



SOTSIAALKINDLUSTUSAMET

Võru Linnavalitsus
info@voru.ee
Jüri 11
65608, Võru

JÄRELEVALVE KOKKUVÕTE

22.05.2026 nr 5.1-3/13355-1

ÜLDSÄTTED

Järelevalve teostamise õiguslik alus on sotsiaalhoolekande seaduse (SHS) § 157 lõige 3. Järelevalves kontrolliti Võru Linnavalitsuse tegevust täisealiste sotsiaalteenuste (koduteenus, väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus, tugiisikuteenus, isikliku abistaja teenus, sotsiaaltransporditeenus ja eluruumi tagamise teenus) korraldamisel ja kättesaadavuse tagamisel.

Järelevalve teostamise koht: Jüri 11 65620, Võru, info@voru.ee telefon +372 7850901.
Paikvaatluse aeg: 14.04.2026.

Järelevalve teostajad: Sotsiaalkindlustusameti (SKA) üldosakonna järelevalve talituse peaspetsialistid Ülle Sihver ja Aime Koger (järelevalve juht).

Järelevalvemenetluses kasutatud meetodid: tutvumine avalikustatud ja omavalitsuse esitatud dokumentidega, suuline ja kirjalik küsitlemine ning kogutud tõendite analüüs. Järelevalvemenetluse ajal oli järelevalve teostajatel juurdepääs Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri (STAR) Võru Linnavalitsuse menetlustele.

Järelevalvetoimingutes osalesid: Võru Linnavalitsuse sotsiaaltööosakonna juhataja Terje Kanger, hoolekande spetsialist Larisa Bõkova ja eestkostespetsialist Egle Niilus ning Nõõrimaa Tugikodu direktor Halliki Karba, vanemjuhtumikorraldaja Kadri Lepp, juhtumikorraldaja Kristel Plakso ja koduteenustöötaja Tiia Vaher.

JÄRELEVALVE TULEMUSED

Võru Linnavalitsuse tegevus täisealiste sotsiaalteenuste korraldamisel lähtub SHSis sätestatud nõuetest. Sotsiaalkindlustusamet lõpetab järelevalve.

JÄRELEVALVEMENETLUSE KOKKUVÕTE

Järelevalvemenetlus algatati 23.03.2026, mil Võru Linnavalitsusele edastati teade nr 5.1-3/7866-1. Eelmine SKA haldusjärelevalve toimus 2021. aastal riigi poolt toimetulekutoetuseks eraldatud vahendite kasutamise õigus- ja eesmärgipärasuse, riigi poolt tasandus- ja toetusfondist asendushooldusteenuse rahastamiseks ja korraldamiseks eraldatud rahaliste vahendite kasutamise eesmärgipärasuse ning isiku abivajaduse hindamise üle. Järelevalve akt nr 5.1-3/22138-4 koostati 15.10.2021.

SKA lähtub täisealiste sotsiaalteenuste osutamisele hinnangu andmisel SHS §dest 3, 9, 11, 14, 15, 16¹ ning järelevalve fookuses olevate teenuste osutamist reguleerivatest SHSi sätetest.

Üldandmed ja täisealistele sotsiaalteenuste korraldamine

Võru linna elanike arv seisuga 01.01.2026 oli 11 192, sealhulgas oli üle 65.aastaseid elanikke kokku 2 848. (osakaal 25,5 %). Täisealiste teenusesaajate arvud seisuga 01.01.2026 olid järgmised: koduteenus 142, väljaspool kodu osutataval üldhooldusteenus (üldhooldusteenus) 155, isikliku abistaja teenus 2 ja tugiisikuteenus 6, eluruumi tagamise teenus 53 inimest ja sotsiaaltransporditeenus 487.

Keskkonnas Täiskasvanute sotsiaalhoolekande [teenustase](#) antakse Eestimaa omavalitsuste 2020-2024 ülevaade. Maksimaalselt hinnatakse omavalitsuste teenuste taset kaheksa punktiga. Viimati hinnati Võru linna täiskasvanute sotsiaalhoolekannet hindegas 7, mis on maakonna kõrgeim. Maakonna keskmine oli 5.

Võru Linnavalitsuse sotsiaaltöösakonna kontaktid on [kodulehel](#) avalikustatud. Sotsiaalteenuste taotluste hindamiseks ja linnavalitsusele ettepanekute tegemiseks on moodustatud eluruumide komisjon (17.12.2025 korraldus nr 603) ja sotsiaalkomisjon (17.12.2025 korraldus nr 604). Komisjonid kogunevad vastavalt vajadusele. Näiteks sotsiaalkomisjoni peamised teemad on taotlejate tervisega seonduvad teemad (ravimid, abivahendid, transpordi arved jne.)

Samuti on kodulehel leitavad hallatava asutuse Nöörimaa Tugikodu [kontaktid](#) – asutus osutab üheksat erinevat teenust. Võru Linnavalitsuse korraldusega muudeti viimati 15.01.2025 Nöörimaa Tugikodu hoolekogu koosseisu. Esimehe kohustused on Võru Linnavalitsuse sotsiaaltöösakonna juhatajal (juhataja), kelle ametijuhendi kohaselt on tal kohustus koordineerida hallatava asutuse tööd. Tugikodu põhimääruse § 4 lõike 4 kohaselt teostab linnavalitsus järelevalvet asutuse põhimäärusejärgsete ülesannete täitmise üle (sisekontrolli teostav ametnik).

Sotsiaalhoolekandelise abi andmise kord

SHS § 14 lõige 1 kohaselt on kohaliku omavalitsuse üksuse (KOV) kohustus võtta vastu sotsiaalhoolekandelise abi andmise kord, mis peab sisaldama vähemalt sotsiaalteenuste ja -toetuste kirjeldust, rahastamist ning nende taotlemise tingimusi ja korda. Võru Linnavolikogu on 18.11.2020 võtnud vastu [määruse](#) (määrus) „Sotsiaalhoolekandelise abi andmise kord“. Hetkel kehtiv tekst jõustus 01.09.2025. Eelmise 01.07.2025 jõustunud muudatuse kohaselt otsustab sotsiaalteenuse ja toetuse määramise ametnik kui teenuse või toetuse liigi juures ei ole märgitud teisiti (§ 3 lõige 4).

