekut info kogumiseks ja kasutamiseks. Muuhulgas selgitab KOV sotsiaaltöötaja isikule vajadust informeerida KOV sotsiaaltöötajat kontaktide jm abistamise seisukohalt oluliste asjaolude muutumisest.
- Pärast isikult nõusoleku saamist kogub KOV sotsiaaltöötaja täiendavat infot kliendilt endalt ning vajaduse korral teistelt spetsialistidelt või kliendi lähivõrgustiku esindajatelt.

- Kui tekib vajadus esmase infokogumise käigus kogutud teavet edastada teistele spetsialistidele, teavitab KOV sotsiaaltöötaja sellest isikut.
- KOV sotsiaaltöötaja dokumenteerib kogutud informatsiooni vastavas andmekandjas.

3.1.3. Juhtumikorralduse vajaduse ja isikuga edasise töötamise viisi üle otsustamine

Kui informatsioon isiku vajaduste ja probleemolukorra kohta on piisav, teeb sotsiaaltöötaja otsuse kliendiga edasise töötamise osas, selgitab isikule otsust ja sellest tulenevaid tagajärgi ning dokumenteerib otsuse ja sellega seotud informatsiooni vastavas andmekandjas.

- 1) Kui isik vajab üksikteenust või toetust, mille osutamine ei kuulu KOV-le seadusega määratud ülesannete hulka, suunab sotsiaaltöötaja isiku spetsialisti juurde, kelle pädevuses on probleemolukorra lahendamise tegelemine.
- 2) Kui isik vajab toimetulekuprobleemide lahendamiseks ühekordseid abimeetmeid, mille osutamine kuulub KOV ülesannete hulka, lepib sotsiaaltöötaja kliendiga kokku edasises tegevuses ning dokumenteerib selle vastavas andmekandjas vastavalt kohalikus omavalitsuses kehtestatud abi osutamise korrale.
- 3) Kui isik vajab toimetulekuprobleemide lahendamiseks abistamist juhtumikorralduse põhimõttel, määratakse juhtumit koordineeriv spetsialist (vt 3.1.4).

3.1.4. Juhtumit koordineeriva spetsialisti (juhtumikorraldaja) määramine

Kui isik vajab probleemi lahendamiseks juhtumikorralduse rakendamist, määratakse juhtumi koordineerimise eest vastutav spetsialist (edaspidi: juhtumikorraldaja).

- Üldjuhul vastutab juhtumi koordineerimise eest KOV sotsiaaltöötaja, kelle poole abivajav isik algselt pöördus.
- Juhtumi koordineerimise eest vastutab alaliselt või ajutiselt mõni teine spetsialist juhul, kui esmase info kogumise käigus on selgunud järgmised asjaolud:
 - 1) KOV sotsiaaltöötajal, kelle poole isik esialgselt pöördus ei ole võimalik juhtumiga objektiivsetel põhjustel edasi töötada ning isikut on võimalik suunata teise samas KOV-s töötava sotsiaaltööspetsialisti juurde.
Sellisel juhul lepib KOV sotsiaaltöötaja selgelt kokku juhtumi üleandmise tingimustes, selgitab isikule juhtumi üle andmise vajadust ning vajaduse korral juhendab isikut järgmise abiosutaja poole pöördumisel.
 - 2) Isikule on määratud kriminaalhooldaja ning KOV roll kliendi abistamisel on pigem toetav.
Sellisel juhul võtab KOV sotsiaaltöötaja ühendust kriminaalhooldajaga ning lepib temaga kokku, millist abi osutab kliendile KOV ja millistel viisil vahetatakse informatsiooni juhtumi lahendamise protsessis.
 - 3) Isikule on juba määratud juhtumikorraldaja Eesti Töötukassas ning KOV roll kliendi abistamisel on pigem toetav.
Sellisel juhul võtab KOV sotsiaaltöötaja ühendust Eesti Töötukassa juhtumikorraldajaga ning lepib temaga kokku, millist abi osutab kliendile KOV ja millistel viisil vahetatakse informatsiooni juhtumi lahendamise protsessis..
 - 4) Isikule on juba määratud juhtumikorraldaja Sotsiaalkindlustusametis ning KOV roll kliendi abistamisel on pigem toetav.
Sellisel juhul võtab KOV sotsiaaltöötaja ühendust Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldajaga ning lepib temaga kokku, millist abi osutab kliendile KOV ja millistel viisil vahetatakse informatsiooni juhtumi lahendamise protsessis.

3.1.5. Isikuga kokkuleppe sõlmimine edasise koostöö osas

Juhtumi koordineerijaks määratud juhtumikorraldaja räägib abivajava isikuga läbi:

- mõlema osapoole arusaama probleemi(de)st;
- mõlema osapoole õigused ja kohustused edaspidises koostöös;
- koostöö ajalised, eetilised ja seadusandlikud piirangud ning sõlmib isikuga kokkuleppe (kirjalikult või suuliselt) edasise koostöö osas.

3.2. Hindamine

Töölõigu eesmärk. Selgitada välja kliendi toimetulekut takistavad probleemid ja toetavad ressursid, kliendi soovid ja vajadused.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

- § 29. Abi osutamise kord
- § 30. Andmete esitamine
- § 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine
- § 35. Õigus saada teavet sotsiaalhoolekandealaste dokumentide kohta
- § 36. Saladuse pidamise kohustus

Isikuandmete kaitse seadus

- § 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja teavitab klienti hindamise korraldusest ning kliendi õigustest ja kohustustest hindamise protsessis.
- Hindamisel rakendatakse info tasakaalustatuse põhimõtet, st tuuakse välja kaitsefaktorid ja riskifaktorid.
- Võimalusel kasutatakse meetodeid, mis võimaldavad kliendil endal hinnata oma olukorda (enesekohane küsimustik vms).
- Infot kogutakse esmalt kliendilt endalt, seejärel kliendi mitteformaalsesse lähivõrgustikku kuuluvatelt isikutelt ja kliendi kohta infot omavatel spetsialistidelt.
- Juhtumikorraldaja ja hindamismeeskonna spetsialistid dokumenteerivad hindamisprotsessi tegevused ja kliendi kohta kogutud info vastavates andmekandjates.
- Hindamise läbiviimise ja hindamistulemuste dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

3.2.1. Hindamismeeskonna moodustamine ja hindamise eesmärgi määratlemine.

- Juhtumikorraldaja räägib kliendiga läbi, milliseid spetsialiste ja mitteformaalse võrgustiku liikmeid on vaja hindamisel kaasata (edaspidi: hindamismeeskond).
- Juhtumikorraldaja moodustab hindamismeeskonna, sh otsustab hindamismeeskonna koosseisu, teavitab hindamisel kaasamist vajavaid isikuid koostöö vajadusest ja lepib eelnevalt kokku nende rollis ja konkreetsetes ülesannetes hindamisprotsessis, võttes seejuures arvesse kliendi valmisolekut, soove ja seadusandlikke piiranguid.
- Hindamismeeskond selgitab välja hindamise ulatuse ja sõnastab hindamise eesmärgi.

3.2.2. Kliendi probleemolukorra, ressursside ja vajaduste hindamine

- Hindamismeeskond lepib omavahel kokku hindamistegevuste läbiviimise korralduses:
 - milliseid valdkondi hinnatakse (lähtudes eesmärgist)
 - milline on spetsialistide vaheline tööjaotus hindamisel
 - millist infot ja kuidas hindamismeeskonnas vastastikku kooskõlastatakse
 - milline on hindamise ajakava.
- Hindamismeeskond viib läbi hindamise vastavalt kokkulepitud plaanile ja erialasele pädevusele.
- Hindamismeeskonna spetsialistid kooskõlastavad omavahel hindamise tulemused.
- Hindamismeeskond koostab hindamise kokkuvõtte, mis sisaldab kliendi probleemolukorra, toimetulekut takistavate asjaolude, olemasolevate ressursside ja vajaduste kirjeldust.
- Hindamismeeskond tutvustab hindamiskokkuvõtet kliendile. Klient annab omapoolse hinnangu hindamiskokkuvõttele. Juhtumikorraldaja dokumenteerib isiku seisukohad, sh eriarvamused vastavas andmekandjas.

3.2.3. Edasise töö eesmärgi (eesmärkide) määratlemine

Klient ja hindamismeeskond määratlevad ühiselt lahendamist vajava (säva)probleemi; edasise koostöö eesmärgid ja nende saavutamise tähtajad; kliendi ettekujutuse probleemi lahenduse käigust.

3.3. Planeerimine

Töölõigu eesmärk. Valida välja sobivad abimeetmed ja sõlmida nende rakendamiseks kokkulepped kliendi ja abiosutajatega.

Seadused

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 30. Andmete esitamine

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

Üldpõhimõtted

- Planeerimine põhineb hindamistulemustel.
- Juhtumikorraldaja aitab kliendil teha informeeritud otsuseid, selgitades kliendile pakutava abi sisu, eesmärki ja protseduureegleid ning abi kasutamise (abist loobumise) võimalikke tagajärgi.
- Juhtumi lahenduse väljatöötamise kaasatakse klient ja võimalusel kliendi mitteformaalsesse lähivõrgustikku kuuluvad isikud.
- Planeerimise protsessis dokumenteeritakse tehtud tegevused ja otsused (nt juhtumikoosoleku protokollis, tööpäevikus vm eelnevalt kokkulepitud viisil).
- Planeerimisprotsessi koordineerimise ja dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

3.3.1. Abimeetmete planeerimine ja läbirääkimiste pidamine abiosutajatega

- Juhtumikorraldaja ja juhtumi lahendamise tegelevad spetsialistid valmistavad ette läbirääkimised:
 - 1) töötavad välja erinevad lahendusvõimalused eesmärkide saavutamiseks
 - 2) tutvustavad lahendusvõimalusi kliendile; kuulavad ära kliendi eelistused, vajadused, piirangud ning kliendi hinnangu koostööle
 - 3) otsustavad koos kliendiga, milliste abimeetmete osutamise üle hakatakse läbirääkimisi pidama abiosutajatega ning mõtlevad läbi abimeetmete mahu, osutamise perioodi jm korralduslikud aspektid
 - 4) koostavad abiosutaja jaoks kliendi probleemi, eesmärgi ja teenuse saamisest tuleneva kasu kirjelduse.
- Juhtumikorraldaja või juhtumi lahendamise tegelev spetsialist tutvustab kliendi vajadusi abimeedet korraldavale organisatsioonile ning peab läbirääkimisi, millises ulatuses ja millisel viisil organisatsioon hakkab abi osutama.

3.4. Juhtumiplaani koostamine

Töölõigu eesmärk. Koostada juhtumiplaan koos tegevuskavaga, mis aitab saavutada püstitatud eesmärki, on rakendatav ja kliendile jõukohane ning mida nõustuvad täitma kõik tegevuskavas äratoodud osapooled.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 29¹. Abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel

§ 33. Otsuse tegemine ja põhjendamine

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumiplaan koostatakse koostöös kliendi, tema esindaja/lähivõrgustiku liikmete, abiosutajate ja muude võrgustikupartneritega.
- Koostatud juhtumiplaan vastab järgmistele tingimustele:
 - 1) Juhtumiplaan on suunatud kliendi käitumise muutustele, oskuste arendamisele, toimetulekuvõime tõstmisele või vajaliku kõrvalabi tagamisele.
 - 2) Juhtumiplaan sisaldab praktilisi tegevusjuhiseid, sh kliendi individuaalseid ja mitteformaalse lähivõrgustiku tegevusi (s.t. juhtumiplaan ei ole üksnes teenuste plaan).
 - 3) Juhtumiplaani iga tegevus, teenus, koostöö korralduslik aspekt on täpselt, kõigile osapooltele arusaadavalt ja mõõdetavalt kirja pandud arvestusega, et seda on võimalik täita/ saavutada.
 - 4) Igale juhtumiplaanis fikseeritud tegevusele on määratud konkreetne vastutaja(d), ajakava ja vajalikud ressursid.
- Juhtumiplaani koostamise ja kooskõlastamise protsessi eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

3.4.1. Juhtumikorraldaja koostab juhtumiplaani

Juhtumikorraldaja koostab planeerimise etapi tulemuste alusel juhtumiplaani, mis sisaldab:

- kliendi probleemi lühikirjeldust
- kliendi eesmärki/eesmärke

- kliendi individuaalseid tegevusi
- Lähivõrgustiku liikmete toetavaid tegevusi
- Osutatavaid abimeetmeid
- Juhtumikorraldaja tegevusi, sh isiku toetamist juhtumikorralduse protsessis
- Vahehindamiste aeg, viis ja vastutajad. Esimene vahehindamine on soovitatav läbi viia hiljemalt 3 kuud pärast juhtumiplaani koostamist. Olenevalt kliendi olukorrast ja vajadustest võib vahehindamised määrata ka lühemaks perioodiks kui 3 kuud.

3.4.2. Juhtumikorraldaja kinnitab koos kliendi ja abiosutajatega juhtumiplaani.

- Juhtumikorraldaja selgitab kliendile abimeetmete korraldust ja eesmärged, kuulab ära kliendi seisukohad ning vajadusel täiendab juhtumiplaani.
- Juhtumikorraldaja kooskõlastab vajadusel muudatused juhtumiplaanis abiosutajatega. Vajadusel liidetakse erinevate abiosutajate koostatud plaanid (nt individuaalne töötsoingukava, hoolduskava, rehabilitatsiooniplaan) juhtumiplaani juurde.
- Juhtumiplaani allkirjastavad kõik osapooled.

3.5. Tegevuskava elluviimine ja monitooring

Töölõigu eesmärk. Osutada kliendile abi tema individuaalsetele vajadustele vastavas mahus ja vormis ning koordineerida abiosutajate tegevust.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 32. Isiku tahte arvestamine

§ 36. Saladuse pidamise kohustus

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Kliendile tagatakse juurdepääs talle vajalikule abile.
- Juhtumikorraldaja, klient ja abiosutajad teevad järjepidevalt koostööd tegevuskava elluviimisel.
- Juhtumikorraldaja tagab kliendi õiguste (sh konfidentsiaalsuse) kaitse tegevuskava elluviimise protsessis.
- Muutused tegevuskavas põhinevad monitooringu või planeeritud vahehindamiste käigus tehtud järeldustel.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

3.5.1. Kliendi seostamine teenustega.

Juhtumikorraldaja viib kokku kliendi abiosutajatega, lepib kliendi ja abiosutaja(te)ga kokku edasise koostöö osas (teabevahetus, erakorraliste olukordade lahendamine jne).

3.5.2. Tegevuskava rakendamise monitooring

- Juhtumikorraldaja on ühenduses kliendi ja/või abiosutajaga ning jälgib juhtumiplaani rakendamise protsessis:
 - 1) kas klient saab kätte talle ettenähtud abi;

- 2) kas see annab planeeritud tulemusi (muutused, edusammud, kliendi rahulolu);
 - 3) kas lõpptulemuse huvides oleks vaja sisse viia muutusi tegevusplaanis.
- Juhtumikorraldaja sekkub ja tagab kliendi õiguste kaitse, kui:
 - 1) on tarvis teha muudatusi abi osutamisel või teiste teenustega kombineerimisel või asendamisel
 - 2) tegevuskava täitmise protsessis tekivad probleemid.
 - Juhtumikorraldaja teavitab juhtumi lahendamisse kaasatud abiosutajaid ja mitteformaalse võrgustiku liikmeid juhtumiplaanis toimunud muutustest.

3.6. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamine

Töölõigu eesmärk. Tagada ülevaade tegevuskava rakendamisest ja selle tulemustest, mis võimaldab teha põhjendatud otsuse töö edasise käigu osas.

Seadused

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja teavitab klienti ja tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid ja kliendi mitteformaalse võrgustiku liikmeid hindamise eesmärgist, korraldusest ja võimalikest tagajärgedest.
- Tulemuste hindamisel osalev meeskond arvestab hindamisel kliendi ning tegevuskava koostamisel osalenud spetsialistide seisukohtadega.
- Hindamise käigus tehtud järeldustest teavitatakse klienti ja tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid.
- Tulemuste hindamise läbiviimise ja dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid

Töölõigu tegevused ja alategevused

3.6.1. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise planeerimine

- Juhtumikorraldaja kooskõlastab kliendi ja abiosutajate esindajatega hindamismeeskonna.
- Hindamismeeskond selgitab koos välja hindamise ulatuse ja ühiselt sõnastatakse hindamise eesmärk ja lepitakse hindamistegevuste läbiviimise korralduses:
 - 1) milliseid valdkondi hinnatakse (lähtudes eesmärgist)
 - 2) milline on spetsialistide vaheline tööjaotus hindamisel
 - 3) millist infot ja kuidas hindamismeeskonnas vastastikku kooskõlastatakse
 - 4) milline on hindamise ajakava.

