

Kokkuvõte uuringust: „Häirekeskuse ja kohalike omavalitsuste koostöövõimalused 112 hädaabikõnedes ilmnevate ja operatiivressursside sekkumist mittevajavate sotsiaalprobleemide lahendamisel: olukorra kaardistamine ja infovahetuse protsesside kirjeldamine“

Teadusuuringu eesmärgiks oli analüüsida Häirekeskuse ja kohalike omavalitsuste koostöövõimalusi 112 hädaabikõnedes ilmnevate sotsiaalprobleemide lahendamisel ja pakkuda välja infovahetuse protsessimudel. Senine infovahetus sotsiaalprobleemidega abivajajatest on enamasti toiminud juhtumi- ja isikupõhiselt, kuid Häirekeskuse sooviks oli arendada välja süsteemsem lähenemine ning kujundada protsessimudel, mis sätestab edaspidiseks info edastamise alused, viisid, protseduurid jne. Projekti tegevused viidi läbi ajavahemikus 01. veebruar kuni 31. august 2023.

Projekti käigus viidi läbi dokumentide analüüs, 34 intervjuud kolme erineva sihtrühma (Häirekeskuse sotsiaalpartnerid, töötajad ja kohalike omavalitsuste sotsiaalvaldkonna spetsialistid) esindajatega ning koosloome töötoad 9 omavalitsuse ja Sotsiaalkindlustusameti esindajate osavõtul.

Peamised järeldmid

Senine infovahetus sotsiaalprobleemidega abivajajatest on Häirekeskuse ja sotsiaalpartnerite vahel siiani enamasti toiminud juhtumi- ja isikupõhiselt. Läbiviidud uuring pakkus välja süsteemsema lähenemise kahe alternatiivse protsessimudeli näol: 1) manuaalne ja 2) automaatne infoedastuse kasutuselevõtt – eeldaks infosüsteemi arenduste tegemist. Automaatse mudeli rakendamise eeliseks on selle kiirus ja mugavus ning teatud määral ka tagasisidestamise süsteemsus.

Lisaks pakkus uurimistöö välja 4 sotsiaalse abivajadusega sihtrühma (persoonat), kelle puhul toimuks peamine infovahetus KOViga:

- 1) ASTA (85a): suhtlemisvaeguse ja koduse toimetuleku probleemidega helistaja
- 2) PEETER (43a): vaimse tervise probleemidega helistaja
- 3) ANTS (60a): alkoholiprobleemiga helistaja
- 4) HERMIINE (73a): sarihelistaja

Antud teadusuuringu käigus läbiviidud uuringud tõid välja või kinnitasid mitmeid Eesti sotsiaalpoliitika jaoks olulisi küsimusi. Näiteks on jätkuvalt ammendava lahenduseta



sotsiaalprobleemidega abivajajate abistamine kohalike omavalitsuste tööaja välistel aegadel, samuti ilmnes ebakõlasid näiteks liikumisraskustega isikutele transpordi korraldamises hooldus- või meditsiinasutustesse, ametiasutuste infovahetuses seoses sama sihtrühma abivajadusega jms.