SKA seisukoht: SHS § 14 lõikes 1 sätestatud nõue on täidetud.

Nõuded sotsiaalhoolekandes töötavale KOVi sotsiaaltöötajale

Tulenevalt SHS § 16¹ võib kohaliku omavalitsuse üksus sotsiaaltöötajana ametisse nimetada isiku, kellele on kutseseaduse alusel välja antud sotsiaaltöötaja kutse või kellel on riiklikult tunnustatud kõrgharidus sotsiaaltöös või sellele vastav kvalifikatsioon. Nimetatud säte jõustus 08.05.2022 ning sotsiaaltöötajale täpsemate tingimuste seadmisel anti neile sotsiaaltöötajatele, kellel puudub erialane kõrgharidus või sellele vastav kvalifikatsioon või sotsiaaltöötaja kutse, nõuetele vastava kvalifikatsiooni omandamiseks ülemineku aeg kuni 01.07.2026.

Täisealiste sotsiaalteenuste ja -toetuste korraldamisega seotud ametnikud on nõutava ettevalmistusega. Eestkostespetsialist Egle Niilus ja hoolekande spetsialist Larisa Bökova on lõpetanud Lääne-Viru Rakenduslikus Kõrgkoolis sotsiaaltöö eriala, sotsiaalteenuste spetsialist Anita Luik ja juhataja Terje Kanger omandasid erialase kõrghariduse Tartu Ülikoolis

(sotsiaalteaduste bakalaureus). Järelevalvetoimingute eel jäi sotsiaaltöö spetsialisti ametikoht vakantseks.

SKA seisukoht: SHS § 4 punktis 3 sätestatud nõue on täidetud

Nõuded SHSis sätestatud statistika esitamisele

SHS § 11 lõige 2 kohustab KOVi esitama SKAle statistilisi aruandeid. Sotsiaalkaitseminister on aruannete koostamise nõudeid reguleeriva [määruse](#) vastu võtnud 17.03.2021. Tulenevalt määruse § 3 lõikest 1 koostab KOV S-veebis 15. veebruariks eelmise kalendriaasta andmete põhjal sätestatud vormide kohased statistilised aruanded ning esitab need S-veebi kaudu samaks tähtajaks SKA-le. S-veebi info kohaselt koostati 2025. aasta aruanded järgnevalt: 14.02.2026 koduteenuse, isikliku abistaja teenuse ja sotsiaaltransporditeenuse aruanded, 17.02.2026 eluruumi tagamise teenuse ja 18.02.2026 tugiisikuteenuse aruanne.

SKA seisukoht: SHS § 11 lõike 2 nõuded on täidetud osalise viivitusega.

Sotsiaalteenuste taotlemine ja abivajaduse hindamine

Tulenevalt määruse §st 3 tuleb teenuse või toetuse saamiseks esitada linnavalitsusele taotlus, mille esitamise viisid on kodulehel avalikustatud. Näiteks [koduteenuse](#) info juures (paber kandjal osakonda, saata paber kandjal postiga või saata digitaalselt allkirjastatuna info@voru.ee).

Määruse kohaselt on taotluse esitamine vormivaba ja mõnel juhul piisab ka telefonikõnest (näiteks sotsiaaltransporditeenus). Linnavalitsusel on õigus isikute abistamiseks kehtestada näidisvorme. Kodulehel on leitav Võru Linnavalitsuse 09.12.2020 korraldusega kehtestatud „Sotsiaaltoetuse taotlus“. Juhataja seletuse kohaselt saab seni SPOKU kaudu esitada toetuste taotluseid.

Linnavalitsusel on kohustus abivajajaid abistada ja nõustada (määruse § 1). Näiteks hoolekande spetsialisti ametijuhendi kohaselt on tema kohustus vajaliku teabe andmine sotsiaalsetest õigustest ja seaduslike huvide kaitsmise võimalustest ning abistamine probleemide lahendamisel edaspidise toimetuleku soodustamiseks.

Tulenevalt määruse § 4 lõikest 3 on ametnikel õigus sotsiaalhoolekandeline abi andmiseks teha päringuid taotleja andmete saamiseks asjaomastesse infosüsteemidesse ja andmekogudesse. Ametniku seletuse kohaselt tekib eluruumi tagamise teenuse taotluste menetlemisel alati vajadus küsida lisadokumente või teha päringuid (rahvastikuregister, leibkonnaliikmete arv, sissetulek, töötamise register).

Järelevalve teostaja veendus, et uurimispõhimõtet on järgitud ja tehtud päringuid Rahvastikuregistrisse, SKAle, Tervisekassale jt. Näiteks sotsiaaltransporditeenus menetluses 26284627569 SKAle tehtud päring.

Tulenevalt SHS § 15 lõikest 2 on KOVil kohustus abivajaduse väljaselgitamisel lähtuda terviklikust lähenemisest isiku abivajadusele. Määruse § 4 lõige 2 ja § 8 sätestavad linnavalitsuse nimetatud kohustuse. Määruse erinevate sotsiaalteenuste sätetes konkretiseeritakse hindamise asjaolusid: koduteenusel (§ 11 lõige 2), tugiisikuteenusel (§ 13 lõikes 3), isikliku abistaja teenusel (§ 15 lõige 3) ja sotsiaaltransporditeenusel (§ 18 lõige 2). Tulenevalt määruse § 8 lõikest 3 hindab eluruumi vajadust valitsuse poolt moodustatud komisjon, mille ülesandeks on taotleja eluruumi vajaduse hindamine ja ettepanekute tegemine eluruumide üürile andmiseks ja vajadusel üürilepingute lõpetamiseks.