3.6.2. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise läbiviimine

- Hindamismeeskond viib läbi hindamise vastavalt kokkulepitud plaanile ja erialasele pädevusele.
- Hindamismeeskonna spetsialistid kooskõlastavad omavahel hindamise tulemused.
- Hindamismeeskond koostab hinnangu tegevuskava tulemuslikkusele ja juhtumikorraldaja tutvustab seda kliendile.

- Juhtumikorraldaja kuulab ära ja dokumenteerib kliendi seisukohad ning vajadusel fikseerib eriarvamused.

2.6.3. Otsuse tegemine edasise töö osas

Juhtumikorraldaja teeb koos isiku ja hindamismeeskonna liikmetega otsuse töö edasise käigu osas:

- 1) tegevuskava rakendamist jätkatakse vastavalt esialgsele plaanile;
- 2) tegevuskava muudetakse
Juhul kui vajalik on tegevuskava muutmine, täpsustavad klient ja hindamismeeskond edasise sekkumise eesmärgi ja saavutamise tähtaja järgnevas tegevusperioodiks.
- 3) juhtum lõpetatakse (vt 3.7.)

3.7. Juhtumi lõpetamine

Töölõigu eesmärk. Teha otsus juhtumi lõpetamiseks toetudes tegevuskava tulemuslikkuse hindamise käigus tehtud järeldustele ning valmistada klient ette juhtumi lõpetamiseks.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 32. Isiku tahte arvestamine

§ 33. Otsuse tegemine ja põhjendamine

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja arvestab otsuse tegemisel kliendi ning spetsialistide seisukohtadega.
- Juhtumikorraldaja tagab isiku õiguste kaitse juhtumi lõpetamise protsessis.
- Juhtumikorraldaja teavitab klienti lõpetamise korraldusest ja tagajärgedest.
- Juhtumikorraldaja dokumenteerib lõpetamise otsuse koos otsuse aluseks oleva infoga vastavates andmekandjates.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

3.7.1. Juhtumi lõpetamise tingimused

Juhtum lõpetatakse koostöös kliendi ja spetsialistidega järgnevatel põhjustel:

- 1) seatud eesmärgid on saavutatud ja uusi eesmärgi ei püstitata
- 2) kliendile vajalikku abi tagamiseks ei ole vajalik enam juhtumikorralduse rakendamine
- 3) juhtumiga ei ole võimalik enam edasi töötada ning juhtumi lõpetamine ei sea ohtu kellegi elu ja tervist (klient ei soovi koostööd jätkata, elukoha vahetus jmt).

3.7.2. Koostöö lõpetamine kliendiga

- Juhtumikorraldaja küsib kliendilt tagasisidet koostöö ja osutatud abi kohta.
- Juhtumikorraldaja valmistab kliendi ette koostöö lõpetamiseks:
 - selgitab kliendile lõpetamise protsessi ning tema õigusi selles protsessis
 - analüüsib koos kliendiga probleemi lahendamise strateegiaid
 - kaardistab koos kliendiga tema ressursid edasiseks toimetulekuks
 - informeerib klienti, kust ja kuidas saab klient edaspidi abi toimetulekuraskuste ja takistuste tekkimisel

- vajadusel lepib kokku järelkontakti aja ja viisi.
- Juhtumikorraldaja dokumenteerib juhtumi lõpetamise, vajadusel järelkontakti vastavates andmekandjates 10 tööpäeva jooksul peale juhtumi lõpetamise otsust.

3.8. Juhtumi üleandmine

Juhtumikorralduse protsessis võib tekkida vajadus anda töös olev juhtum üle teisele spetsialistile. Sellisel juhtumikorraldaja:

- a) lepib juhtumit üle võtva spetsialistiga kokku üle andmise tingimustes ja ajas
- b) selgitab kliendile üleandmise vajadust, korraldust ning tema õigusi selles protsessis
- c) teavitab tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid juhtumi üle andmisest
- d) dokumenteerib juhtumi üle andmise vastavates andmekandjates ning tagab juhtumi üle võtnud spetsialistile juurdepääsu juhtumiga seotud dokumentidele hiljemalt 10 tööpäeva jooksul pärast otsustamist.

5. Juhtumikorraldus rehabilitatsiooni valdkonnas

Käesolev juhend käsitleb juhtumikorraldust rehabilitatsiooni valdkonnas isikutega, kelle sotsiaalset toimetulekut takistavad probleemid, mida ei ole võimalik lahendada üksnes rehabilitatsioonivaldkonna abimeetmetega ning isik vajab kompleksset abi, mis eeldab mitme erineva valdkonna spetsialistide koostööd.

Juhendis kirjeldatakse soovituslikke tegevuspõhimõtteid juhtumikorralduse protsessi tööloikude kaupa (joonis 2).

5.1. Juhtumikorralduse vajaduse väljaselgitamine

Tööloigu eesmärk. Selgitada välja kliendid, kelle toimetulekuprobleemide lahendamiseks on vajalik kasutada juhtumikorraldust ning määrata koordineerimise eest vastutav spetsialist ehk juhtumikorraldaja.

Seadused

Haldusmenetluse seadus

§ 6. Uurimispõhimõte

§ 7. Avalikkus ja andmekaitse

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 29¹ Abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel

§ 30. Andmete esitamine

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 32. Isiku tahte arvestamine

§ 35. Õigus saada teavet sotsiaalhoolekandealaste dokumentide kohta

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Võlaõigusseadus

VÕS § 764. Patsiendi teabe andmise kohustus

Patsient peab tervishoiuteenuse osutajale avaldama oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida tervishoiuteenuse osutaja lepingu täitmiseks vajab

VÕS § 768.1. Saladuse hoidmise kohustus

Tervishoiuteenuse osutaja ja tervishoiuteenuse osutamisel osalevad isikud peavad hoidma saladuses neile tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja tema tervise seisundi kohta, samuti hoolitsema selle eest, et käesoleva seaduse §-s 769 nimetatud dokumentides sisalduvad andmed ei saaks teatavaks kõrvalistele isikutele, kui seaduses või kokkuleppel patsiendiga ei ole ette nähtud teisiti.

VÕS § 769. Dokumenteerimiskohustus

Tervishoiuteenuse osutaja peab patsiendile tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama. Patsiendil on õigus nende dokumentidega tutvuda ja saada neist oma kulul ära kirju, kui seadusest ei tulene teisiti.

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldust rakendatakse üksnes nende isikute puhul, kes seda vajavad.
- Juhtumikorralduse rakendamise otsuse teeb juhtumiga tegelev spetsialist koos abivajava isikuga või tema esindajaga (eestkostjaga).

- Otsuse juhtumikorralduse rakendamise ja selle otsuse aluseks olnud info dokumenteerib otsuse teinud spetsialist vastava(te)s andmekandja(te)s.
- Juhtumi koordineerimise eest vastutav spetsialist teavitab vajadusest rakendada isiku abistamiseks juhtumikorraldust teisi abiosutajaid, kes on seotud antud juhtumi lahendamise või keda plaanitakse kaasata juhtumi lahendamisse.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

5.1.1. Olemasoleva info piisavuse üle otsustamine

Rehabilitatsioonispetsialist otsustab, kas abivajava isiku kohta on piisavalt informatsiooni valiku tegemiseks edasise sekkumise viisi kohta.

Kui info on ebapiisav, viib rehabilitatsioonispetsialist läbi esmase infokogumise (vt 5.1.2). Kui olemasolevast informatsioonist piisab, teeb rehabilitatsioonispetsialist otsuse isikuga edasi töötamise viisi osas (vt 5.1.3).

5.1.2. Esmane infokogumine isiku olukorra kohta

Rehabilitatsioonispetsialist viib läbi esmase infokogumise, mille eesmärk on otsustada, kas isiku abistamiseks on vaja rakendada juhtumikorraldust.

- Enne esmase info kogumist selgitab rehabilitatsioonispetsialist isikule selle eesmärgi ja protsessi, isiku õigusi ja kohustusi ning küsib nõusolekut info kogumiseks ja kasutamiseks. Muuhulgas selgitab rehabilitatsioonispetsialist isikule vajadust informeerida kontaktide jm abistamise seisukohalt oluliste asjaolude muutumisest.
- Pärast isikult nõusoleku saamist täiendab rehabilitatsioonispetsialist olemasolevat infot kliendilt endalt ning vajaduse korral teistelt spetsialistidelt või kliendi lähivõrgustiku esindajatelt.
- Kui tekib vajadus esmase infokogumise käigus kogutud teavet edastada teistele spetsialistidele, teavitab rehabilitatsioonispetsialist sellest isikut.
- Rehabilitatsioonispetsialist dokumenteerib kogutud informatsiooni vastavas andmekandjas.

5.1.3. Juhtumikorralduse vajaduse ja isikuga edasise töötamise viisi üle otsustamine

Kui informatsioon isiku vajaduste ja probleemolukorra kohta on piisav, teeb rehabilitatsioonispetsialist otsuse kliendiga edasise töötamise osas, selgitab isikule otsust ja sellest tulenevaid tagajärgi ning dokumenteerib otsuse ja sellega seotud informatsiooni vastavas andmekandjas.

1) Kui isik vajab üksikteenust, toetust vm abi, mille osutamine ei kuulu rehabilitatsiooni valdkonda, suunab rehabilitatsioonispetsialist isiku spetsialisti juurde, kelle pädevuses on probleemolukorra lahendamise tegelemine. Näiteks, kui isik vajab toimetulekuprobleemide lahendamiseks ühekordseid abimeetmeid, mille osutamine kuulub KOV ülesannete hulka, suunab rehabilitatsioonispetsialist kliendi kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja juurde.

2) Kui isik vajab toimetulekuprobleemide lahendamiseks mitmete erinevate valdkondade meetmeid samaaegselt ja abistamist juhtumikorralduse põhimõttel, määratakse juhtumit koordineeriv spetsialist (vt 5.1.4).

Rehabilitatsiooni valdkonnas on juhtumikorralduse põhimõtete rakendamise algatamine vajalik rehabilitatsiooniprotsessi toetamiseks ja/ või rehabilitatsiooniteenuste või –programmi osutamise järgselt edasise abi ja teenuste korraldamiseks.

5.1.4. Juhtumit koordineeriva spetsialisti (juhtumikorraldaja) määramine

Kui isik vajab probleemi lahendamiseks juhtumikorralduse rakendamist, määratakse juhtumi koordineerimise eest vastutav spetsialist (edaspidi: juhtumikorraldaja), kes sõlmib abivajava isikuga kokkulepped edasise koostöö osas.

Rehabilitatsiooni valdkonnas on rehabilitatsioonispetsialist juhtumi koordineerija rollis, kas ajutiselt (nt vastutuse üleandmiseni KOV sotsiaaltöötajale) või alaliselt.

- Üldjuhul vastutab juhtumi koordineerimise eest spetsialist, kelle poole abivajav isik algselt pöördus.
- Juhtumi koordineerimise eest vastutab olenevalt juhtumist:
 - 1) rehabilitatsioonispetsialist, kes tegeleb isiku rehabiliteerimisega (rehabilitatsiooniteenuse, rehabilitatsiooniprogrammi osutamine). Rehabilitatsioonispetsialist on juhtumi koordineerimise eest alaliselt vastutav, kui isiku probleemolukorra lahendamiseks on vajalik rehabilitatsioonispetsialisti kompetents (isiku erivajaduste tundmine jne)
 - 2) KOV sotsiaaltöötaja, kui isik vajab olukorra lahendamiseks peamiselt KOV meetmeid
 - 3) Isikule on määratud kriminaalhooldaja ning KOV roll kliendi abistamisel on pigem toetav.
Sellisel juhul võtab rehabilitatsioonispetsialist ühendust KOV sotsiaaltöötaja ja kriminaalhooldajaga ning lepib kokku, millist abi osutab kliendile KOV ja millist kriminaalhooldaja ning millistel viisil vahetatakse informatsiooni juhtumi lahendamise protsessis.
 - 4) Isikule on juba määratud juhtumikorraldaja Eesti Töötukassas.
Sellisel juhul võtab rehabilitatsioonispetsialist ühendust Eesti Töötukassa juhtumikorraldajaga ning vahetatakse infot, millist abi osutatakse kliendile rehabilitatsiooni valdkonnas ja millistel viisil vahetatakse informatsiooni juhtumi lahendamise protsessis..
 - 5) Isikule on juba määratud juhtumikorraldaja Sotsiaalkindlustusametis.
Sellisel juhul võtab rehabilitatsioonispetsialist ühendust Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldajaga ning teeb koostööd.

5.1.5. Isikuga kokkuleppe sõlmimine edasise koostöö osas

Juhtumi koordineerijaks määratud juhtumikorraldaja räägib abivajava isikuga läbi:

- mõlema osapoole arusaama probleemi(de)st;
- mõlema osapoole õigused ja kohustused edaspidises koostöös;
- koostöö ajalised, eetilised ja seadusandlikud piirangud ning sõlmib isikuga kokkuleppe (kirjalikult või suuliselt) järgneva koostöö osas.

5.2. Hindamine

Töölõigu eesmärk. Selgitada välja kliendi toimetulekut takistavad probleemid ja toetavad ressursid, kliendi soovid ja vajadused.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 29. Abi osutamise kord

§ 30. Andmete esitamine

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 35. Õigus saada teavet sotsiaalhoolekandevalaste dokumentide kohta

§ 36. Saladuse pidamise kohustus

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja teavitab klienti hindamise korraldusest ning kliendi õigustest ja kohustustest hindamise protsessis.
- Hindamisel rakendatakse info tasakaalustatuse põhimõtet, st tuuakse välja kaitsefaktorid ja riskifaktorid.
- Võimalusel kasutatakse meetodeid, mis võimaldavad kliendil endal hinnata oma olukorda (enesekohane küsimustik vms).
- Infot kogutakse esmalt kliendilt endalt, seejärel kliendi mitteformaalsesse lähivõrgustikku kuuluvatelt isikutelt ja kliendi kohta infot omavate spetsialistidelt.
- Juhtumikorraldaja ja hindamismeeskonna spetsialistid dokumenteerivad hindamisprotsessi tegevused ja kliendi kohta kogutud info vastavates andmekandjates.
- Hindamise läbiviimise ja hindamistulemuste dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Kliendi hindamine juhtumikorralduse protsessis ei ühti rehabilitatsioonivajaduse hindamisega (ehk rehabilitatsiooniplaani koostamise protsessis läbiviidava hindamisega). Juhul kui rehabilitatsioonivajaduse hindamise käigus on saanud teatavaks infot, mis on vajalik kliendi juhtumi korraldamiseks, siis kasutatakse saadud infot juhtumikorralduse hindamismeeskonna poolt kliendi nõusolekul. Juhtumikorralduse raames läbiviidav hindamine eeldab erinevate abimeetmeid osutavate organisatsioonide esindajate ühist hindamistegevust.

Töölõigu tegevused ja alategevused

5.2.1. Hindamismeeskonna moodustamine ja hindamise eesmärgi määratlemine.

- Juhtumikorraldaja räägib kliendiga läbi, milliseid spetsialiste ja mitteformaalse võrgustiku liikmeid on vaja hindamisel kaasata (edaspidi: hindamismeeskond).
- Juhtumikorraldaja moodustab hindamismeeskonna, sh otsustab hindamismeeskonna koosseisu, teavitab hindamisel kaasamist vajavaid isikuid koostöö vajadusest ja lepib eelnevalt kokku nende rollis ja konkreetsetes ülesannetes hindamisprotsessis, võttes seejuures arvesse kliendi valmisolekut, soove ja seadusandlike piiranguid.

Rehabilitatsiooni valdkonnas on soovitatav kaasata:

- a. rehabilitatsioonispetsialiste,
 - b. tervishoiuspetsialiste, siduserialade esindajaid,
 - c. KOV puuetega inimeste spetsialisti
 - d. teisi spetsialiste (kes osalevad hindamisel rehabilitatsiooniprogrammi suunamise protsessis jmt)
 - e. SKA juhtumikorraldajat, erihoolekandeteenuse korraldajat/ osutajat.
- Hindamismeeskond selgitab välja hindamise ulatuse ja sõnastab hindamise eesmärgi.