Üldhooldusteenuse sätetes ei ole hindamiskohustust eraldi välja toodud. Seega täidetakse kohustust lähtudes kõrgema õigusakti SHS § 22¹ lõikest 1, mille kohaselt algab rahastamine juhul, kui KOV on eelnevalt välja selgitanud isiku üldhooldusteenuse vajaduse. Juhataja seletuse

kohaselt hindamine toimub ja sel juhul kasutatakse hindamisdokumendi lihtsamat/teenusekeskset vormi.

Koduteenuse, isikliku abistaja teenuse ja sotsiaaltransporditeenuse vajaduse selgitamiseks on koostatud paber kandjal etteantud küsimustega hindamisinstrument, milles dokumenteeritakse kliendi andmed, info eluaseme, võrgustiku, sotsiaalse aktiivsuse, liikumise, tervise, eelneva hoolduskorralduse ja majandusliku toimetuleku kohta. Järgnevalt hinnatakse skaalal "kas saab ise hakkama/vajab mõningast abi/vajab olulist abi/ei saa ka abiga hakkama". Hindamise valdkonnad on liikumine, hügieen, toit ja toiduvalmistamine, majapidamistööd, sotsiaalne elu ja füüsiline võimekus. Hindamisinstrumendis kaardistatakse, millised toimingud on olulised koduteenuse ja isikliku abistaja teenuse osutamisel. Sotsiaaltransporditeenuse osas märgitakse sõidu eesmärk (töö, õppimine, huvi- ja ühiskondlik tegevus või ametiasutuste külastamine). Dokumendi allkirjastavad hindamise läbiviinud ametnik ja (tulevase) teenuse saaja.

Reeglina toimub hindamine isiku kodus (koduteenus, isiklik abistaja, täisealise isiku hooldus), kuid ka sotsiaaltöösakonnas (varjupaigateenus, võlanõustamine, tugiisikuteenus). Sotsiaaltranspordi teenuse tellimine toimub ka telefoni teel.

Ajaliselt toimub esmane hindamine vastavalt taotleja soovile, kuid mitte hiljem kui seitsme päeva jooksul peale taotluse esitamist. Kiirete vajaduste ja üksi elavate inimeste korral (näiteks isik tuleb haiglast koju hommikupoolikul, vaja saada koju ravimid, toiduained), alustatakse koduteenuse osutamisega esimesel võimalusel. Kui teenust taotlevad abivajajate lapsed või pereliikmed, siis tehakse nendega eelnevad kokkulepped, millal võib teenuse vajajat külastada koos pereliikmetega. Eelnevalt lähedased valmistavad kodukülastuse ette, sest abivajaja peab ise teenusega nõus olema. Koduteenuse esmane hindamisele on kaasatud Nõõrimaa Tugikodu juhtumikorraldaja, täisealise isiku hooldamise teenuse hindamisel vajadusel võib kohal olla kaks ametnikku või kaastakse juhataja. Erinev on olukord siis, kui abivajav inimene on eelkõige ohtlik iseendale ja mõnikord ka teistele. Sel juhul tuleb kaasata eestkostespetsialist.

Taotlused registreeritakse ja säilitatakse koos hindamisdokumentidega GoPros (dokumendihaldussüsteem). Originaaldokumendid on lukustatud dokumendikapis.

Määruse kohaselt kantakse teenuse osutamise ja toetuse määramise andmed STARi (§ 4 lõige 5). Hoolekande spetsialisti, sotsiaaltööspsialist ja sotsiaalteenuste spetsialist ametijuhendites on kohustus koguda, hallata ja analüüsida oma tööks vajalikku informatsiooni hallates STAR andmebaasi oma haldusalasse kuuluvate andmete osa. Eestkostespetsialistil on STARi administreerimise ja teenistusülesannetest lähtuvalt andmete sisestamine kohustus.

Järelevalvetoimingute alguses olid paljud STARi menetlused korrastamata, muuhulgas puudus STARi menetlustes info avalduste esitamise ja registreerimise ning abivajaduse hindamise teostamise kohta. Järelevalvetoimingute ajal menetlusi täiendati ja nimetatud info lisati.

Paikvaatlusel saadud ütluste kohaselt esineb näiteid, mil abivajadus ja teenuste vajadus on suurenenud, kuid korduvhindamine on jäänud tegemata. Teenusesaaja soov ja teenuseosutaja hinnang antakse teada hoolekande spetsialistile, kes vormistab uue otsuse.

SKA seisukoht: Sotsiaalteenuste määramine toimub abivajaduse hindamise alusel. Paljud STARi menetlused vajavad korrastamist.

Koduteenuse määramine ja osutamine

Määruse kehtiv redaktsioon jõustus 01.09.2025, kuid ei lähtu sotsiaalkaitseministri [määruse](#) nr 40 „Nõuded koduteenusele“ sisust. Ministri määrus jõustus alates 01.01.2025 ja seega antud ajast tuleb koduteenuse toimingud eristada koduabiks ja isikuabiks. Koduabi piiritletakse toimingutega kodus majapidamises, saatmisega väljaspool kodu jmt. Isikuabi tähendab inimese juhendamist ja abistamist enesehooldusega seotud toimingute sooritamisel, näiteks toitumisel, hügieenitoimingutel. Isikuabi osa on ka teenusesaaja tegevusvõime jälgimine ja

jõustamine, samuti lähivõrgustikuga kontakti hoidmine ja kogukonnaelus osalemise soodustamine.

Koduteenuse osutamiseks vajalikud tegevused ja nende osutamise sagedus sisaldub teenuse määramise otsuses, millest lähtudes korraldab teenuse osutamist Nõõrimaa Tugikodu või ametniku poolt määratud isik (määruse § 11 lõige 3). Info [koduteenuse](#) vajaduse hindamise ja teenusele suunamise kohta on leitav kodulehel koos hoolekande spetsialisti kontaktidega. Samuti on kodulehel teenuse korraldaja Nõõrimaa Tugikodu vanemjuhtumikorraldaja kontaktid.

Seoses koduteenusega määramisega on hoolekande spetsialisti ametijuhendis järgmised kohustused: koostada teenusele määramise või sellest keeldumise kohta haldusakt (punkt 2.2.3) ning edastada haldusakt teenuseid osutavatele asutustele ja teha igakülgset koostööd teenuseid osutavate asutuste ja organisatsioonidega, muuhulgas jälgida haldusakti täitmist teenuste osutajate poolt (punkt 2.2.4). Lisaks kogub, haldab ja analüüsib ametnik oma tööks vajalikku informatsiooni hallates STAR andmebaasi oma haldusalasse kuuluvate andmete osas (punkt 2.3.).

Paikvaatlusel saadud ütluste kohaselt saadab ametnik STARi otsuse teenuseosutajale e-postiga, samas on STARi otsus tugikeskuse vanemjuhtumikorraldajale nähtav ka STARi keskkonnas. Tugikeskuse koduteenustöötaja viib otsuse koos lepinguga teenusesaaja koju ja seletab lepingu sisu – selgitab korraldust ja tasumise korda. Tugikodu andmebaasis registreeritud koduteenuse osutamise lepingut linnavalitsusele ei saadeta, sest linnavalitsusel on registrile juurdepääs.

SKA koostatud dokumendis „Koduteenus. [Juhend](#) kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö ametnikule“ rõhutatakse, et koduteenuse osutamine peab olema eesmärgipärane ja arusaadav nii teenuse saajale kui teenust vahetult osutavale isikule. Vanemjuhtumikorraldaja seletuse kohaselt sisaldab Nõõrimaa Tugikeskuse ja teenusesaaja vaheline leping teenuse osutamise perioodi, poolte õiguseid ja kohustusi. Toiminguid ja ajalist mahtu ei ole lepingus kirjeldatud. Kui koduteenuse uue tähtaja kohta tuleb uus linnavalitsuse ametniku otsus, siis tugikodu teeb lepingu muudatuse (lepingu lisa).

Tulenevalt Nõõrimaa Tugikodu [põhimääruse](#) § 4 lõikest 2 kinnitab ja muudab töötajate koosseisu direktor kooskõlastatult valdkonna abilinnapeaga. Järelevalvetoimingute ajal oli tööl 13 koduteenustöötajat ja seda 12 töökohal (ükstööpäevadel 0,5 koormusega ja teine nädalavahetuse 0,5 koormusega). Töö aluseks on töölepingud, ametijuhendid, töökorralduslikud juhised ja eetikakoodeks. Osutatakse kodu- ja isikuabitoiminguis (muuhulgas keha pesemine kas kodus või abistamine tugikeskuses).

Projekti nr 2021-2027.4.09.25-0139 „Sotsiaalteenuste kättesaadavuse ja kvaliteedi parandamine Võru linnas“ koduteenuse koordinaatorina võeti linnavalitsusse tööle sotsiaalteenuste spetsialist (ametijuhend kinnitatud Võru linnapea 10.03.2026 käskkirja nr 20.1-3/32). Tema ametijuhendi ülesanne on muuhulgas koordineerida koduteenuse töötajate projektiga seotud töid, koolitusi, supervisioone ja teisi projekti sisutegevusi ning pakkuda vajaduspõhist tuge koduteenuse töötajate. (punkt 2.17). Paikvaatlusel saadud info kohaselt on seni vähe töötajate koolitusi/supervisiooni/kovisiooni – loodatakse käivitunud projekti tegevustele.

Sotsiaalteenuste kvaliteedi tagamise näitaja on teenuste osutamise seire ning tulemuste ja mõju regulaarne hindamine. Koduteenuse [kvaliteedijuhis](#) soovib teenuseosutajal regulaarselt läbi viia tagasiside küsitlusi teenuse osutamise kohta, analüüsida tulemusi ning vajadusel muuta koduteenuse osutamise tegevusi ning avalikustada tagasisideküsitluste tulemused üldistatud kujul kodulehel.

Hallataval asutusel Nõõrimaa Tugikodul eraldi koduleht puudub. Operatiivset nõ sisehindamist tehakse kolmapäevastel töökoosolekutel, mil vanemjuhtumikorraldaja teeb eelmise nädala kokkuvõtte. Koduteenuse osutamise arvestust peetakse elektroonsel töönädalale kaupa. Vanemjuhtumikorraldaja seletuse kohaselt saadavad töötajad talle kord nädalas iga kliendi vormikohase info (kuupäev, inimene, sooritatud toimingud, külastuse kestvus, info inimese vaimse tervise kohta ja olukord eluruumis). Mõned töötajad edastavad igal päeval, mõned paar korda nädalas. Hiljemalt järgmise nädala esmaspäevaks peavad olema tehtud eelmise nädala

sissekanded. Teenusesaajaid on ca 140, erandkorras osutab tööpäevade välisel ajal teenust üks abivajaja. Paikvaatlusel saadud info kohaselt motiveerib töötajaid paindlik tööaeg.

Juhataja ametijuhendis sisaldub koostöö Nöörimaa Tugikoduga (punktid 3.3-3.4), mille täitmise kohta tuli juhatajal vastata, et varemalt ta jõudis vähemasti kuus korra kolmapäeviti töötajate koosolekule, paraku on juhataja töökoormus suurenenud ja koosolekutel käimine „pausil“. Juhataja poolne koordineerimine tähendab pigem seda, et tuleb olla kursis ja optimeerida, süsteemseks muuta teenuste osutamine ja igapäevased kulud. Jälgida saab raamatupidamise kaudu (eelarvega kursis olemine). Reguleerivad aktid on valminud koostöös Nöörimaa Tugikodu, sotsiaaltöösakond, juristid, pearaamatupidaja jt. Koduteenusele määramise otsuse teinud ametnik teeb kõige tihedamat koostööd koos tugikodu töötajaga kodukülastustel nii hindamiseks kui ka teenuse osutamise probleemide arutamiseks. Koduteenust osutavate töötajatega on ametnikul harv kokkupuude, näiteks sotsiaaltranspordi tellimine või arutelu, kui teenusesaaja soovib teenustunde juurde saada.