5.2.2. Kliendi probleemolukorra, ressursside ja vajaduste hindamine

- Hindamismeeskond lepib omavahel kokku hindamistegevuste läbiviimise korralduses:

- milliseid valdkondi hinnatakse (lähtudes eesmärgist)
- milline on spetsialistide vaheline tööjaotus hindamisel
- millist infot ja kuidas hindamismeeskonnas vastastikku kooskõlastatakse
- milline on hindamise ajakava.

- Hindamismeeskond viib läbi hindamise vastavalt kokkulepitud plaanile ja erialasele pädevusele.
- Hindamismeeskonna spetsialistid kooskõlastavad omavahel hindamise tulemused.
- Hindamismeeskond koostab hindamise kokkuvõtte, mis sisaldab kliendi probleemolukorra, toimetulekut takistavate asjaolude, olemasolevate ressursside ja vajaduste kirjeldust.
- Hindamismeeskond tutvustab hindamiskokkuvõtet kliendile. Klient annab omapoolse hinnangu hindamiskokkuvõttele. Juhtumikorraldaja dokumenteerib isiku seisukohad, sh eriarvamused vastavas andmekandjas.

5.2.3. Edasise töö eesmärgi (eesmärkide) määratlemine

Klient ja hindamismeeskond määratlevad ühiselt lahendamist vajava (säva)probleemi; edasise koostöö eesmärgid ja nende saavutamise tähtajad; kliendi ettekujutuse probleemi lahenduse käigust.

5.3. Planeerimine

Töölõigu eesmärk. Valida välja sobivad abimeetmed ja sõlmida nende rakendamiseks kokkulepped kliendi ja abiosutajatega.

Seadused

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 30. Andmete esitamine

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

Üldpõhimõtted

- Planeerimine põhineb hindamistulemustel.
- Juhtumikorraldaja aitab kliendil teha informeeritud otsuseid, selgitades kliendile pakutava abi sisu, eesmärki ja protseduureegleid ning abi kasutamise (abist loobumise) võimalikke tagajärgi.
- Juhtumi lahenduse väljatöötamise kaasatakse klient ja võimalusel kliendi mitteformaalsesse lähivõrgustikku kuuluvad isikud.
- Planeerimise protsessis dokumenteeritakse tehtud tegevused ja otsused (nt juhtumikoosoleku protokollis, tööpäevikus vm eelnevalt kokkulepitud viisil).
- Planeerimisprotsessi koordineerimise ja dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

5.3.1. Abimeetmete planeerimine ja läbirääkimiste pidamine abiosutajatega

- Juhtumikorraldaja ja juhtumi lahendamise tegevused spetsialistid valmistavad ette läbirääkimised:

- 5) töötavad välja erinevad lahendusvõimalused eesmärkide saavutamiseks
 - 6) tutvustavad lahendusvõimalusi kliendile; kuulavad ära kliendi eelistused, vajadused, piirangud ning kliendi hinnangu koostööle
 - 7) otsustavad koos kliendiga, milliste abimeetmete osutamise üle hakatakse läbirääkimisi pidama abiosutajatega ning mõtlevad läbi abimeetmete mahu, osutamise perioodi jm korralduslikud aspektid
 - 8) koostavad abiosutaja jaoks kliendi probleemi, eesmärgi ja teenuse saamisest tuleneva kasu kirjelduse.
- Juhtumikorraldaja või juhtumi lahendamise tegelev spetsialist tutvustab kliendi vajadusi abimeedet korraldavale organisatsioonile ning peab läbirääkimisi, millises ulatuses ja millisel viisil organisatsioon hakkab abi osutama.

5.4. Juhtumiplaani koostamine

Töölõigu eesmärk. Koostada juhtumiplaan koos tegevuskavaga, mis aitab saavutada püstitatud eesmärki, on rakendatav ja kliendile jõukohane ning mida nõustuvad täitma kõik tegevuskavas äratoodud osapooled.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 29¹. Abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel

§ 33. Otsuse tegemine ja põhjendamine

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumiplaan koostatakse koostöös kliendi, tema esindaja/lähivõrgustiku liikmete, abiosutajate ja muude võrgustikupartneritega.
- Koostatud juhtumiplaan vastab järgmistele tingimustele:
 - 5) Juhtumiplaan on suunatud kliendi käitumise muutustele, oskuste arendamisele, toimetulekuvõime tõstmisele või vajaliku kõrvalabi tagamisele.
 - 6) Juhtumiplaan sisaldab praktilisi tegevusjuhiseid, sh kliendi individuaalseid ja mitteformaalse lähivõrgustiku tegevusi (s.t. juhtumiplaan ei ole üksnes teenuste plaan).
 - 7) Juhtumiplaani iga tegevus, teenus, koostöö korralduslik aspekt on täpselt, kõigile osapooltele arusaadavalt ja mõõdetavalt kirja pandud arvestusega, et seda on võimalik täita/ saavutada.
 - 8) Igale juhtumiplaanis fikseeritud tegevusele on määratud konkreetne vastutaja(d), ajakava ja vajalikud ressursid.
- Juhtumiplaani koostamise ja kooskõlastamise protsessi eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

5.4.1. Juhtumikorraldaja koostab juhtumiplaani

Juhtumikorraldaja koostab planeerimise etapi tulemuste alusel juhtumiplaani, mis sisaldab:

- kliendi probleemi lühikirjeldust
- kliendi eesmärki/eesmärke
- kliendi individuaalseid tegevusi
- lähivõrgustiku liikmete toetavaid tegevusi

- osutatavaid abimeetmeid
- juhtumikorraldaja tegevusi, sh isiku toetamist juhtumikorralduse protsessis
- vahehindamiste aeg, viis ja vastutajad. Esimene vahehindamine on soovitatav läbi viia hiljemalt 3 kuud pärast juhtumiplaani koostamist. Olenevalt kliendi olukorrast ja vajadustest võib vahehindamised määrata ka lühemaks perioodiks kui 3 kuud.

5.4.2. Juhtumikorraldaja kinnitab koos kliendi ja abiosutajatega juhtumiplaani.

- Juhtumikorraldaja selgitab kliendile abimeetmete korraldust ja eesmärged, kuulab ära kliendi seisukohad ning vajadusel täiendab juhtumiplaani.
- Juhtumikorraldaja kooskõlastab vajadusel muudatused juhtumiplaanis abiosutajatega. Vajadusel liidetakse erinevate abiosutajate koostatud plaanid (nt individuaalne tööotsingukava, hoolduskava, rehabilitatsiooniplaan) juhtumiplaani juurde.
- Juhtumiplaani allkirjastavad kõik osapooled.

5.5. Tegevuskava elluviimine ja monitooring

Töölõigu eesmärk. Osutada kliendile abi tema individuaalsetele vajadustele vastavas mahus ja vormis ning koordineerida abiosutajate tegevust.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 32. Isiku tahte arvestamine

§ 36. Saladuse pidamise kohustus

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Kliendile tagatakse juurdepääs talle vajalikule abile.
- Juhtumikorraldaja, klient ja abiosutajad teevad järjepidevalt koostööd tegevuskava elluviimisel.
- Juhtumikorraldaja tagab kliendi õiguste (sh konfidentsiaalsuse) kaitse tegevuskava elluviimise protsessis.
- Muutused tegevuskavas põhinevad monitooringu või planeeritud vahehindamiste käigus tehtud järeldustel.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

5.5.1. Kliendi seostamine teenustega.

Juhtumikorraldaja viib kokku kliendi ja abiosutajad, lepib kliendi ja abiosutaja(te)ga kokku edasise koostöö korralduse (teabevahetus, erakorraliste olukordade lahendamine jne).

5.5.2. Tegevuskava rakendamise monitooring

- Juhtumikorraldaja on ühenduses kliendi ja/või abiosutajaga ning jälgib juhtumiplaani rakendamise protsessis:
 - 1) kas klient saab kätte talle ettenähtud abi;
 - 2) kas see annab planeeritud tulemusi (muutused, edusammud, kliendi rahulolu);
 - 3) kas lõpptulemuse huvides oleks vaja sisse viia muutusi tegevusplaanis.

- Juhtumikorraldaja sekkub ja tagab kliendi õiguste kaitse, kui:
 - 1) on tarvis teha muudatusi abi osutamisel või teiste teenustega kombineerimisel või asendamisel
 - 2) tegevuskava täitmise protsessis tekivad probleemid.
- Juhtumikorraldaja teavitab juhtumi lahendamisse kaasatud abiosutajaid ja mitteformaalse võrgustiku liikmeid juhtumiplaanis toimunud muutustest.

5.6. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamine

Töölõigu eesmärk. Tagada ülevaade tegevuskava rakendamisest ja selle tulemustest, mis võimaldab teha põhjendatud otsuse töö edasise käigu osas.

Seadused

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja teavitab klienti ja tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid ja kliendi mitteformaalse võrgustiku liikmeid hindamise eesmärgist, korraldusest ja võimalikest tagajärgedest.
- Tulemuste hindamisel osalev meeskond arvestab hindamisel kliendi ning tegevuskava koostamisel osalenud spetsialistide seisukohtadega.
- Hindamise käigus tehtud järeldustest teavitatakse klienti ja tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid.
- Tulemuste hindamise läbiviimise ja dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid

Töölõigu tegevused ja alategevused

5.6.1. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise planeerimine

- Juhtumikorraldaja kooskõlastab kliendi ja abiosutajate esindajatega hindamismeeskonna. Juhtumikorraldaja kaasab hindamismeeskonda rehabilitatsioonispetsialistid, tervishoiu spetsialistid (sh tervishoiu siduserialade spetsialistid), perearsti, KOV sotsiaaltöötaja, sotsiaalteenuste üle otsustajad, Töötukassa spetsialisti.
- Hindamismeeskond selgitab koos välja hindamise ulatuse ja ühiselt sõnastatakse hindamise eesmärk ja lepib hindamistegevuste läbiviimise korralduses:
 - 1) milliseid valdkondi hinnatakse (lähtudes eesmärgist)
 - 2) milline on spetsialistide vaheline tööjaotus hindamisel
 - 3) millist infot ja kuidas hindamismeeskonnas vastastikku kooskõlastatakse
 - 4) milline on hindamise ajakava.

5.6.2. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise läbiviimine

- Hindamismeeskond viib läbi hindamise vastavalt kokkulepitud plaanile ja erialasele pädevusele.
- Hindamismeeskonna spetsialistid kooskõlastavad omavahel hindamise tulemused.

- Hindamismeeskond koostab hinnangu tegevuskava tulemuslikkusele ja tutvustab seda kliendile.
- Juhtumikorraldaja kuulab ära ja dokumenteerib kliendi seisukohad ning vajadusel fikseerib eriarvamused.

5.6.3. Otsuse tegemine edasise töö osas

Juhtumikorraldaja teeb koos isiku ja hindamismeeskonna liikmetega otsuse töö edasise käigu osas:

- 1) tegevuskava rakendamist jätkatakse vastavalt esialgsele plaanile;
- 2) tegevuskava muudetakse
Juhul kui vajalik on tegevuskava muutmine, täpsustavad klient ja hindamismeeskond edasise sekkumise eesmärgi ja saavutamise tähtaja järgneva tegevusperioodiks.
- 3) juhtum lõpetatakse (vt 5.7.)

5.7. Juhtumi lõpetamine

Töölõigu eesmärk. Teha otsus juhtumi lõpetamiseks toetudes tegevuskava tulemuslikkuse hindamise käigus tehtud järeldustele ning valmistada klient ette juhtumi lõpetamiseks.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 32. Isiku tahte arvestamine

§ 33. Otsuse tegemine ja põhjendamine

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja arvestab otsuse tegemisel kliendi ning spetsialistide seisukohtadega.
- Juhtumikorraldaja tagab isiku õiguste kaitse juhtumi lõpetamise protsessis.
- Juhtumikorraldaja teavitab klienti lõpetamise korraldusest ja tagajärgedest.
- Juhtumikorraldaja dokumenteerib lõpetamise otsuse koos otsuse aluseks oleva infoga vastavates andmekandjates.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

5.7.1. Juhtumi lõpetamise tingimused

Juhtum lõpetatakse koostöös kliendi ja spetsialistidega järgnevatel põhjustel:

- 1) seatud eesmärgid on saavutatud ja uusi eesmärgi ei püstitata
- 2) kliendile vajaliku abi tagamiseks ei ole enam vajalik juhtumikorralduse rakendamine.
- 3) juhtumiga ei ole võimalik enam edasi töötada ning juhtumi lõpetamine ei sea ohtu kellegi elu ja tervist (klient ei soovi koostööd jätkata, elukoha vahetus jmt).

5.7.2. Koostöö lõpetamine kliendiga

- Juhtumikorraldaja küsib kliendilt tagasisidet koostöö ja osutatud abi kohta.
- Juhtumikorraldaja valmistab kliendi ette koostöö lõpetamiseks:
 - selgitab kliendile lõpetamise protsessi ning tema õigusi selles protsessis
 - analüüsib koos kliendiga probleemi lahendamise strateegiaid
 - kaardistab koos kliendiga tema ressursid edasiseks toimetulekuks

-informeerib klienti, kust ja kuidas, saab edaspidi abi toimetulekuraskuste ja takistuste tekkimisel

-vajadusel lepib kokku järelkontakti aja ja viisi.

- Juhtumikorraldaja dokumenteerib juhtumi lõpetamise, vajadusel järelkontakti vastavates andmekandjates 10 tööpäeva jooksul peale juhtumi lõpetamise otsust.

5.8. Juhtumi üleandmine

Juhtumikorralduse protsessis võib tekkida vajadus anda töös olev juhtum üle teisele spetsialistile. Sellisel juhtumikorraldaja:

- a) lepib juhtumit üle võtva spetsialistiga kokku üle andmise tingimustes ja ajas
- b) selgitab kliendile üleandmise vajadust, korraldust ning tema õigusi selles protsessis
- c) teavitab tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid juhtumi üle andmisest
- d) dokumenteerib juhtumi üle andmise vastavates andmekandjates ning tagab juhtumi üle võtnud spetsialistile juurdepääsu juhtumiga seotud dokumentidele hiljemalt 10 tööpäeva jooksul pärast otsustamist.

6. Juhtumikorraldus tervishoiu valdkonnas

Käesolev juhend käsitleb juhtumikorraldust tervishoiu sotsiaaltöös isikutega, kelle sotsiaalsed toimetulekut takistavad probleemid, mida ei ole võimalik lahendada standardsete ühekordsete abimeetmetega ning isik vajab kompleksset abi, mis eeldab mitme erineva valdkonna spetsialistide koostööd.

6.1. Juhtumikorralduse vajaduse väljaselgitamine

Tööloigu eesmärk. Selgitada välja kliendid, kelle toimetulekuprobleemide lahendamiseks on vajalik kasutada juhtumikorraldust ning määrata koordineerimise eest vastutav spetsialist ehk juhtumikorraldaja.

Seadused

Haldusmenetluse seadus

§ 6. Uurimispõhimõte

§ 7. Avalikkus ja andmekaitse

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 29¹ Abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel

§ 30. Andmete esitamine

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 32. Isiku tahte arvestamine

§ 35. Õigus saada teavet sotsiaalhoolekandevalaste dokumentide kohta

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Võlaõigusseadus

VÕS § 764. Patsiendi teabe andmise kohustus

Patsient peab tervishoiuteenuse osutajale avaldama oma parima arusaama järgi kõik tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikud asjaolud ja osutama kaasabi, mida tervishoiuteenuse osutaja lepingu täitmiseks vajab

VÕS § 768.1. Saladuse hoidmise kohustus

Tervishoiuteenuse osutaja ja tervishoiuteenuse osutamisel osalevad isikud peavad hoidma saladuses neile tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja tema tervise seisundi kohta, samuti hoolitsema selle eest, et käesoleva seaduse §-s 769 nimetatud dokumentides sisalduvad andmed ei saaks teatavaks kõrvalistele isikutele, kui seaduses või kokkuleppel patsiendiga ei ole ette nähtud teisiti.

VÕS § 769. Dokumenteerimiskohustus

Tervishoiuteenuse osutaja peab patsiendile tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama. Patsiendil on õigus nende dokumentidega tutvuda ja saada neist oma kulul ära kirju, kui seadusest ei tulene teisiti.