SKA seisukoht: Järelevalvetoimingute alguses vajasis palju STARi koduteenuse menetlused korrastamist.

Nõuded vahetult koduteenust osutavale töötajale

Tulenevalt SHS § 19 ei tohi koduteenust vahetult osutada isik, kelle karistatus tahtlikult toimepandud kuriteo eest võib ohtu seada teenust saama õigustatud isiku elu, tervise ja vara.

Järelevalvetoimingute alguses ei olnud selgust, millistel ametnikel on võimalus Karistusregistrisse päringuid teha ja kontrollida kas koduteenust vahetult osutavad töötajad vastavad nõuetele. Nöörimaa Tugikodu direktoril vastavad volitused puudusid.

SKA seisukoht: Järelevalve teostajale ei esitatud infot kas ja millise regulaarsusega kontrollitakse SHS § 19 nõude täitmist.

Üldhooldusteenuse rahastamise korraldamine

Määruse §-s 12 sisaldub üldhooldusteenuse eesmärk ja seletuse kellele teenust korraldatakse.

Kodulehel on [üldhooldusteenus](#) kohta avalikustatud teenuse rahastamise asjaolud. Enne hooldusteenusele suundumist tuleb kontakteeruda sotsiaaltöötajaga, kes eelnevalt teeb hooldusvajaduse hindamise ning võtab hooldusteenuse kohamaksumuse toetuse taotluse. Lisatud on taotluse vorm, võimalused taotlust esitada ja otsetee määruse teksti juurde.

Tulenevalt SHS § 22¹ on KOVil alates 01.01.2023 õigus rahastada üldhooldusteenuse hoolduskulu juhul, kui KOV on välja selgitanud isiku vajaduse üldhooldusteenuse järele. SHS ei sätesta, kuidas täpselt pidi enne 01.07.2023 üldhooldusteenusele asunud isiku teenuse vajaduse hindamist läbi viima. Kuid sätestab, et teenusvajaduse hindaja peab olema ametnik. Paikvaatlusel saadud info kohaselt külastas tänane lastekaitsespetsialist Kärol Täheväli 2023. aasta neid hooldekodusid, kus linnaelanikud üldhooldusteenusel viibisid. Teenuse vajaduse hindamine toimus hindamisinstrumendi alusel. Enne 01.07.2023 teenusel olnud isikute menetlusi kontrollides olid hindamisinstrumendid lisatud (näiteks menetlused 23263955167, 23263937945 ja 23263950980). Juhataja kinnitas, et ka lähiminekis üldhooldusteenusele asunud teenusesaajate eelnev teenuse vajaduse hindamine on läbi viidud. Paraku pole STARi toimingutes infot avalduste esitamise ja hindamise läbiviimise kohta.

Võru Linnavalitsuse ametniku STARis koostatud otsuses määratakse üldhooldusteenuse rahastamise summad (teenusele ei suuna). Sotsiaaltööspsialisti ametijuhendis on kohustus edastada haldusakti teenuseid osutavatele asutustele ja teha igakülgset koostööd teenuseid osutavate asutuste ja organisatsioonidega ning jälgida haldusakti täitmist teenuste osutajate poolt (punkt 3.7). Järelevalvetoimingute ajal oli nimetatud ametikoht täitmata ja otsuseid vormistas juhataja.

STARis on üldhooldusteenuse rahastamise menetlusi eristamas nimetused „Üldhooldusteenuse hoolduskulu toetus SV28“ (hoolduskulu 600), Üldhooldusteenuse saaja väiksema sissetuleku hüvitis SV29“ (väikese sissetulekuga teenusesaajatele, määratud abinõu 01.04.2026 - 31.03.2027) ja „Üldhooldusteenuse kohamaksumuse hüvitis SV30“ (lisatoetus majutusele ja toidule). Hüvitise saajatel on kaks menetlust - näiteks 262849765610 (hüvitis) ja 26284975627 (hoolduskulu). Aktiivsed (lõpetamata) on samale isikule ka toetuste määramise varasemad menetlused (26283522104, 26283522148 ja 26283624006). Kuna üldhooldusteenuse menetlusi algatanud ametniku töösuhe on lõppenud, siis vajavad tema poolt avatud menetlused korrastamist teiste ametnike poolt.

SHS § 22¹ lõikest 3 kohaselt võib KOV kehtestada hoolduskomponendi kulude tasumise piirmäära. Võru Linnavalitsus on kehtestanud hoolduskulude piirmääraks kuni 600 eurot kalendrikuus (Võru Linnavolikogu 18.11.2020.a määrus nr 14).

SHS seletuskirja kohaselt saab KOV piirmäära kehtestamisel aluseks võtta koostööpartnerite või haldusterritooriumil/koostööpiirkondades tegutsevate ööpäevaringse üldhooldusteenuse pakujate hinnataseme. Kehtestatud hoolduskulude tasumise piirmäär ei pea katma kvalifitseeritud hooldustöötajate kulusid iga teenuseosutaja juures, vaid see peab kindlustama inimesele teenuse tegeliku kättesaadavuse selliselt, et tal on võimalus valida vähemalt mõne teenuseosutaja vahel. KOVi poolt kehtestatud piirmäär ei ole takistuseks hooldekodukoha leidmisel, kuid võib olla ebapiisav kõigis hooldekodudes hoolduskulude katmiseks ja tuleb arvestada täiendava tasumisega.

Järelevalvetoimingute alguses (märts 2026) olid lähima Lõuna-Eesti Haigla AS hooldekodu hinnad järgmised: I Üldhooldusleping 1450 eurot kuus, mis jaotub hooldustasu 670 eurot ja muud kulud 780 eurot ja II Üldhooldusleping 1550 eurot kuus, mis jaotub hooldustasu 670 eurot ja muud kulud 880 eurot.

SKA seisukoht: Järelevalvetoimingute alguses vajasisid palju STARi üldhooldusteenuse menetlused korrastamist.

Tugiisikuteenuse korraldamine

Tugiisikuteenuse määramine ja korraldus on sätestatud määruse §-s 13. [Tugiisikuteenus](#) taotlemise ja osutamisega seotud info on [kodulehel](#). Lisatud on ametnike kontaktid – sealhulgas info, et täisealistel taotlejatel on kontaktisikuks eestkostespetsialist. Tulenevalt hoolekande spetsialisti ametijuhendist on tema ülesanne määrata täiskasvanud isikutele tugiisikuteenus, kaasnevate juhtumiplaanide, suunamiste, lepingute koostamine ja vahehindamiste tegemine ning tugiisiku töö koordineerimine (punkt 2.4). Juhataja seletuse kohaselt hakkab hiljuti hoolekande spetsialistina tööle asunud ametnik nimetatud ülesannet täitma viivitusega.

Teenuse osutaja on linnavalitsus tugiisik, kelle sobivust teenuse osutamisel peab kontrollima (puudub karistatus, pole lähisugulane ja ei ela samas eluruumis) töödandja. Tugiisiku tööülesannete kirjeldus on kinnitatud Võru linnapea käskkirjaga ning selles on nimetatud nõuded kvalifikatsioonile (vähemalt keskharidus, läbitud tugiisiku koolitus, eesti keele valdamine kõrgtasemel, arvutikasutamise oskus). **Tegevusvaldkonnana on nimetatud** sotsiaalsete erivajadustega täiskasvanud isikutele tugiisikuteenuse osutamine. Kirjelduses on märgitud, et tugiisik allub vahetult sotsiaaltöösakonna juhataja asetäitjale (punkt 1.4) – järelevalvetoimingute ajal seda ametikohta struktuuris ei ole.

Ametniku seletuse kohaselt toimub teenusele saamine järgmiste tegevuste kaudu: inimene saabub osakonda kohale või saabub informatsioon abivajadusest anonüümselt, järgneb ametniku vestlus abivajajaga ja tugiisikuga. Arutletakse läbi inimese ressursid ja takistavad tegurid, koostatakse teenusesaaja tegevusplaani jne. Teenusele suunamine toimub ametniku poolt STAR-is vormistatud otsuse alusel. Otsus edastatakse teenusesaajale. Seejärel algab tegevusplaani jälgimine ja tugiisik kannab toimingud STAR-i. Vajadusel tehakse vahehindamine (tegevusplaani täidetud või muudatused). Tugiisiku ja ametniku vahel toimub aktiivne suhtlus

inimese parimaks abistamiseks. Allkirjastatud juhtumiplaan ja otsus registreeritakse dokumendihaldussüsteemi GoPro. Originaaldokumendid on lukustatud dokumendikapis.

Määruse § 13 lõige 3 kohaselt määratakse otsuses teenuse osutamiseks vajalikud tegevused ja nende sagedus. STARi keskkonnas ametniku otsuseid täisealiste teenusele suunamise kohta pole võimalik leida. Teenuse osutaja on linnavalitsuse tugisik, tegevused on reeglina abistamine asjaajamises, iseseisvumise arendamine, juhendamine igapäevatoimingutes ja motiveerimine. Tugisik Liia Laats avab STARis tugisikuteenuse menetlusi ja täidab reeglina subjekti, pöördumise ja toimingute info. Näiteks 15.04.2025 avatud ja järelevalvetoimingute ajal kehtivates menetlustes 25277691807, 25277691622 ja 25277691448. Toimingutes on sisulise töö ülevaade, näiteks 25277691448 alates 15.04.2025 kuni 14.04.2026.

SKA seisukoht: Võru Linnavalitsus on täisealistele tugisikuteenuse osutamise korraldanud

Isikliku abistaja teenuse korraldamine

Isikliku abistaja teenuse määramine ja korraldus on sätestatud määruse §-s 15. Üks teenuse eesmärk on vähendada teenust saava isiku seadusjärgsete hooldajate hoolduskoormust.

Isikliku abistaja teenuse taotlemise ja osutamisega seotud info on kodulehel. Lisatud on ametniku ja teenust korraldava Nõõrimaa Tugikodu juhtumikorraldaja kontaktid.

Kui ametniku otsus on tehtud, siis teenuse soovija leiab sobiva isikliku abistaja. Nõõrimaa Tugikodu direktor sõlmib kolmepoolse (teenusesaaja, abistaja ja Nõõrimaa Tugikodu) isikliku abistaja teenuse osutamise lepingu ja isikliku abistajaga töövõtulepingu (otsuses määratud tundide mahus). Iga kuu lõpus esitab isiklik abistaja isikliku abistaja teenuse kasutamise aruande, kus kajastub see, mitu tundi on teenuse soovijale sel kuul teenust osutatud ja see on aluseks tasu maksmisele. Mõlemad lepingud sõlmitakse sellises mahus ja selleks perioodiks, mis on märgitud otsusesse. Ülevaate tegelikult kuu jooksul osutatud teenustest näeb aruandest, need sisestatakse dokumendihaldussüsteemi GoPro.

Seisuga 30.04.2026 oli neli kehtivat isikliku abistaja teenuse määramise otsust, mille põhjal on Nõõrimaa Tugikodu direktor sõlminud kolmepoolsed lepingud. Menetluses 24271401200 on määratud abinõu 03.06.2024 - 30.06.2026 mahuga 18 tundi kuus, 24271401821 määratud abinõu 03.06.2024 - 30.06.2026 mahuga 210 tundi kuus, 24271400487 määratud abinõu 03.06.2024 - 30.06.2026 mahuga 5 tundi kuus ning 24273030766 määratud abinõu 27.08.2024-31.08.2026 mahus 150 tundi. Juhtumikorraldaja info kohaselt oli seisuga 30.04.2026 vaid üks aktiivselt teenust kasutav isiku (menetlus 24271401200). Seletuseks saab olla Võru Linnavalitsuse 13.12.2023 korraldusega nr 747 tõstetud isikliku abistaja teenuse hind alates 01.01.2024 (teenuse 60 minuti hind oli enne 80 senti, nüüd 2 eurot).