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldust rakendatakse üksnes nende isikute puhul, kes seda vajavad.
- Juhtumikorralduse rakendamise otsuse teeb juhtumiga tegelev spetsialist koos abivajava isikuga või tema esindajaga (eestkostjaga).

- Otsuse juhtumikorralduse rakendamise ja selle otsuse aluseks olnud info dokumenteerib otsuse teinud spetsialist vastava(te)s andmekandja(te)s.
- Juhtumi koordineerimise eest vastutav spetsialist teavitab vajadusest rakendada isiku abistamiseks juhtumikorraldust teisi abiosutajaid, kes on seotud antud juhtumi lahendamise või keda plaanitakse kaasata juhtumi lahendamisse.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

6.1.1. Olemasoleva info piisavuse üle otsustamine

Tervishoiu sotsiaaltöötaja otsustab, kas abivajava isiku kohta on piisavalt informatsiooni valiku tegemiseks edasise sekkumise viisi kohta.

Kui info on ebapiisav, viib tervishoiu sotsiaaltöötaja läbi esmase infokogumise (vt 6.1.2). Kui olemasolevast informatsioonist piisab, teeb sotsiaaltöötaja otsuse isikuga edasi töötamise viisi osas (vt 6.1.3).

6.1.2. Esmase infokogumine isiku olukorra kohta

Tervishoiu sotsiaaltöötaja viib läbi esmase infokogumise, mille eesmärk on otsustada, kas isiku abistamiseks on vaja rakendada juhtumikorraldust.

- Enne esmase info kogumist selgitab tervishoiu sotsiaaltöötaja isikule juhtumikorralduse eesmärgi ja protsessi, isiku õigusi ja kohustusi ning küsib nõusolekut info kogumiseks ja kasutamiseks. Muuhulgas selgitab tervishoiu sotsiaaltöötaja isikule vajadust informeerida kontaktide jm abistamise seisukohalt oluliste asjaolude muutumisest.
- Pärast isikult nõusoleku saamist täiendab tervishoiu sotsiaaltöötaja olemasolevat infot kliendilt endalt ning vajaduse korral teistelt spetsialistidelt või kliendi lähivõrgustiku esindajatelt.
- Kui tekib vajadus esmase infokogumise käigus kogutud teavet edastada teistele spetsialistidele, teavitab tervishoiu sotsiaaltöötaja sellest isikut.
- Tervishoiu sotsiaaltöötaja dokumenteerib kogutud informatsiooni vastavas andmekandjas.

6.1.3. Juhtumikorralduse vajaduse ja isikuga edasise töötamise viisi üle otsustamine

Kui informatsioon isiku vajaduste ja probleemolukorra kohta on piisav, teeb tervishoiu sotsiaaltöötaja otsuse kliendiga edasise töötamise osas, selgitab isikule otsust ja sellest tulenevaid tagajärgi ning dokumenteerib otsuse ja sellega seotud informatsiooni vastavas andmekandjas.

1) Kui isik vajab üksikteenust vm abi, mille osutamine ei kuulu tervishoiu valdkonda, suunab tervishoiu sotsiaaltöötaja isiku spetsialisti juurde, kelle pädevuses on probleemolukorra lahendamise tegelemine. Näiteks, kui isik vajab toimetulekuprobleemide lahendamiseks ühekordseid abimeetmeid, mille osutamine kuulub KOV ülesannete hulka, suunab tervishoiu sotsiaaltöötaja kliendi kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja juurde.

2) Kui isik vajab toimetulekuprobleemide lahendamiseks mitmete erinevate valdkondade meetmeid samaaegselt ja abistamist juhtumikorralduse põhimõttel, määratakse juhtumit koordineeriv spetsialist (vt 6.1.4).

Tervishoiu valdkonnas on juhtumikorralduse põhimõtete rakendamise algatamine vajalik raviprotsessi toetamiseks ja haiglast väljakirjutamise protsessis edasise abi ja teenuste korraldamiseks.

6.1.4. Juhtumit koordineeriva spetsialisti (juhtumikorraldaja) määramine

Kui isik vajab probleemi lahendamiseks juhtumikorralduse rakendamist, määratakse juhtumi koordineerimise eest vastutav spetsialist (edaspidi: juhtumikorraldaja), kes sõlmib abivajava isikuga kokkulepped edasise koostöö osas.

- Üldjuhul vastutab juhtumi koordineerimise eest spetsialist, kelle poole abivajav isik algselt pöördus. Tervishoiu sotsiaaltöötaja tegeleb isikuga tervishoiuasutuses ravil oleku ajal ja vahetult selle järgselt. Tervishoiu valdkonnas algatatud juhtumite korraldamisel on tervishoiu sotsiaaltöötaja juhtumi koordineerija rollis enamasti ajutiselt (nt vastutuse üleandmiseni KOV sotsiaaltöötajale).

- Juhtumi koordineerimise eest vastutamine kohustus antakse olenevalt juhtumist üle

1) rehabilitatsioonispetsialistile, kes tegeleb isiku rehabiliteerimisega (rehabilitatsiooniteenuse, rehabilitatsiooniprogrammi osutamine). Rehabilitatsioonispetsialist on juhtumi koordineerimise eest alaliselt vastutav, kui isiku probleemolukorra lahendamiseks on vajalik rehabilitatsioonispetsialisti kompetents (isiku erivajaduste tundmine jne).

2) KOV sotsiaaltöötajale, kui isik vajab olukorra lahendamiseks peamiselt KOV meetmeid

3) kriminaalhooldajale, kui isikule on määratud kriminaalhooldaja ning teiste spetsialistide roll kliendi abistamisel on pigem toetav.

Sellisel juhul võtab tervishoiu sotsiaaltöötaja ühendust kriminaalhooldaja ja KOV sotsiaaltöötajaga ning lepib kokku, millist abi osutab kliendile KOV ja millist kriminaalhooldaja ning millistel viisil vahetatakse informatsiooni juhtumi lahendamise protsessis.

4) Eesti Töötukassa juhtumikorraldajale, kui isikule on juba määratud juhtumikorraldaja Eesti Töötukassas.

Sellisel juhul võtab tervishoiu sotsiaaltöötaja ühendust Eesti Töötukassa juhtumikorraldajaga ning vahetatakse infot, millist abi osutatakse kliendile ja millistel viisil vahetatakse informatsiooni juhtumi lahendamise protsessis..

5) Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldajale, kui isikule on juba määratud juhtumikorraldaja Sotsiaalkindlustusametis.

Sellisel juhul võtab tervishoiu sotsiaaltöötaja ühendust Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldajaga ning teeb koostööd.

6.1.5. Isikuga kokkuleppe sõlmimine edasise koostöö osas

Juhtumi koordineerijaks määratud juhtumikorraldaja räägib abivajava isikuga läbi:

- mõlema osapoole arusaama probleemi(de)st;
- mõlema osapoole õigused ja kohustused edaspidises koostöös;
- koostöö ajalised, eetilised ja seadusandlikud piirangud ning sõlmib isikuga kokkuleppe (kirjalikult või suuliselt) järgneva koostöö osas.

6.2. Hindamine

Töölõigu eesmärk. Selgitada välja kliendi toimetulekut takistavad probleemid ja toetavad ressursid, kliendi soovid ja vajadused.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 29. Abi osutamise kord

§ 30. Andmete esitamine

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 35. Õigus saada teavet sotsiaalhoolekandevalaste dokumentide kohta

§ 36. Saladuse pidamise kohustus

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja teavitab klienti hindamise korraldusest ning kliendi õigustest ja kohustustest hindamise protsessis.
- Hindamisel rakendatakse info tasakaalustatuse põhimõtet, st tuuakse välja kaitsefaktorid ja riskifaktorid.
- Võimalusel kasutatakse meetodeid, mis võimaldavad kliendil endal hinnata oma olukorda (enesekohane küsimustik vms).
- Infot kogutakse esmalt kliendilt endalt, seejärel kliendi mitteformaalsesse lähivõrgustikku kuuluvatelt isikutelt ja kliendi kohta infot omavate spetsialistidelt.
- Juhtumikorraldaja ja hindamismeeskonna spetsialistid dokumenteerivad hindamisprotsessi tegevused ja kliendi kohta kogutud info vastavates andmekandjates.
- Hindamise läbiviimise ja hindamistulemuste dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

6.2.1. Hindamismeeskonna moodustamine ja hindamise eesmärgi määratlemine.

- Juhtumikorraldaja räägib kliendiga läbi, milliseid spetsialiste ja mitteformaalse võrgustiku liikmeid on vaja hindamisel kaasata (edaspidi: hindamismeeskond).
- Juhtumikorraldaja moodustab hindamismeeskonna, sh otsustab hindamismeeskonna koosseisu, teavitab hindamisel kaasamist vajavaid isikuid koostöö vajadusest ja lepib eelnevalt kokku nende rollis ja konkreetsetes ülesannetes hindamisprotsessis, võttes seejuures arvesse kliendi valmisolekut, soove ja seadusandlikke piiranguid.

Tervishoiu valdkonnas on soovitatav kaasata:

- a) tervishoiuspetsialiste, siduserialade esindajaid,
 - b) rehabilitatsioonispetsialiste,
 - c) KOV puuetega inimeste spetsialisti
 - d) teisi spetsialiste (kes osalevad hindamisel rehabilitatsiooniprogrammi suunamise protsessis jmt)
 - e) SKA juhtumikorraldajat, erihoolekandeteenuse korraldajat/ osutajat.
- Hindamismeeskond selgitab välja hindamise ulatuse ja sõnastab hindamise eesmärgi.

6.2.2. Kliendi probleemolukorra, ressursside ja vajaduste hindamine

- Hindamismeeskond lepib omavahel kokku hindamistegevuste läbiviimise korralduses:
 - milliseid valdkondi hinnatakse (lähtudes eesmärgist)
 - milline on spetsialistide vaheline tööjaotus hindamisel
 - millist infot ja kuidas hindamismeeskonnas vastastikku kooskõlastatakse
 - milline on hindamise ajakava.

- Hindamismeeskond viib läbi hindamise vastavalt kokkulepitud plaanile ja erialasele pädevusele.

Üldjuhul:

- a) tervishoiu sotsiaaltöötaja hindab isiku tervisliku seisundiga kaasnevaid sotsiaalvajadusi, psühhosotsiaalse toimetuleku probleeme ja vajadusi ning ressursse
 - b) rehabilitatsioonivaldkonna spetsialistid hindavad isiku funktsionaalset võimekust ja rehabilitatsioonivajadust neljas eluvaldkonnas (elamine, õppimine, töötamine, sotsialiseerumine).
 - c) KOV sotsiaaltöötaja viib läbi hooldus- ja sotsiaalteenuste vajaduse hindamise.
- Hindamismeeskonna spetsialistid kooskõlastavad omavahel hindamise tulemused.
 - Hindamismeeskond koostab hindamise kokkuvõtte, mis sisaldab kliendi probleemolukorra, toimetulekut takistavate asjaolude, olemasolevate ressursside ja vajaduste kirjeldust.
 - Hindamismeeskond tutvustab hindamiskokkuvõtet kliendile. Klient annab omapoolse hinnangu hindamiskokkuvõttele. Juhtumikorraldaja dokumenteerib isiku seisukohad, sh eriarmumused vastavas andmekandjas.

6.2.3. Edasise töö eesmärgi (eesmärkide) määratlemine

Klient ja hindamismeeskond määratlevad ühiselt lahendamist vajava (säva)probleemi; edasise koostöö eesmärgid ja nende saavutamise tähtsused; kliendi ettekujutuse probleemi lahenduse käigust.

6.3. Planeerimine

Töölõigu eesmärk. Valida välja sobivad abimeetmed ja sõlmida nende rakendamiseks kokkulepped kliendi ja abiosutajatega.

Seadused

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 30. Andmete esitamine

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

Üldpõhimõtted

- Planeerimine põhineb hindamistulemustel.
- Juhtumikorraldaja aitab kliendil teha informeeritud otsuseid, selgitades kliendile pakutava abi sisu, eesmärki ja protseduuri reegleid ning abi kasutamise (abist loobumise) võimalikke tagajärgi.
- Juhtumi lahenduse väljatöötamise kaasatakse klient ja võimalusel kliendi mitteformaalsesse lähivõrgustikku kuuluvad isikud.
- Planeerimise protsessis dokumenteeritakse tehtud tegevused ja otsused (nt juhtumikoosoleku protokollis, tööpäevikus vm eelnevalt kokkulepitud viisil).
- Planeerimisprotsessi koordineerimise ja dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

6.3.1. Abimeetmete planeerimine ja läbirääkimiste pidamine abiosutajatega

- Juhtumikorraldaja ja juhtumi lahendamise tegelevad spetsialistid valmistavad ette läbirääkimised:
 - 1) töötavad välja erinevad lahendusvõimalused eesmärkide saavutamiseks
 - 2) tutvustavad lahendusvõimalusi kliendile; kuulavad ära kliendi eelistused, vajadused, piirangud ning kliendi hinnangu koostööle
 - 3) otsustavad koos kliendiga, milliste abimeetmete osutamise üle hakatakse läbirääkimisi pidama abiosutajatega ning mõtlevad läbi abimeetmete mahu, osutamise perioodi jm korralduslikud aspektid
 - 4) koostavad abiosutaja jaoks kliendi probleemi, eesmärgi ja teenuse saamisest tuleneva kasu kirjelduse.
- Juhtumikorraldaja või juhtumi lahendamise tegelev spetsialist tutvustab kliendi vajadusi abimeedet korraldavale organisatsioonile ning peab läbirääkimisi, millises ulatuses ja millisel viisil organisatsioon hakkab abi osutama.

6.4. Juhtumiplaani koostamine

Töölõigu eesmärk. Koostada juhtumiplaan koos tegevuskavaga, mis aitab saavutada püstitatud eesmärki, on rakendatav ja kliendile jõukohane ning mida nõustuvad täitma kõik tegevuskavas äratoodud osapooled.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 29¹. Abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel

§ 33. Otsuse tegemine ja põhjendamine

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumiplaan koostatakse koostöös kliendi, tema esindaja/lähivõrgustiku liikmete, abiosutajate ja muude võrgustikupartneritega.
- Koostatud juhtumiplaan vastab järgmistele tingimustele:
 - 1) Juhtumiplaan on suunatud kliendi käitumise muutustele, oskuste arendamisele, toimetulekuvõime tõstmisele või vajaliku kõrvalabi tagamisele.
 - 2) Juhtumiplaan sisaldab praktilisi tegevusjuhiseid, sh kliendi individuaalseid ja mitteformaalse lähivõrgustiku tegevusi (s.t. juhtumiplaan ei ole üksnes teenuste plaan).
 - 3) Juhtumiplaani iga tegevus, teenus, koostöö korralduslik aspekt on täpselt, kõigile osapooltele arusaadavalt ja mõõdetavalt kirja pandud arvestusega, et seda on võimalik täita/ saavutada.
 - 4) Igale juhtumiplaanis fikseeritud tegevusele on määratud konkreetne vastutaja(d), ajakava ja vajalikud ressursid.
- Juhtumiplaani koostamise ja kooskõlastamise protsessi eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

6.4.1. Juhtumikorraldaja koostab juhtumiplaani

Juhtumikorraldaja koostab planeerimise etapi tulemuste alusel juhtumiplaani, mis sisaldab:

- kliendi probleemi lühikirjeldust

- kliendi eesmärki/eesmärke
- kliendi individuaalseid tegevusi
- lähivõrgustiku liikmete toetavaid tegevusi
- osutatavaid abimeetmeid
- juhtumikorraldaja tegevusi, sh isiku toetamist juhtumikorralduse protsessis
- vahehindamiste aeg, viis ja vastutajad. Esimene vahehindamine on soovitatav läbi viia hiljemalt 3 kuud pärast juhtumiplaani koostamist. Olenevalt kliendi olukorrast ja vajadustest võib vahehindamised määrata ka lühemaks perioodiks kui 3 kuud.

6.4.2. Juhtumikorraldaja kinnitab koos kliendi ja abiosutajatega juhtumiplaani.

- Juhtumikorraldaja selgitab kliendile abimeetmete korraldust ja eesmärke, kuulab ära kliendi seisukohad ning vajadusel täiendab juhtumiplaani.
- Juhtumikorraldaja kooskõlastab vajadusel muudatused juhtumiplaanis abiosutajatega. Vajadusel liidetakse erinevate abiosutajate koostatud plaanid (nt individuaalne tööotsingukava, hoolduskava, rehabilitatsiooniplaan) juhtumiplaani juurde.
- Juhtumiplaani allkirjastavad kõik osapooled.

6.5. Tegevuskava elluviimine ja monitooring

Töölõigu eesmärk. Osutada kliendile abi tema individuaalsetele vajadustele vastavas mahus ja vormis ning koordineerida abiosutajate tegevust.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 32. Isiku tahte arvestamine

§ 36. Saladuse pidamise kohustus

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Kliendile tagatakse juurdepääs talle vajalikule abile.
- Juhtumikorraldaja, klient ja abiosutajad teevad järjepidevalt koostööd tegevuskava elluviimisel.
- Juhtumikorraldaja tagab kliendi õiguste (sh konfidentsiaalsuse) kaitse tegevuskava elluviimise protsessis.
- Muutused tegevuskavas põhinevad monitooringu või planeeritud vahehindamiste käigus tehtud järeldustel.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

6.5.1. Kliendi seostamine teenustega.

Juhtumikorraldaja viib kokku kliendi ja abiosutajad, lepib kliendi ja abiosutaja(te)ga kokku edasise koostöö korralduse (teabevahetus, erakorraliste olukordade lahendamine jne).

6.5.2. Tegevuskava rakendamise monitooring

- Juhtumikorraldaja on ühenduses kliendi ja/või abiosutajaga ning jälgib juhtumiplaani rakendamise protsessis:
 - 1) kas klient saab kätte talle ettenähtud abi;
 - 2) kas see annab planeeritud tulemusi (muutused, edusammud, kliendi rahulolu);
 - 3) kas lõpptulemuse huvides oleks vaja sisse viia muutusi tegevusplaanis.
- Juhtumikorraldaja sekkub ja tagab kliendi õiguste kaitse, kui:
 - 1) on tarvis teha muudatusi abi osutamisel või teiste teenustega kombineerimisel või asendamisel
 - 2) tegevuskava täitmise protsessis tekivad probleemid.
- Juhtumikorraldaja teavitab juhtumi lahendamisse kaasatud abiosutajaid ja mitteformaalse võrgustiku liikmeid juhtumiplaanis toimunud muutustest.

6.6. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamine

Tööloigu eesmärk. Tagada ülevaade tegevuskava rakendamisest ja selle tulemustest, mis võimaldab teha põhjendatud otsuse töö edasise käigu osas.

Seadused

Isikuandmete kaitse seadus

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja teavitab klienti ja tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid ja kliendi mitteformaalse võrgustiku liikmeid hindamise eesmärgist, korraldusest ja võimalikest tagajärgedest.
- Tulemuste hindamisel osalev meeskond arvestab hindamisel kliendi ning tegevuskava koostamisel osalenud spetsialistide seisukohtadega.
- Hindamise käigus tehtud järeldustest teavitatakse klienti ja tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid.
- Tulemuste hindamise läbiviimise ja dokumenteerimise eest vastutab juhtumikorraldaja.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid

Tööloigu tegevused ja alategevused

6.6.1. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise planeerimine

- Juhtumikorraldaja kooskõlastab kliendi ja abiosutajate esindajatega hindamismeeskonna. Juhtumikorraldaja kaasab hindamismeeskonda tervishoiu spetsialistid (sh tervishoiu siduserialade spetsialistid), rehabilitatsioonispetsialistid, KOV sotsiaaltöötaja, sotsiaalteenuste üle otsustajad, Töötukassa spetsialisti.
- Hindamismeeskond selgitab koos välja hindamise ulatuse ja ühiselt sõnastatakse hindamise eesmärk ja lepitakse hindamistegevuste läbiviimise korralduses:
 - 1) milliseid valdkondi hinnatakse (lähtudes eesmärgist)
 - 2) milline on spetsialistide vaheline tööjaotus hindamisel
 - 3) millist infot ja kuidas hindamismeeskonnas vastastikku kooskõlastatakse
 - 4) milline on hindamise ajakava.

6.6.2. Tegevuskava tulemuslikkuse hindamise läbiviimine

- Hindamismeeskond viib läbi hindamise vastavalt kokkulepitud plaanile ja erialasele pädevusele.
- Hindamismeeskonna spetsialistid kooskõlastavad omavahel hindamise tulemused.
- Hindamismeeskond koostab hinnangu tegevuskava tulemuslikkusele ja tutvustab seda kliendile.
- Juhtumikorraldaja kuulab ära ja dokumenteerib kliendi seisukohad ning vajadusel fikseerib eriarvamused.

6.6.3. Otsuse tegemine edasise töö osas

Juhtumikorraldaja teeb koos isiku ja hindamismeeskonna liikmetega otsuse töö edasise käigu osas:

- 1) tegevuskava rakendamist jätkatakse vastavalt esialgsele plaanile;
- 2) tegevuskava muudetakse
Juhul kui vajalik on tegevuskava muutmine, täpsustavad klient ja hindamismeeskond edasise sekkumise eesmärgi ja saavutamise tähtaja järgneva tegevusperioodiks.
- 3) juhtum lõpetatakse (vt 6.7.)

6.7. Juhtumi lõpetamine

Töölõigu eesmärk. Teha otsus juhtumi lõpetamiseks toetudes tegevuskava tulemuslikkuse hindamise käigus tehtud järeldustele ning valmistada klient ette juhtumi lõpetamiseks.

Seadused

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

§ 32. Isiku tahte arvestamine

§ 33. Otsuse tegemine ja põhjendamine

Üldpõhimõtted

- Juhtumikorraldaja arvestab otsuse tegemisel kliendi ning spetsialistide seisukohtadega.
- Juhtumikorraldaja tagab isiku õiguste kaitse juhtumi lõpetamise protsessis.
- Juhtumikorraldaja teavitab klienti lõpetamise korraldusest ja tagajärgedest.
- Juhtumikorraldaja dokumenteerib lõpetamise otsuse koos otsuse aluseks oleva infoga vastavates andmekandjates.
- Andmete kogumisel ja töötlemisel järgitakse isikuandmete töötlemise põhimõtteid.

Töölõigu tegevused ja alategevused

6.7.1. Juhtumi lõpetamise tingimused

Juhtum lõpetatakse koostöös kliendi ja spetsialistidega järgnevatel põhjustel:

- 1) seatud eesmärgid on saavutatud ja uusi eesmärgi ei püstitata
- 2) kliendile vajaliku abi tagamiseks ei ole enam vajalik juhtumikorralduse rakendamine.
- 3) juhtumiga ei ole võimalik enam edasi töötada ning juhtumi lõpetamine ei sea ohtu kellegi elu ja tervist (klient ei soovi koostööd jätkata, elukoha vahetus jmt).

6.7.2. Koostöö lõpetamine kliendiga

- Juhtumikorraldaja küsib kliendilt tagasisidet koostöö ja osutatud abi kohta.
- Juhtumikorraldaja valmistab kliendi ette koostöö lõpetamiseks:
 - selgitab kliendile lõpetamise protsessi ning tema õigusi selles protsessis
 - analüüsib koos kliendiga probleemi lahendamise strateegiaid
 - kaardistab koos kliendiga tema ressursid edasiseks toimetulekuks
 - informeerib klienti, kust ja kuidas, saab edaspidi abi toimetulekuraskuste ja takistuste tekkimisel
 - vajadusel lepib kokku järelkontakti aja ja viisi.
- Juhtumikorraldaja dokumenteerib juhtumi lõpetamise, vajadusel järelkontakti vastavates andmekandjates 10 tööpäeva jooksul peale juhtumi lõpetamise otsust.

6.8. Juhtumi üleandmine

Juhtumikorralduse protsessis võib tekkida vajadus anda töös olev juhtum üle teisele spetsialistile. Sellisel juhtumikorraldaja:

- a) lepib juhtumit üle võtva spetsialistiga kokku üle andmise tingimustes ja ajas (tervishoiu sotsiaaltöötaja annab juhtumi üle järgmisele spetsialistile ca 30 päeva jooksul peale isiku raviasutuses statsionaarsel ravil viibimise lõppemist)
- b) selgitab kliendile üleandmise vajadust, korraldust ning tema õigusi selles protsessis
- c) teavitab tegevuskavaga hõlmatud abiosutajaid juhtumi üle andmisest
- d) dokumenteerib juhtumi üle andmise vastavates andmekandjates ning tagab juhtumi üle võtnud spetsialistile juurdepääsu juhtumiga seotud dokumentidele hiljemalt 10 tööpäeva jooksul pärast otsustamist.

7. Perearsti ja/või pereõde koostöö juhtumikorralduse protsessis

1) HINDAMINE

Perearst või pereõde osaleb vajadusel juhtumi hindamise protsessis andes infot isiku tervisliku seisundi, ravi ja tervisekäitumise kohta.

2) JUHTUMI PLANEERIMINE

Perearst või pereõde osaleb juhtumi lahenduse planeerimises, tehes soovitusi tervisekäitumise ja tervishoiuteenuste osutamise kohta.

3) JUHTUMIPLAANI KOOSTAMINE JA KINNITAMINE

Perearst või pereõde osaleb juhtumiplaani koostamisel ja vajadusel kooskõlastab tervishoiuteenuste saamise isikule.

4) TEGEVUSKAVA ELLUVIIMINE JA MONITOORING

Perearst või pereõde osaleb vajadusel monitoorimisel, andes hinnangu isiku tervisliku seisundi, tervisekäitumise ja raviskeemi toimimise kohta.

5) TEGEVUSKAVA TULEMUSLIKKUSE HINDAMINE

Perearst või pereõde osaleb tegevuskava tulemuslikkuse hindamisel, andes hinnangu isiku tervisliku seisundi, tervisekäitumise ja abimeetmete toimimise kohta.

6) JUHTUMI LÕPETAMINE

Perearst või pereõde on kaasatud juhtumi lõpetamise protsessi, andes omalt poolt hinnangu probleemolukorra lahendamise kohta.

8. Töötukassa juhtumikorraldaja koostöö teiste spetsialistidega juhtumikorralduse protsessis

Käesolevas juhendis käsitletakse üksnes Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja ja/või konsultandi koostööd teiste spetsialistidega juhtumikorralduse protsessi erinevates tööloikudes (vt joonis 3).

Seadused

Tööturuteenuste ja -toetuste seadus

- § 3. Õigus tööturuteenustele ja –toetustele
- § 4. Tööturuteenuste osutamise ja tööturutoetuste määramise korraldamine
- § 9. Tööturuteenuste liigid ja nende osutamise põhimõtted
- § 11. Teavitamine tööturu olukorrast ning tööturuteenustest ja –toetustest

Haldusmenetluse seadus

- § 6. Uurimispõhimõte

Vt ka:

Kaasamise hea tava

Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaihendustele

8.1. Töötukassa juhtumikorraldaja või töövahenduskonsultant koostööpartnerina juhtumikorralduse protsessis

Alljärgnev juhispõhine kirjeldab Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja või töövahenduskonsultandi koostööd teiste spetsialistidega, kui juhtumit koordineerib spetsialist väljaspoolt Eesti Töötukassat (KOV sotsiaaltöötaja, kriminaalhooldaja, rehabilitatsioonispetsialist või Sotsiaalkindlustusameti juhtumikorraldaja)

8.1.1. Koostöö hindamise tööloigus

Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja või töövahenduskonsultant osaleb vajadusel juhtumi hindamise protsessis hinnates kliendi toimetulekut tööerakendumise seisukohast ning kirjeldades kliendi tööerakendumist toetavate ja takistavate asjaolude esinemist.

8.1.2. Koostöö juhtumi planeerimise tööloigus

Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja või töövahenduskonsultant osaleb juhtumi lahenduse planeerimises, tehes soovitusi kliendi tööerakendumist toetavate tegevuste ja tööturuteenuste osutamise kohta.

8.1.3. Koostöö juhtumiplaani koostamise ja kinnitamise tööloigus

Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja või töövahenduskonsultant osaleb juhtumiplaani koostamisel ja vajadusel kooskõlastab kliendile tööturuteenuste osutamise tingimused ja ajakava.

8.1.4. Koostöö tegevuskava elluviimise ja monitooringu tööloigus

Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja või töövahenduskonsultant osaleb vajadusel tegevuskava rakendumise monitoorimisel, andes juhtumikorraldajale tagasisidet kliendi tööotsinguga seotud tegevuste ja tööturuteenuste osutamise kohta.

8.1.5. Koostöö tegevuskava tulemuslikkuse hindamise tööloigus

Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja või töövahenduskonsultant osaleb tegevuskava tulemuslikkuse hindamisel, andes hinnangu kliendi tööturule rakendumise toetamiseks osutatud abimeetmete tulemuslikkuse kohta.

8.1.6. Koostöö juhtumi lõpetamisel

Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja või töövahenduskonsultant osaleb juhtumi lõpetamise protsessis, andes omapoolse hinnangu kliendi iseseisvale toimetulekule läbi töötamise.

8.2. Töötukassa juhtumikorraldaja koostöö juhtumit koordineeriva spetsialisti rollis

Alljärgnev juhis kirjeldab Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja koostööd teiste spetsialistidega, kui juhtumit koordineerib Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja.

8.2.1. Koostöö hindamise tööloigus

Töötukassa väliste partnerite kaasamise vajaduse tuvastamisel juhtumikorraldaja:

- 1) räägib kliendiga läbi, milliseid mitteformaalse võrgustiku liikmeid ja spetsialiste on vaja hindamisel kaasata;
- 2) teavitab hindamisel kaasamist vajavaid isikuid koostöö vajadusest, lepib kokku nende rollis ja konkreetsetes ülesannetes hindamisprotsessis, võttes seejuures arvesse kliendi soove ja seadusandlikke piiranguid:
 - milliseid valdkondi hinnatakse (lähtudes eesmärgist)
 - milline on spetsialistide vaheline tööjaotus hindamisel
 - millist infot ja kuidas vastastikku kooskõlastatakse
 - milline on hindamise ajakava.
- 3) koordineerib hindamise läbiviimist vastavalt kokkulepitud plaanile.
- 4) dokumenteerib hindamisel osalenud isikute poolt kooskõlastatud hindamise tulemused.

8.2.2. Koostöö juhtumi plaanimise tööloigus

- 1) Juhtumikorraldaja kaasab individuaalses tööotsingukavas seatud eesmärkide täitmiseks vajalike tegevuste planeerimisse isikud või organisatsioonid, kelle pädevuses on osutada kliendile vajalikku abi (edaspidi: abiosutajad).
- 2) Juhtumikorraldaja räägib läbi abiosutajatega kliendi töölerakendamiseks vajalike abimeetmete osutamise tingimused ja ajakava.

8.2.3. Koostöö juhtumiplaani koostamise ja kinnitamise tööloigus

Juhtumikorraldaja vormistab individuaalse tööotsingukava ja kooskõlastab selle abiosutajatega (kinnitab lõplikult kokkulepped kliendi töölerakendamiseks vajalike abimeetmete osutamiseks kas suulises või kirjalikus vormis).