Isikliku abistaja teenuse osutamise leping sisaldab üldsätteid, lepingu objekti, kestvust ja mahtu (tulenevad ametniku otsusest, ehkki otsusele viide puudub), osapoolte õiguseid ja kohustusi, teenuse hinda ja tasumise korda, lepingu lõppemise, muutmise ja täiendamise asjaolusid ja lõppsätteid. Teenuse korraldajal on õigus teostada jooksvat kontrolli teenuse käigu ja kvaliteedi üle ning puuduste avastamisel teha isiklikule abistajale kohustuslikke ettekirjutusi teenuse kvaliteedi ja tingimuste osas.

Järelevalvetoimingute alguses oli STARis (ajavahemikul 15.02.2022-27.08.2024) algatatud ja lõpetamata menetlusi kokku 12. Muuhulgas kolm menetlust teenusesaaja K.M. -le (22249634128, 23260892088 ja 24271401200), kolme teenusesaaja A.Sile (22257016089, 23266490709 ja 24271401821), kaks U.Kle (22257986561 ja 24271400487) ning J.S-ile (22249787529 ja 23259488341). Kehtivates menetlustes on vaid määratud abinõu, lisadokumendid puuduvad ning ka toimingutes ei ole infot taotluse esitamise ja GoPros registreerimise ning abivajaduse hindamise kohta.

Varasemalt avatud menetlused on lõpetamata, neis ei ole lisadokumente, kuid toimingutes on kanne taotluse kuupäeva ja otsuse õiguslike aluste kohta. Näiteks menetluses 23260892088 on

määratud abinõu 23.02.2023-31.08.2025 koos infoga, et „kliendi rahastus on 0.70“. Uus otsus võeti vastu 29.05.2024, toimingute sisu oli sama, kuid muutus kliendi rahastuse summa (uus 2.00). Määratud abinõu aeg on 03.06.2024 - 30.06.2026.

SKA seisukoht: Võru Linnavalitsus on isikliku abistaja teenuse osutamise korraldanud

Sotsiaaltransporditeenuse korraldamine

Määruse §-s 18 sätestab sotsiaaltransporditeenuse eesmärgi ja taotlemise asjaolud. Kodulehel on avalikustatud [sotsiaaltransporditeenuse](#) eesmärk, taotlemise asjaolud ja kontaktisikud. Teenuse vajaduse hindamisel ja teenusele suunamisel Larisa Bökova ja teenuse korraldamisel Nõõrimaa Tugikodu juhtumikorraldaja Kristel Plakso.

Tavaliselt soovija helistab hoolekande spetsialistile, nimetab soovitud sõidu aja, oma elukoha aadressi ja kuhu soovib sõita. Vajadusel täpsustab kas saatja on olemas või kas kasutab isiklikku ratastooli. Samuti tuleb teada anda orienteeruv tagasisõidu aeg. Pöördumine registreeritakse ja ametnik asub teenuseosutajaga kokku leppima. Reeglina üks päev enne sõitu helistab teenuseosutaja ja nimetab väljasõidu täpse aja. Hindamiseks ei kasutata konkreetset hindamisinstrumenti. Ametnik kontrollib STARis isiku andmeid (näiteks puude olemasolu) ja vormistab otsuse ja sisestab andmeid teenuse pakkuja „lehele“ ja broneerib sõidu aega.

Teenus on tasuline (linnavalitsuse 01.04.2026 korraldus). Hinnakirja kehtestamisel lähtuti, et kui transport arstile/poodi/raamatukokku on koduteenuse aja sees, siis on sõit koduteenuse osa. Kui sõit kestab kauem ja läheb üle koduteenuse kokku lepitud ajast, siis on teenustasu. Nõõrimaa Tugikodul on auto koos autojuhiga. Sõidusoovid Tartusse/Põlvasse- osutab lepingupartner Kagu-Eesti Ühistranspordikeskus. Tasulist teenust on võimalik osta ka teenuseosutajalt Lõuna-Eesti Haigla AS.

STARis on sotsiaaltransporditeenuse menetlused nimetusega „sotsiaaltransporditeenus“. Järelevalvetoimingute ajal (seisuga 12.05.2026) oli aktiivsed 2026.aastal algatatud menetlusi kokku 52. Näiteks 11.05.2026 avatud menetluste põhjal saab kinnitada, et otsuse pikkuseks on 31.12.2026 (kalendriaasta lõpp) – menetlused 26284926584, 26284920041 ja 26284919781.

SKA seisukoht: Võru Linnavalitsus on korraldanud sotsiaaltransporditeenuse osutamise

Eluruumi tagamise teenuse korraldamine

Määruse § 19 käsitleb teenuse eesmärgi, taotlemise infot ning otsustuspädevust linnavalitsuse korraldusega, mille põhjal sõlmitakse reeglina linnavalitsusega kirjalik üürileping. Kui eluruumi asub aadressil Räpina mnt 22, siis sõlmib eluruumide üürilepingu Nõõrimaa Tugikodu. Tulenevalt Eluruumide komisjoni moodustamise korraldusest on komisjoni ülesandeks taotleja eluruumi vajaduse hindamine ning linnavalitsusele ettepanekute tegemine eluruumide üürile andmiseks ja vajadusel üürilepingute lõpetamiseks.

Kodulehel on eluruumi tagamise teenuse infot uuendatud 22.01.2026. Vastutajaks on hoolekandespetsialist, kelle kontaktid on kodulehel. Tema ametijuhendi kohaselt on teenistuja ülesandeks eluruumi vajajate abivajaduse hindamine ja ettepanekute tegemine eluruumide komisjonile ning õigusaktide eelnõude ja lepingute ettevalmistamine (punkt 2.5.).

Ametnikult saadud ütluste kohaselt tulevad taotlejad osakonda kohale, kirjutavad avalduse ja samas toimub ka esmane info kogumine. Eluruumi tagamise teenuse taotlemisel ei täideta hindamisinstrumenti küsimusi, ametnik selgitab majandusliku toimetuleku või lähtub toimetulekutoetuse taotlemisel antud infost, lastekaitsespetsialisti infost abivajavatest lastest jms.

Hoolekande spetsialist kuulub eluruumi komisjoni, millel aruteluks valmistab ta ette kirjalikud dokumendid (protokolli kavand). Peale protokollil allkirjastamist komisjoni esimehe poolt valmistab ametnik ette linnavalitsuse korralduse eelnõu. Kui otsus on positiivne, siis on ametniku ülesanne lepingu ettevalmistamine ja GoPros kooskõlastusringile edastamine. Seejärel allkirjastab lepingu

linnapea ja hiljem teenuse saaja. Lepingud on tähtajalised (alates kolmest kuust). Kontroll lepingute täitmise/jälgimise osas kuulub linnamajanduse osakonna juhataja pädevusse.

SKA seisukoht: Järelevalvetoimingute alguses ei olnud STARis ainsatki eluruumi tagamise teenuse menetlust.

Abi andmine juhtumikorralduse põhimõttel

SHS § 9 lõige 1 sätestab, et kui inimene vajab pikaajalist ja mitmekülgset abi, tuleb tema iseseisva toimetuleku parandamiseks lähtuda juhtumikorralduse põhimõttest.

STARi aktiivsed juhtumimenetlused on peamiselt „Abivajav laps“ ja „Hariduslikust või muust erivajadusest tulenevad probleemid“. Täisealiste menetlustest on viimati avatud 25277381401 nimetusega „Tervislikust seisundist või puudest tulenev abivajadus“, milles puudub nii abivajaduse hinnang, tegevuskava, juhtumiplaan kui ka võrgustiku liikmed. Jätkuvalt on aktiivsed mitmed koduteenuse menetlused (24274838544, 24274397123, 24273193107), mille kaudu on toimunud abivajaduse hindamine ja tegevuskava koostamine. Lõpetamata on teisigi aktiivsed menetlused, milles määratud abinõu tähtaeg on möödunud.

Vestluses juhatajaga käsitleti juhtumikorraldust ja juhtumimenetluste teemasid. Võimalikuks sihtrühmaks saavad olla majanduslikult raskes olukorras täisealised, kes ise ei suuda endale ja oma perele eluaset soetada. Samuti erivajadusega noorukid, kes lapseas olid märgatud (abivajav laps) ja täisealisena vajavad samuti kõrvalabi. SHS seletuskirja kohaselt, kui toimetulekutoetust taotleva isiku hindamisel selgub pikaajase ja mitmekülgse abi vajadus, siis tuleb kaaluda inimesele juhtumiplaani ja tegevuskava koostamist. Juhataja nõustus, et juhtumimenetlust tuleb alustada asjaolude ilmnemisel, mil inimese abivajadus ei ole lahendatav üksiku meetmega.

SKA seisukoht: Juhtumikorraldus on tavalisest sotsiaaltööst erinev. Oluline on arvestada, et lähtutakse konkreetse teenusesaaja vajadustest (mitte KOVi olemasolevatest teenustest), millest tulenevalt koostatakse terviklik tegevuskava (teenusepakett) ning pidevalt toimub teenuste kasutamise jälgimine ja hindamine.

TÄHELEPANEKUD/ETTEPANEKUD/SOOVITUSED

4.1. Tunnustame SHS § 12 lõike 1 nõude (isiku tahte arvestamine) järjekindlat järgmist, sest abivajaduse hindamise dokumendid allkirjastab ka sotsiaalteenuste taotleja.

4.2. Palume üle vaadata sotsiaaltöösakonna ametijuhendite ja töökirjelduste sisu ning arvestada linnavalitsuse struktuuri muutustega. Näiteks puudub osakonnajuhataja asetäitja ametikoht ja eestkostespetsialist tegelikult STARi administraatori ülesandeid ei täida.

4.3. Selgitada ja täita koduteenust, isikliku abistaja teenust ja täisealiste tugiisikuteenust vahetult osutavate töötajate karistusregistri teatiste kontrollimise nõue (SHS § 19, SHS § 25 lõige 2 punkt 1), muuhulgas ka hallatavas asutuses Nõõrimaa Tugikodu.

4.4. Arvestada, et SHS § 11 lõike 2 nõuded statistiliste aruannete esitamise kohta on tähtajaliseks täitmiseks.

4.5. STARi [Sotsiaalteenuste ja -toetuste põhimääruse](#) § 8 lõige 1 punktides 8, 11 ja 12 sätestatud andmed peavad olema sisestatud nii, et kõigi seisuga 01.01.2027 teenusesaajate info on olemas.

4.6. Tagada STARis alustatud juhtumimenetlustes teenuste korraldusega seotud toimingute nõuetekohane dokumenteerimine.

4.7. Korrastada STARis avatud lihtmenetlused. Otstarbekas on koostada tegevuste kava ja alustada sotsiaalteenuste menetluste süstemaatilist korrastamist.

4.8. STARi menetlustest nähtub, et abivajajatel on mitmeid erinevaid toimetulekuraskuseid ja samale isikule on algatatud mitme toetusmeetme määramine. Palume kaaluda abi andmist juhtumikorralduse põhimõttel.

4.9. Julgustame lähtuma [sotsiaalteenuste kvaliteedijuhistest](#), kaaluma sisehindamise ja rahuloluuuringute läbiviimist.

(allkirjastatud digitaalselt)
Aime Koger
peaspetsialist (järelvalve)