8.2.4. Koostöö tegevuskava elluviimise ja monitooringu tööloigus

- 1) Juhtumikorraldaja lepib abiosutajatega kokku edasise koostöö osas (teabevahetus, toimimine erakorralises olukorras jne).
- 2) Juhtumikorraldaja on ühenduses kliendi ja/või abiosutajaga ning jälgib
 - kas klient saab kätte talle ettenähtud abi;

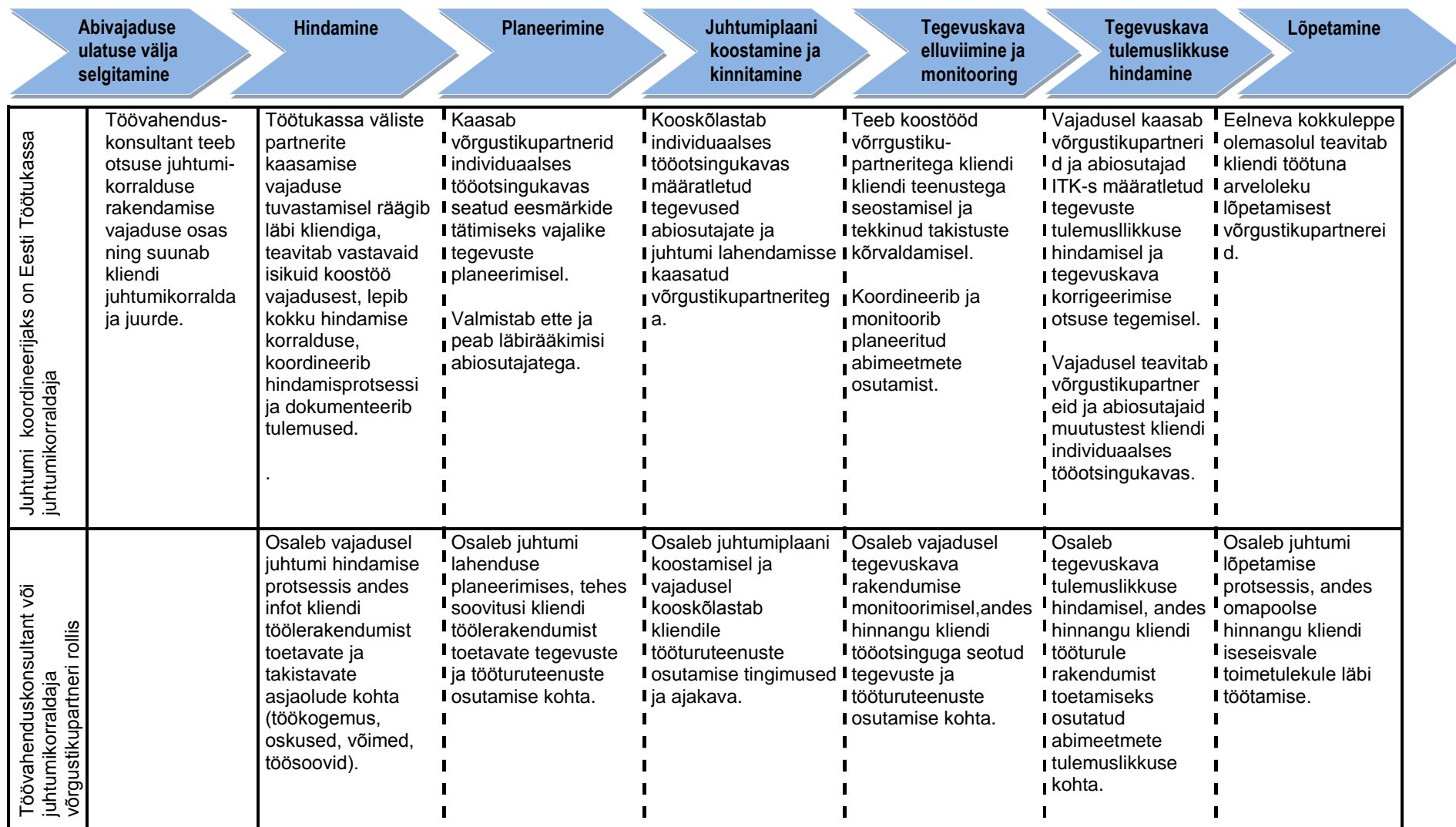
- kas see annab planeeritud tulemusi (kas midagi on muutunud võrreldes algse olukorraga, kas on näha edusamme, kas klient on abiga ise rahul);
 - kas lõpptulemuse huvides oleks vaja sisse viia muutusi tegevusplaanis.
- 3) Juhtumikorraldaja teeb koostööd abiosutajatega, kui on tarvis teha muudatusi abi osutamisel või teiste teenustega kombineerimisel või asendamisel või kui tegevuskava täitmise protsessis tekivad probleemid.

8.2.5. Koostöö tegevuskava tulemuslikkuse hindamise tööloigus

- 1) Juhtumikorraldaja kaasab vajadusel abiosutajad ja/või mitteformaalse võrgustiku liikmed individuaalses tööotsingukavas määratletud tegevuste tulemuslikkuse hindamisel ja tegevuskava korrigeerimise otsuse tegemisel.
- 2) Juhtumikorraldaja teavitab vajadusel abiosutajaid ja mitteformaalse võrgustiku liikmeid muutustest kliendi individuaalses tööotsingukavas (andes kliendile kaasa lisaeksemplari uuendatud individuaalsest tööotsingukavast).

8.2.6. Koostöö juhtumi lõpetamisel

Juhtumikorraldaja teavitab abiosutajaid ja/või mitteformaalse võrgustiku liikmeid kliendi töötuna arveloleku lõpetamisest kas telefoni või meili teel juhul, kui eelneva koostöö käigus on sõlmitud vastav kokkulepe.



Joonis 3. Eesti Töötukassa juhtumikorraldaja ja töövahenduskonsultandi koostöö võrgustikupartneritega juhtumikorralduse protsessis

9. Juhtumipõhise võrgustikutöö õiguslikud alused

KPMG lõppraportis on tehtud põhjalik õiguslik analüüs sotsiaalkaitseorganisatsioonide koostööd puudutava seadusandluse osas ning esitatud ettepanekud õiguslike regulatsioonide korrastamiseks sotsiaalkaitseüsteemi korralduse, koostoime ja tulemuslikkuse parandamiseks, mistõttu käesolevas ülevaates püütakse vältida võimalikke kordusi.

Siinkohal esitatud seadused jt õigusaktid ning materjalid peaksid toetama võimalust muuta abivajajatele vajadustepõhised teenused kättesaadavaks ning suunama kõiki sotsiaalkaitseorganisatsioone koostööle ning sihipärasele tegevusele leidmaks lahendusi valdkondade piirimail tekkivatele probleemidele.

Oluline on määratleda kliendi ja teenuse osutaja õiguste ja kohustuste tasakaal kogu protsessi vältel. Nt ühest küljest ei teadvusta ametnikud sageli isikuandmete käsitlemisel tekkida võivaid riske, mis nende kätte usaldatud andmetega kaasnevad, teisest küljest hinnatakse riske sageli ka üle, mistõttu võivad kliendid seadusesätetesse takerdunud ametnike tegutsemise (või mitte tegutsemise) tõttu jääda vajalike teenusteta.

Õigusaktid ja neis sisalduvad sätted on välja toodud valikuliselt, suunatuna kirjeldatud valdkondadele. Lähema huvi korral peab asjaosaline vastava aktiga (konkreetses sättega) lähemalt tutvuma kas käesoleva peatüki materjalidele toetudes või kasutades õigusakti teksti.

Õigusaktide loetelu pole täielik ning on toodud mahus, mida käesolev ajaraamistik võimaldas.

Sotsiaalhoolekande seadus

§ 8. Kohaliku omavalitsusüksuse ülesanded sotsiaalhoolekande korraldamisel

Kohaliku omavalitsusüksuse ülesanded sotsiaalhoolekande korraldamisel on:

.....

2) sotsiaalteenuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi andmise korraldamine ning sotsiaaltoetuste määramine ja maksmine;

.....

§ 9. Sotsiaalhoolekandega hõlmatud

(1) Vallas või linnas elavale isikule on kohustatud sotsiaalteenuste, sotsiaaltoetuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi andmist korraldama elukohajärgne valla- või linnavalitsus.

(2) Väljaspool oma elukohta viibivale isikule korraldab sotsiaalteenuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi andmist valla- või linnavalitsus, kelle halduspiirkonnas ta viibib, kooskõlastatult isiku elukoha valla- või linnavalitsusega.

(3) Isikule, kelle elukohta ei saa kindlaks määrata, korraldab sotsiaalteenuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi andmist see valla- või linnavalitsus, kelle halduspiirkonnas isik abi vajamise ajal asub.

(4) Kinnipidamiskohast vabanenud isikule on sotsiaalteenuste, sotsiaaltoetuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi andmise korraldajaks valla- või linnavalitsus, kelle halduspiirkonnas isik viimati elas, või kui tema perekonnaliikmed vahetasid elukohta, siis nende juurde elama asumisel perekonnaliikmete elukohajärgne valla- või linnavalitsus.

(5) Välismaalasele, kes ajutiselt viibib Eestis, korraldab vältimatu sotsiaalabi andmist see valla- või linnavalitsus, kelle halduspiirkonnas isik abi vajamise ajal asub.

§ 29. Abi osutamise kord

Isiku pöördumisel valla- või linnavalitsuse poole on viimane kohustatud:

- 1) hindama isiku abivajadust;
- 2) andma teavet asjaajamise kohta;
- 3) vajaduse korral suunama isiku pädeva asutuse või isiku juurde;
- 4) tegema isiku nõusolekul koostööd isikute või asutustega, kes aitavad isikul saada tema vajadustele vastavat abi.

§ 29¹. Abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel

Kui isik vajab iseseisva toimetuleku parandamiseks pikaajalist ja mitmekülgset abi, mis hõlmab ka sotsiaalteenuse või -toetuse määramise vajadust, kasutatakse abi osutamisel juhtumikorralduse põhimõtet.

Abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel hõlmab muuhulgas ka tegevuste läbiviimist erinevate isikute ja asutuste poolt.

§ 30. Andmete esitamine

(1) Isik esitab valla- või linnavalitsusele andmed, mis on vajalikud sotsiaalteenuste, sotsiaaltoetuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi saamiseks.

Sotsiaalhoolekandametnikul on õigus saada isiku kohta talle abi andmiseks vajalikke

täiendavaid andmeid teistelt juriidilistelt ja füüsilistelt isikutelt, kui nende andmete avaldamine ei ole seadusega keelatud.

§ 31. Isiku kaasamine ja tema arvamuse ärakuulamine

(1) Sotsiaalhoolekannet puudutava küsimuse lahendamisel kaasatakse isikule sobivaima abi leidmiseks abivajav isik ja tema nõusolekul isiku pereliikmed. Nimetatud küsimuse lahendamisel tuleb ära kuulata isiku arvamust.

(2) Last, eestkostetavat või hooldatavat puudutava küsimuse lahendamisel tuleb ära kuulata vanema ja kasuvanema, eestkostja või hooldaja arvamust.

(3) Sotsiaalhoolekannet puudutav küsimus võidakse lahendada käesoleva paragrahvi 1. ja 2. lõikes nimetatud isikuid ära kuulamata, kui see ei ole lahendamiseks vajalik või kui lahendamist ei või selle kiireloomulisuse tõttu edasi lükata.

§ 32. Isiku tahte arvestamine

(1) Sotsiaalteenuste, sotsiaaltoetuste ja muu abi andmisel arvestatakse isiku tahtet, välja arvatud käesoleva seaduse §-des 19, 20¹, 20² ja 25 sätestatud juhud.

(2) Last puudutava küsimuse lahendamisel tuleb arvestada vanema, vanema puudumisel kasuvanema või eestkostja soovi, samuti vähemalt 10-aastase lapse enda soovi. Lapse eraldamisel kodust ja perekonnast tuleb arvestada ka noorema kui 10-aastase lapse soovi, kui lapse arengutase seda võimaldab.

§ 35. Õigus saada teavet sotsiaalhoolekandealaste dokumentide kohta

(1) Isikul on õigus saada teavet hoolekandetöötaja valduses olevatest, samuti sotsiaalhoolekandeesutuses olevatest tema kohta käivatest dokumentidest.

(2) Hoolekandetöötajal on õigus keelduda käesoleva paragrahvi 1. lõikes nimetatud teabe andmisest, kui see on vastuolus sotsiaalhoolekannet saava isiku huvidega.

§ 36. Saladuse pidamise kohustus

Hoolekandetöötaja võib avaldada andmeid sotsiaalhoolekannet saava isiku või perekonna kohta ainult juhul, kui nende avaldamata jätmine ohustab teise isiku elu või tervist või kui andmed on seotud kuriteo toimepanemisega.

§ 37. Abivajadusest teatamise kohustus

Abi vajava isiku perekonnaliikmed, kohtunik, politseinik, prokurör, ravi- või haridusasutuse juht või muu ametiisik on kohustatud teatama sotsiaalhoolekannet vajavast isikust või perekonnast isiku või perekonna elukohajärgsele valla- või linnavalitsusele.

Isikuandmete kaitse seadus

§ 4. Isikuandmed

(1) Isikuandmed on mis tahes andmed tuvastatud või tuvastatava füüsilise isiku kohta, sõltumata sellest, millisel kujul või millises vormis need andmed on.

(2) Delikaatsed isikuandmed on:

1) poliitilisi vaateid, usulisi ja maailmavaatelisi veendumusi kirjeldavad andmed, välja arvatud andmed seadusega ettenähtud korras registreeritud eraõiguslike juriidiliste isikute liikmeks olemise kohta;

2) etnilist päritolu ja rassilist kuuluvust kirjeldavad andmed;

3) andmed tervises seisundi või puude kohta;

4) andmed pärilikkuse informatsiooni kohta;

- 5) biomeetrilised andmed (eelkõige sõrmejälje-, peopesajälje- ja silmaiirisekujutis ning geenandmed);
- 6) andmed seksuaalelu kohta;
- 7) andmed ametiühingu liikmelisuse kohta;
- 8) andmed süüteo toimepanemise või selle ohvriks langemise kohta enne avalikku kohtuistungit või õigusrikkumise asjas otsuse langetamist või asja menetluse lõpetamist.

§ 5. Isikuandmete töötlemine

Isikuandmete töötlemine on iga isikuandmetega tehtav toiming, sealhulgas isikuandmete kogumine, salvestamine, korrastamine, säilitamine, muutmine ja avalikustamine, juurdepääsu võimaldamine isikuandmetele, päringute teostamine ja väljavõtete tegemine, isikuandmete kasutamine, edastamine, ristkasutamine, ühendamine, sulgemine, kustutamine või hävitamine, või mitu eelnimetatud toimingut, sõltumata toimingute teostamise viisist ja kasutatavatest vahenditest.

§ 6. Isikuandmete töötlemise põhimõtted

Isikuandmete töötleja on kohustatud isikuandmete töötlemisel järgima järgmisi põhimõtteid:

- 1) seaduslikkuse põhimõte – isikuandmeid võib koguda vaid ausal ja seaduslikul teel;
- 2) eesmärgikohasuse põhimõte – isikuandmeid võib koguda üksnes määratletud ja õiguspäraste eesmärkide saavutamiseks ning neid ei või töödelda viisil, mis ei ole andmetöötluse eesmärkidega kooskõlas;
- 3) minimaalsuse põhimõte – isikuandmeid võib koguda vaid ulatuses, mis on vajalik määratletud eesmärkide saavutamiseks;
- 4) kasutuse piiramise põhimõte – isikuandmeid võib muudel eesmärkidel kasutada üksnes andmesubjekti nõusolekul või selleks pädeva organi loal;
- 5) andmete kvaliteedi põhimõte – isikuandmed peavad olema ajakohased, täielikud ning vajalikud seatud andmetöötluse eesmärgi saavutamiseks;
- 6) turvalisuse põhimõte – isikuandmete kaitseks tuleb rakendada turvameetmeid, et kaitsta neid tahtmatu või volitamata töötlemise, avalikuks tuleku või hävimise eest;
- 7) individuaalse osaluse põhimõte – andmesubjekti tuleb teavitada tema kohta kogutavatest andmetest, talle tuleb võimaldada juurdepääs tema kohta käivatele andmetele ja tal on õigus nõuda ebatäpsete või eksitavate andmete parandamist.

§ 7. Isikuandmete töötleja

(1) Isikuandmete töötleja on füüsiline või juriidiline isik, välismaa äriühingu filiaal või riigi- või kohaliku omavalitsuse asutus, kes töötleb või kelle ülesandel töödeldakse isikuandmeid

§ 8. Andmesubjekt

Andmesubjekt on isik, kelle isikuandmeid töödeldakse.

§ 10. Isikuandmete töötlemise lubatavus

(1) Isikuandmete töötlemine on lubatud üksnes andmesubjekti nõusolekul, kui seadus ei sätesta teisiti.

(2) Haldusorgan võib isikuandmeid töödelda üksnes avaliku ülesande täitmise käigus seaduse, välislepingu või Euroopa Liidu Nõukogu või Euroopa Komisjoni otsekohalduva õigusaktiga ettenähtud kohustuse täitmiseks.

(3) Käesoleva seaduse § 2 lõikes 3 sätestatud isikuandmete töötlemise tingimused ja korra kehtestab Vabariigi Valitsus määrusega.

§ 11. Isikuandmete avalikustamine

(1) Kui andmesubjekt on oma isikuandmed avalikustanud ise, andnud käesoleva seaduse § 12 kohase nõusoleku nende avalikustamiseks või kui isikuandmed avalikustatakse seaduse, sealhulgas käesoleva paragrahvi lõike 2 alusel, siis ei kohaldata isikuandmete töötlemisele käesoleva seaduse teisi paragrahve.

(2) Isikuandmeid võib ilma andmesubjekti nõusolekuta ajakirjanduslikul eesmärgil töödelda ja avalikustada meedias, kui selleks on ülekaalukas avalik huvi ning see on kooskõlas ajakirjanduseetika põhimõtetega. Andmete avalikustamine ei tohi ülemääraselt kahjustada andmesubjekti õigusi.

(8) Kui seadus ei sätesta teisiti, asendab avalikus kohas toimuva heli- või pildimaterjalina jäädvustamise puhul avalikustamise eesmärgil andmesubjekti nõusolekut tema teavitamine sellises vormis, mis võimaldab tal heli- või pildimaterjali jäädvustamise faktist aru saada ja enda jäädvustamist soovi korral vältida. Teavitamiskohustus ei kehti avalike ürituste puhul, mille avalikustamise eesmärgil jäädvustamist võib mõistlikult eeldada.

§ 12. Andmesubjekti nõusolek isikuandmete töötlemiseks

(1) Andmesubjekti tahteavaldus, millega ta lubab oma isikuandmeid töödelda (edaspidi nõusolek), kehtib üksnes juhul, kui see tugineb andmesubjekti vabal tahtel. Nõusolekus peavad olema selgelt määratletud andmed, mille töötlemiseks luba antakse, andmete töötlemise eesmärk ning isikud, kellele andmete edastamine on lubatud, samuti andmete kolmandatele isikutele edastamise tingimused ning andmesubjekti õigused tema isikuandmete edasise töötlemise osas. Vaikimist või tegevusetust nõusolekuks ei loeta. Nõusolek võib olla osaline ja tingimuslik.

(2) Nõusolek peab olema kirjalikku taasesitamist võimaldavas vormis, välja arvatud juhul, kui vorminõude järgmine ei ole andmetöötluse erilise viisi tõttu võimalik. Kui nõusolek antakse koos teise tahteavaldusega, peab isiku nõusolek olema selgelt eristatav.

(8) Vaidluse korral eeldatakse, et andmesubjekt ei ole oma isikuandmete töötlemiseks nõusolekut andnud. Andmesubjekti nõusoleku tõendamise kohustus on isikuandmete töötlejal.

§ 13. Isikuandmete töötlemine pärast andmesubjekti surma

(1) Pärast andmesubjekti surma on andmesubjekti isikuandmete töötlemine lubatud andmesubjekti pärija, abikaasa, alaneja või üleneja sugulase, õe või venna kirjalikul nõusolekul, välja arvatud juhul, kui isikuandmete töötlemiseks nõusolekut ei ole vaja, või juhul, kui andmesubjekti surmast on möödunud 30 aastat. Mitme pärija või muu käesolevas

lõikes nimetatud isiku olemasolul on andmesubjekti isikuandmete töötlemine lubatud neist ükskõik kelle nõusolekul, kuid igapähe neist on õigus nimetatud nõusolek tagasi võtta.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud nõusolekut ei ole vaja, kui töödeldavateks isikuandmeteks on üksnes andmesubjekti nimi, sugu, sünni- ja surmaaeg ning surmafakt.

§ 14. Isikuandmete töötlemine andmesubjekti nõusolekuta

(1) Isikuandmete töötlemine on lubatud andmesubjekti nõusolekuta, kui isikuandmeid töödeldakse:

- 1) seaduse alusel;
- 2) välislepingu või Euroopa Liidu Nõukogu või Euroopa Komisjoni otsekohalduva õigusaktiga ettenähtud ülesande täitmiseks;
- 3) üksikjuhtumil andmesubjekti või muu isiku elu, tervise või vabaduse kaitseks, kui andmesubjektilt ei ole võimalik nõusolekut saada;
- 4) andmesubjektiga sõlmitud lepingu täitmiseks või lepingu täitmise tagamiseks, välja arvatud delikaatsete isikuandmete töötlemine.

§ 15. Andmesubjekti teavitamine isikuandmete töötlemisest

(1) Kui isikuandmete allikaks ei ole andmesubjekt, peab isikuandmete töötleja pärast isikuandmete saamist, parandamist või enne isikuandmete edastamist kolmandale isikule tegema andmesubjektile viivitamata teatavaks töödeldavate isikuandmete koosseisu ja allikad ning käesoleva seaduse § 12 lõikes 3 nimetatud andmed.

(2) Andmesubjekti ei ole vaja tema isikuandmete töötlemisest teavitada:

- 1) kui andmesubjekt on andnud nõusoleku oma isikuandmete töötlemiseks;
- 2) kui andmesubjekt on käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud asjaoludest teadlik;
- 3) kui isikuandmete töötlemine on ette nähtud seaduses, välislepingus või Euroopa Liidu Nõukogu või Euroopa Komisjoni otsekohaldavas õigusaktis;
- 4) kui andmesubjekti teavitamine ei ole võimalik;
- 5) käesoleva seaduse § 20 lõikes 1 sätestatud juhtudel.

§ 16. Isikuandmete töötlemine teadusuuringu või riikliku statistika vajadusteks

Andmesubjekti nõusolekuta võib teadusuuringu või riikliku statistika vajadusteks töödelda andmesubjekti kohta käivaid andmeid üksnes kodeeritud kujul.

§ 18. Isikuandmete edastamine välisriiki

(1) Isikuandmete edastamine Eestist on lubatud üksnes sellisesse riiki, kus on piisav andmekaitse tase.

(2) Isikuandmete edastamine on lubatud Euroopa Liidu liikmesriiki ja Euroopa Majanduspiirkonna lepinguga ühinenud riiki, samuti riiki, mille isikuandmete kaitse taset on Euroopa Komisjon hinnanud piisavaks. Isikuandmete edastamine ei ole lubatud riiki, mille andmekaitse taset on Euroopa Komisjon hinnanud ebapiisavaks.

§ 19. Andmesubjekti õigus saada teavet ja tema kohta käivaid isikuandmeid

(1) Andmesubjekti soovil peab isikuandmete töötleja andmesubjektile teatavaks tegema:

- 1) tema kohta käivad isikuandmed;
- 2) isikuandmete töötlemise eesmärgid;
- 3) isikuandmete koosseisu ja allikad;
- 4) kolmandad isikud või nende kategooriad, kellele isikuandmete edastamine on lubatud;
- 5) kolmandad isikud, kellele tema isikuandmeid on edastatud;
- 6) isikuandmete töötleja või tema esindaja nime ning isikuandmete töötleja aadressi ja muud kontaktandmed.

§ 20. Teabe ja isikuandmete saamise õiguse piirangud

(1) Andmesubjekti õigust saada teavet ja enda kohta käivaid isikuandmeid isikuandmete töötlemisel piiratakse, kui see võib:

- 1) kahjustada teise isiku õigusi ja vabadusi;
- 2) ohustada lapse põlvnemise saladuse kaitset;
- 3) takistada kuriteo tõkestamist või kurjategija tabamist;
- 4) raskendada kriminaalmenetluses tõe väljaselgitamist.

§ 22. Andmesubjekti õigus pöörduda Andmekaitse Inspektsiooni ja kohtu poole

Kui andmesubjekt leiab, et isikuandmete töötlemisel rikutakse tema õigusi, on tal õigus pöörduda Andmekaitse Inspektsiooni või kohtu poole, kui seaduses ei ole sätestatud teistsugust vaidlustamise korda.

§ 26. Isikuandmeid töötlevatele isikutele esitatavad nõuded

(1) Füüsiline isik, kes isikuandmete töötleja alluvuses töötleb isikuandmeid, on kohustatud neid töötlema käesolevas seaduses lubatud eesmärkidel ja tingimustel ning vastutava töötleja antud juhiste ja korralduste kohaselt.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud isik on kohustatud hoidma saladuses talle tööülesannete täitmisel teatavaks saanud isikuandmeid ka pärast töötlemisega seotud tööülesannete täitmist või töö- või teenistussuhte lõppemist.

(3) Isikuandmete töötleja on kohustatud tagama oma alluvuses isikuandmeid töötlevate isikute väljaõppe isikuandmete kaitse alal.

Politsei ja piirivalveseadus

§ 74.6. Isikuandmete töötlemine

(1) Politseil on välislepingu või Euroopa Liidu otsekohalduva õigusakti täitmiseks õigus töödelda isikuandmeid.

§ 77. Koostöö muude isikute ja asutustega

Politsei teeb muude isikute ja asutustega oma pädevuses koostööd avalikku korda ähvardava ohu ennetamiseks, tõrjumiseks ja korrarikkumiste kõrvaldamiseks.

Haldusmenetluse seadus

§ 6. Uurimispõhimõte

Haldusorgan on kohustatud välja selgitama menetletavas asjas olulise tähendusega asjaolud ja vajaduse korral koguma selleks tõendeid oma algatusel.

§ 7. Avalikkus ja andmekaitse

(1) Haldusmenetlus on avalik.

(2) Haldusorgan hoolitseb haldusmenetlust käsitleva olulise teabe (dokumentide esitamise juhendid, näidisvormide täitmise juhendid, blanketid, käesoleva seaduse §-s 36 sätestatud selgitused jms) väljapaneku eest oma asukohas ning avaldab selle teabe oma ametlikul veebilehel, kui see on haldusorganil olemas.

(3) Haldusorgan on kohustatud hoidma riigi- ja ärisaladust ning hoidma saladuses salastatud välisteabe ja asutusesiseseks kasutamiseks tunnistatud andmed.

(4) Haldusmenetluses tuleb järgida isikuandmete töötlemise korda vastavalt isikuandmete kaitse seadusele.

5. Avaliku teabe seadus

§ 1. Seaduse eesmärk

Käesoleva seaduse eesmärk on tagada üldiseks kasutamiseks mõeldud teabele avalikkuse ja igaühe juurdepääsu võimalus, lähtudes demokraatliku ja sotsiaalse õigusriigi ning avatud ühiskonna põhimõtetest, ning luua võimalused avalikkuse kontrolliks avalike ülesannete täitmise üle.

§ 3. Avalik teave

(1) Avalik teave (edaspidi teave) on mis tahes viisil ja mis tahes teabekandjale jäädvustatud ja dokumenteeritud teave, mis on saadud või loodud seaduses või selle alusel antud õigusaktides sätestatud avalikke ülesandeid täites.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud teabele juurdepääsu võib piirata seaduses sätestatud korras.

§ 34. Piiratud juurdepääsuga teave

(1) Piiratud juurdepääsuga teave on teave, millele juurdepääs on seadusega kehtestatud korras piiratud.

(2) Käesoleva seaduse alusel võib asutuse juht kehtestada teabele juurdepääsupiirangu, tunnistades teabe asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabeks

35. Teabe asutusesiseseks tunnistamise alused

(1) Teabevaldaja on kohustatud tunnistama asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabeks:

1) kriminaal- või väärteomenetluses kogutud teabe, välja arvatud vastavalt väärteomenetluse seadustikus ja kriminaalmenetluse seadustikus sätestatud tingimustel avaldatava teabe;

2) riikliku järelevalve menetluse käigus kogutud teabe kuni selle kohta tehtud otsuse

jõustumiseni;

3) teabe, mille avalikuks tulek kahjustaks riigi välissuhtlemist;

11) teabe, mis sisaldab delikaatseid isikuandmeid;

12) teabe, mis sisaldab isikuandmeid, kui sellisele teabele juurdepääsu võimaldamine kahjustaks oluliselt andmesubjekti eraelu puutumatus;

13) teabe, mis sisaldab perekonnaelu üksikasju kirjeldavaid andmeid;

14) teabe sotsiaalabi või sotsiaalteenuste osutamise taotlemise kohta;

15) teabe, mis kirjeldab isiku vaimseid või füüsilisi kannatusi;

16) isiku kohta seoses maksustamisega kogutud teabe, välja arvatud teabe maksuvõlgnevuste kohta;

17) teabe, mille avalikustamine võib kahjustada ärisaladust;

19) seaduses sätestatud muu teabe.

(¹) Käesoleva paragrahvi lõike 1 punkti 11 alusel tunnistatakse asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabeks teave, mis sisaldab:

1) perekonnaelu üksikasju kirjeldavaid andmeid;

2) sotsiaalabi või sotsiaalteenuste osutamise taotlemist kirjeldavaid andmeid;

3) isiku vaimseid või füüsilisi kannatusi kirjeldavaid andmeid;

4) isiku kohta seoses maksustamisega kogutud teavet, välja arvatud teave maksuvõlgnevuste kohta.

(2) Riigi- või kohaliku omavalitsuse asutuse või avalik-õigusliku juriidilise isiku juht võib asutusesiseseks kasutamiseks mõeldud teabeks tunnistada:

1) õigustloovate aktide eelnõud enne nende kooskõlastamiseks saatmist või vastuvõtmiseks esitamist;

2) dokumendi kavand ja selle juurde kuuluvad dokumendid enne nende vastuvõtmist või allakirjutamist;

3) põhjendatud juhtudel asutusesiseselt adresseeritud dokumendid, mida dokumendiregistris ei registreerita (arvamused, teated, memod, õiendid, nõuanded jm);

4) tsiviilkohtumenetluses riigi kui menetlusosalise huvisid kahjustada võiva teabe kuni kohtulahendi tegemiseni.

Tööturuteenuste ja –toetuste seadus

§ 1. Seaduse eesmärk ja reguleerimisala

(1) Käesoleva seaduse eesmärk on tööealise elanikkonna võimalikult kõrge tööhõive saavutamine ning pikaajalise töötuse ja tööturult tõrjutuse ennetamine tööturuteenuste osutamise ja tööturutoetuste maksmise kaudu.

(2) Käesolevas seaduses reguleeritakse arvestuse pidamist töötute ja töötajate üle, tööturuteenuste osutamist, tööturutoetuste maksmist, tööturu vajadustest lähtuva tööhõiveprogrammi koostamist, käesoleva seaduse kohaldamisel tekkinud vaidluste lahendamist ja vastutust käesoleva seaduse rikkumise eest.

(3) Käesolevas seaduses ettenähtud haldusmenetlusele kohaldatakse haldusmenetluse seaduse sätteid, arvestades käesoleva seaduse erisusi.

(4) Käesolevas seaduses nimetatud halduslepingu, välja arvatud käesoleva seaduse §-des 18, 20 ja 21 nimetatud halduslepingu sõlmimisele kohaldatakse halduskoostöö seaduses, välja arvatud selle §-s 5, sätestatud, arvestades käesoleva seaduse erisusi.

Tervishoiuteenuste korraldamise seadus

§ 1. Seaduse reguleerimisala

(1) Seadus sätestab tervishoiuteenuste osutamise korralduse ja nõuded ning tervishoiu juhtimise, rahastamise ja järelevalve korra.

(2) Käesolevat seadust kohaldatakse tervishoiuteenuste osutamise korraldusele Kaitseministeeriumi valitsemisalas koos kaitseväeteenistuse seadusest tulenevate erisustega. (2¹) Käesolevat seadust kohaldatakse tervishoiuteenuste osutamise korraldusele vanglates koos vangistusseadusest tulenevate erisustega.

(2²) Käesolevat seadust kohaldatakse koolitervishoiuteenuse osutamise korraldusele koolides koos põhikooli- ja gümnaasiumiseadusest tulenevate erisustega.

(3) Käesolevas seaduses ettenähtud haldusmenetlusele kohaldatakse haldusmenetluse seaduse sätteid, arvestades käesoleva seaduse erisusi.

Võlaõigusseadus

§ 768. Saladuse hoidmise kohustus

(1) Tervishoiuteenuse osutaja ja tervishoiuteenuse osutamisel osalevad isikud peavad hoidma saladuses neile tervishoiuteenuse osutamisel või tööülesannete täitmisel teatavaks saanud andmeid patsiendi isiku ja tema tervise seisundi kohta, samuti hoolitsema selle eest, et käesoleva seaduse §-s 769 nimetatud dokumentides sisalduvad andmed ei saaks teatavaks kõrvalistele isikutele, kui seaduses või kokkuleppel patsiendiga ei ole ette nähtud teisiti.

(2) Käesoleva paragrahvi lõikes 1 sätestatud kohustuse täitmisest võib mõistlikus ulatuses kõrvale kalduda, kui andmete avaldamata jätmise korral võib patsient oluliselt kahjustada ennast või teisi isikuid.

§ 769. Dokumenteerimiskohustus

Tervishoiuteenuse osutaja peab patsiendile tervishoiuteenuse osutamise nõuetekohaselt dokumenteerima ning vastavaid dokumente säilitama. Patsiendil on õigus nende dokumentidega tutvuda ja saada neist oma kulul ära kirju, kui seadusest ei tulene teisiti.

Vangistusseadus

§ 57. Sotsiaalhoolekande eesmärk

Sotsiaalhoolekande eesmärk on aidata kinnipeetaval säilitada ja luua sotsiaalselt olulisi ja positiivseid kontakte väljaspool vanglat, suurendada tema iseseisvat toimetulekuvõimet ning mõjutada teda õiguskuulekalt käituma.

§ 60. Sotsiaalhoolekande kinnipeetava vabastamisel

(1) Kinnipeetava vabastamise ettevalmistamisel abistatakse kinnipeetavat tema majanduslike ja isikliku elu korraldamisega seonduvate küsimuste lahendamisel, samuti dokumentide vormistamisel. Kinnipeetavat informeeritakse tema võimalustest saada toetust üldise sotsiaalhoolekande raames.

(2) Kinnipeetava vabastamise ettevalmistamisel edastatakse andmed pärast vabanemist sotsiaalhoolekannet vajava kinnipeetava kohta kinnipeetava või tema perekonna elukohajärgsele valla- või linnavalitsusele ja selgitatakse välja konkreetse abi saamise võimalused.

(3) Kui kinnipeetava või tema perekonna elukoht pole teada või kui kinnipeetav ei soovi pöörduda tagasi oma endisesse elukohta, edastatakse andmed pärast vabanemist sotsiaalhoolekannet vajava kinnipeetava kohta mõnele teisele valla- või linnavalitsusele, arvestades võimaluse korral kinnipeetava soove elukoha valikul.

(4) Vanglateenistus on kohustatud edastama valla- või linnavalitsusele nende taotlusel vabanenud kinnipeetavale sotsiaalhoolekande osutamiseks vajalikku teavet ja dokumente

§ 61. Kriminaalhooldusametniku kaasamine

(1) Kinnipeetava ennetähtaegse vabastamise ettevalmistamisel edastatakse andmed kinnipeetava kohta kinnipeetava või tema perekonna elukohajärgsele kriminaalhooldusosakonnale.

(2) Kui kinnipeetava või tema perekonna elukoht pole teada või kui kinnipeetav ei soovi pöörduda tagasi oma endisesse elukohta, edastatakse andmed kinnipeetava kohta mõnele teisele kriminaalhooldusosakonnale, arvestades võimaluse korral kinnipeetava soove elukoha valikul.

(3) Vanglateenistus on kohustatud edastama kohtu poolt määratud kriminaalhooldajale tema taotlusel kriminaalhoolduse teostamiseks vajalikku teavet ja dokumente.

6. Alaealise mõjutusvahendite seadus

§ 1. Seaduse reguleerimisala

(1) Käesolev seadus sätestab alaealisele kohaldatavad mõjutusvahendid ning alaealiste komisjoni pädevuse.

§ 20. Alaealiste komisjoni õigused ja kohustused

Alaealiste komisjoni õigused:

- 1) nõuda seletusi ja vajalikke materjale isikutelt, kellel võib olla asjassepuutuvat informatsiooni alaealise ja tema poolt toimepandud õiguserikkumise kohta;
- 2) alaealise huvides ajutiselt eemaldada asja arutamisel alaealine või tema seaduslik esindaja;
- 3) teha lapse elukohajärgsele valla- või linnavalitsusele ettepanek laps perekonnast eraldada;

7. Perekonnaseadus

§ 16. Perekonna ülalpidamise kohustus

Abikaasad on vastastikku kohustatud oma tööga ja varaga perekonda ülal pidama.

§ 96. Ülalpidamist andma kohustatud isikud

Ülalpidamist on kohustatud andma täisealised esimese ja teise astme ülenejad ja alanejad sugulased (edaspidi ülalpidamiskohustuslased).

§ 97. Ülalpidamist saama õigustatud isikud

Ülalpidamist on õigustatud saama:

- 1) alaealine laps;
- 2) laps, kes täisealiseks saanuna jätkab põhi- või keskkhariduse omandamist põhikoolis, gümnaasiumis või kutseõppeasutuses, kuid mitte kauem kui 21-aastaseks saamiseni;
- 3) muu abivajav alaneja või üleneja sugulane, kes ei ole võimeline ennast ise ülal pidama.

§ 98. Õigustatud isikute järjestus

(1) Kui ülalpidamist saama õigustatud isikuid on mitu ja ülalpidamiskohustuslane ei ole võimeline neile kõigile ülalpidamist andma, siis eelistatakse alaealist last teistele lastele, lapsi kaugema astme alanejatele sugulastele, alanejat sugulast ülenejale sugulasele ning ülenejate sugulaste puhul lähema astme sugulast kaugema astme sugulasele.

(2) Abikaasa on õigustatud isikute järjestuses võrdsustatud alaealise lapsega ning ta saab ülalpidamist enne täiskasvanud last või abielus olevat alaealist last ja ülejäänud sugulasi.

§ 99. Ülalpidamise ulatus

(1) Ülalpidamise ulatus määratakse kindlaks ülalpidamist saama õigustatud isiku vajadustest ja tema tavalisest elulaadist lähtudes.

(2) Ülalpidamise kindlaksmääramisel arvestatakse õigustatud isiku kõiki eluvajadusi, sealhulgas tema võimete ja kalduvuste kohase hariduse ja kutsealase ettevalmistusega seotud kulutusi, alaealise ülalpeetava puhul ka tema kasvatamise kulutusi.

§ 171. Eestkoste seadmise eeldused

(1) Kui esindusõigust ei ole alaealise lapse kummalgi vanemal või kui lapse päritolu ei ole võimalik kindlaks teha, määratakse talle eestkostja.

(2) Perekonnaseisuasutuse või muu valitsusasutuse või valla- või linnavalitsuse ametnik, politseiametnik, raviaasutuse või hoolekandeaasutuse juht, kohtunik, prokurör, notar ja kohtutäitur, kellel on andmeid eestkostet vajava lapse kohta, on kohustatud sellest teatama valla- või linnavalitsusele ja kohtule eestkostet vajava isiku hariliku viibimiskoha järgi. Sama kohustus on ka eestkostet vajava lapse sugulastel.

§ 176. Valla- või linnavalitsus eestkostjana

(1) Kuni eestkostja määramiseni täidab eestkostja ülesandeid lapse rahvastikuregistrisse kantud elukoha järgne valla- või linnavalitsus, kui eestkoste seadmise eeldused on täidetud. Eestkostja ülesannete täitmisel on valla- või linnavalitsusel käesolevast seadusest tulenevad eestkostja õigused ja kohustused.

(2) Kui sobivat füüsilist või juriidilist isikut ei leita, määratakse eestkostjaks lapse rahvastikuregistrisse kantud elukoha järgne valla- või linnavalitsus.

§ 195. Eestkoste lõppemine

(1) Eestkoste lõpeb:

- 1) eestkostetava surmaga;
- 2) vanema hooldusõiguse taastumisega;
- 3) eestkostetava lapsendamisega;
- 4) eestkostetava täisealiseks saamisega.

(2) Eestkostja ja valla- või linnavalitsus peavad kohtule käesoleva paragrahvi lõikes 1 nimetatud asjaoludest teatama

§ 202. Kohaldatavad sätted

Täisealise eestkoste kohaldatakse lapse eestkostet reguleerivaid sätteid, kui sellest peatükist või täisealiste eestkoste sisust ei tulene teisiti.

8. Kriminaalhooldusseadus

§ 4. Ametiabi ja koostöö

Riigi- ja kohaliku omavalitsuse asutused osutavad kriminaalhooldajatele kriminaalhooldusülesannete täitmiseks vajalikku sotsiaalhoolekandeval abi.

9. Eesti Vabariigi haridusseadus

§ 7. Kohalike omavalitsuste pädevus

10. Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus

§ 6. Omavalitsusüksuse ülesanded ja pädevus

Muud dokumendid

1. Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks

Sotsiaalala töötaja kohustub pöörama avalikkuse, huvigruppide, poliitikute ja oma tööandjate tähelepanu olukordadele, kus inimesed elavad vaesuses, kus ressursside jaotamine on alandav ja ebaõiglane või kahjustab inimeste, leibkondade ja kogukondade võimet iseseisvalt toime tulla.

Sotsiaalala töötaja seisab kliendi/klientide rühma ja iseenda heaolu eest, s.t.

- a) aktsepteerib kliendi või koostööpartneri õigust privaatsusele ja konfidentsiaalsusele;
- b) toetab ja säilitab kliendi õigust usaldusele;
- c) kasutab tema käsutuses olevat teavet vastutustundlikult vastavalt asutuses kehtestatud korrale või kliendiga sõlmitud kokkuleppele;
- d) teab oma õigusi ja kasutab neid eetilisel.

Sotsiaalala töötaja jagab ja vahetab kogemusi, teadmisi ning teavet kolleegide ja koostööpartneritega.

Sotsiaalala töötaja annab kliendile ja koostööpartneritele teavet neile arusaadaval viisil.

Sotsiaalala töötaja on valmis kolleegide ja koostööpartnereid ära kuulama, neile nõu andma ja neid jõustama.

2. Kaasamise hea tava

1.1. Valitsusasutused kaasavad huvirühmi ning avalikkust neid puudutavate otsuste kujundamisse, et tagada otsuste parim võimalik kvaliteet ning legitiimsus.

1.2. Kaasamine kaasamise hea tava mõistes seisneb otsuste kujundamisel huvirühmade ja avalikkuse informeerimises ja nendega konsulteerimises. Informeerimine seisneb huvirühmadele ja avalikkusele tasakaalustatud ja objektiivse informatsiooni edastamises, mis võimaldab mõista otsuse tegemise eesmärki ja lahendusvõimalusi. Avalik konsulteerimine seisneb huvirühmadelt ja avalikkuselt tagasiside küsimises poliitikakujundamise kõigis etappides, sealhulgas probleemide püstitamisel, eesmärkide kindlaksmääramisel, lahendusvõimaluste analüüsimisel ja otsuse kavandi koostamisel.

3. Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabaühendustele

Viidatud allikad

- Abramson J., Bronstein, L.** 2008. Teams. *Encyclopedia of Social Work*, Vol IV, p 199-204
- Abramson, J.S.** (2002). Interdisciplinary team practice. In G. Greene & A. Roberts (Eds.), *Social work desk reference* (pp. 44-50). Oxford University Press.
- Bronstein, L. R.** (2002). Index of interdisciplinary collaboration. *Social Work Research*, 26(2), 113-126.
- Bronstein, L. R.** (2003). A model for interdisciplinary collaboration. *Social Work*, 48(3), 297-306.
- Collins, A., & Pancoast, J.** (1976). *Natural helping networks*. Washington, DC: National Association of Social Workers.
- EV arengukavad, programmid ja juhendmaterjalid.**
- EL struktuurifondide info** INNOVE, EAS-i, KIK, Töötukassa, Rahandus- jt ministeeriumide koduleheküljed
- Hinsberg, H., Kübar, U.** 2009. Kaasamise käsiraamat ametnikele ja vabauhendustele. Tallinn : Eesti Mittetulundusühingute ja Sihtasutuste Liit.
- Kaasamise hea tava 2011.** Kinnitatud EV valitsuse poolt 29. detsembri 2011 istungil. <http://www.siseministeerium.ee/>
- Kahane, A.** (2004). Solving tough problems: An open way of talking, listening, and creating new realities. San Francisco: Berrett Koehler.
- Kodanikuühiskonna arengukava 2011-2014** koos rakendusplaaniga 2011-2014 heaks kiidetud 10.02.2011 EV valitsuse korraldusega nr 48. <http://www.siseministeerium.ee/>
- Kodanikuühiskonna arendamise kontseptsioon.** Kiidetud heaks EV Riigikogupoolt Tallinnas, 12. detsembril 2002.a. <http://www.siseministeerium.ee/ekak/>
- Korp, E., Rääk, R.** 2004. Lastekaitsetöö kohalikus omavalitsustes: käsiraamat; EV Sotsiaalministeerium, Tervise Arengu Instituut. Tallinn: Ortwil.
- Kuura, A.** (2000). Projektimeetod. Pärnu.
- Lagerspetz, M.** 2007. Kodanikuühiskonna lühisõnastik. Eesti Mittetulundusühingute ja Sihtasutuste Liit, Siseministeerium ja Ettevõtluse Arendamise Sihtasutus. Pdf-www.ngo.ee/trykised.
- Medar, M.** 2006 Juhtumipõhine võrgustikutöö. Juhtumikorralduse käsiraamat. Sotsiaalministeerium, TÜ Pärnu kolledž. Kirjastus Imagoline OÜ.
- Perens, A.** (1999). Projektijuhtimine. Tallinn: Külim.
- Rahvusvaheline projektijuhtimine.** (2000). Phare/Siseministeerium/Esko Koolitus EL programmid ja juhendmaterjalid.
- Roberts-Degennaro, M.** 2008. Case Management. *Encyclopedia of Social Work*, Volume I, 222- 227
- Sampson, R. J.** 2004. Networks and Neighborhoods; The Implications of Connectivity for Thinking about Crime in the Modern City. 157-166 in Helen McCarthy, Paul Miller, and Paul Skidmore (editors), *Network Logic: Who Governs in an Interconnected World?*. London: Demos.
- Sampson, R. J.** 2004. Neighborhood and Community: Collective Efficacy and Community Safety. *New Economy*. 11:106-113.
- Sotsiaalse kaasatuse strateegia ja riiklikud tegevuskavad** (*National Action Plans for Social Inclusion* ehk NAP/incl).
- Werner, C, Altman, I., Oxley, D., & Haggard, L.** (1987). People, place, and time: A transactional analysis of neighborhoods. In W. Jones & D. Perlman (Eds.), *Advances in personal relationships* (pp. 243-275). New York: JAI Press.

Xu, Yili, Mora L. Fiedler, Karl H. Flaming, Discovering the Impact of Community Policing: The Broken Windows Thesis, Collective Efficacy, and Citizens' Judgment. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, Vol. 42, No. 2, 147-186 (2005)

Practices and Procedures Guide. 2012. Washington State Department of Social and Health Services. Children Administration.

[State Guidelines. http://www.dshs.wa.gov/ca/pubs/mnl_pnpg/chapter4_4300.asp](http://www.dshs.wa.gov/ca/pubs/mnl_pnpg/chapter4_4300.asp) [7.05.2012]

Case Conference Resource Guide. Albury Wodonga Regional GP Network. Australian Government Department of Health and Ageing.

www.agpn.com.au/.../CASE_CONFERENCE_guide.... [7.05.2012]

Permanency Planning Practice Guide for Social Workers. 2006. Children Administration.

www.dshs.wa.gov/.../PermPlanG... [7.05.2012]

Practice Standards for Mental Health Social Workers. Australian Association of Social Workers. 2008

<http://www.aasw.asn.au/document/item/17> [7.05.2012]

A Practice Guide for Working with African American Families in the Child Welfare System. The Role of the Caseworker in Identifying Developing and Supportive Strengths in African American Families Involved in Child Protection Services. 2006.

<http://centerforchildwelfare.fmhi.usf.edu/kb/cultcomp/Practice%20Guide%20for%20African%20American%20families.pdf> [7.05.2012]

Protective Service for Adults. Division of Aging and Adult Service Manual. 2011. APS

http://www.ncdhhs.gov/aging/adultsvcs/aps/APS_Manual.pdf [7.05.2012]

Social Worker's Practice Guide to Education for children and youth in foster care. 2010. Children's Administration. Washington State Department of Social and Health Services.

<http://www.dshs.wa.gov/pdf/publications/22-1185.pdf> [7.05.2012]

Treat Them Like Gold. A best Practice Guide to Partnering with Resource Families. 2009. North Carolina Division of Social Service. Child Welfare Service Section.

www.ncdhhs.gov/dss/.../docs/TOC-introduction.pdf [7.05.2012]

Social Work Best Practice. Healthcare Case Management Standards.

<http://www.sswlhc.org/docs/swbest-practices.pdf> [7.05.2012]

Rosen, A., Proctor, K. E. (2003) Developing Practice Guidelines for Social Work Intervention. Issues, methods and Research Agenda.

http://books.google.ee/books?id=xGyBMolk7YsC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false [7.05.2012]