

Lisa 1. Tehniline kirjeldus Sotsiaalkindlustusameti väikeostu pakkumuskutse „Rahvusvahelise kaitse saajale tugisikuteenuse osutamine“ juurde

1. Taustainfo

Aastatel 1997-2017 on Eestile esitatud 1011 rahvusvahelise kaitse taotlust. Pagulase staatus on antud 218 ning täiendav kaitse 228 juhul. Enim sai Eestis rahvusvahelist kaitset antud perioodil Süüria kodanikud, kellest 92 said pagulase ja 93 täiendava kaitse staatuse¹. 2018-2021 on kaitse saanute inimeste arv maksimaalselt 50 inimest.

Seoses 24.02.2022 alanud sõjaga Ukrainas on Eestis toimunud rahvusvahelise kaitse taotluste hüppeline kasv, mille tõttu 2022. aastal esitati 2940 taotlust, nendest sai elamisloa 2106 inimest ja mai 2023 seisuga on kaitse saanud 2680 ning nendele lisanduvad ka ajutise kaitse saajad. Kajastatud arvus on ka Ukraina kodanikud, kel on olemas varasemad sidemed ja tugivõrgustik Eestis.

Tulenevalt inimese päritolust, eluoskustest ja läbielatud võib ta vajada täiendavat tuge, mis toetaks tema iseseisva toimetulekuvõime saavutamist Eestis. Senine praktika on näidanud, et teiste sisserändajate kõrval on rahvusvahelise kaitse saajatel suuremad väljakutsed iseseisval toimetulekul ning võrgustike loomisel, kuna Eestis ollakse esmakordselt. Teisalt on Eestis rahvusvahelise kaitse saanud inimestele sotsiaal-, tööturu- ja tervishoiuteenused kättesaadavad nagu teistele eestimaalastele, kuid teenustele jõudmine võib olla eelneva tõttu raskendatud.

Vastavalt sotsiaalhoolekande seaduse (edaspidi ka SHS) § 23 on tugisikuteenus kohaliku omavalitsuse (KOV) korraldatav sotsiaalteenus, mille eesmärk on iseseisva toimetuleku toetamine erinevates olukordades. Kui isikule on tugisikuteenus määratud, siis vastavalt välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seaduse (edaspidi ka VRKS) § 75 lg 45 on tal kohustus seda kasutada. Teenuse kasutamist/mitte kasutamist võetakse arvesse elamisloa pikendamisel ning seaduste alusel toetuste maksmise võib siduda eelnimetatud kohustuste täitmisega (VRKS § 75 lg-d 46-47).

Sotsiaalkindlustusameti (SKA) üks eesmärkidest on toetada KOVe sotsiaalhoolekande ülesannete täitmisel ning ühtlustada ja tõsta abimeetmete kvaliteeti ning panustada teenuste arendamisse ja kujundamisse. Antud hankega SKA koordineerib tugisikuteenuse ümberkorraldust ning toetab KOVe rahvusvahelise kaitse saanud inimestele tugisikuteenuse tagamisel. Tulenevalt VRKSis sätestatud rahvusvahelise kaitse taotlejate majutuskeskuse teenuse ülesandest on SKA ka võimalik tagada inimese sujuvam liikumine ühelt teenuselt teisele ning seeläbi toetada tema kohanemist elukohajärgses KOVis. Teenust rahastatakse Euroopa Liidu Varjupaiga - Rände ja Integratsioonifondi ning Eesti Vabariigi Siseministeeriumi poolt rahastatud Sotsiaalkindlustusameti projekti „Rahvusvahelise kaitse saanud isikute tugisikuteenuse korraldus KOVi tasandil“.

Väikeostu maht on kuni 62 111,00 EUR perioodile 09.10.23 – 31.12.2024.

Olulised mõisted:

Rahvusvahelise kaitse saaja on välismaalane, keda on tunnustatud pagulasena, täiendava kaitse saajana ning kellele on antud Eesti elamisloa.

Pagulane on kolmanda riigi kodanik või kodakondsuseta isik, kes põhjendatud kartuse tõttu rassilise, usulise, rahvusl, poliitilistel vaadetel või teatavasse sotsiaalsesse rühma kuulumisel põhineva tagakiusamise ees viibib väljaspool päritoluriiki ja ei saa või kõnealuse kartuse tõttu ei taha anda ennast nimetatud riigi kaitse alla. Pagulasele väljastatakse PPA poolt kolme aastane elamisloa, mida on võimalik pikendada.

¹ <https://www.emn.ee/rahvusvaheline-kaitse>

Täiendava kaitse saaja on välismaalane, kes ei kvalifitseeru pagulaseks, kuid kelle suhtes on alust arvata, et tema Eestist tagasi- või väljasaatmine päritoluriiki võib talle kaasa tuua tõsise ohu, sealhulgas surmanuhtluse kohaldamise või täideviimise; piinamise või ebainimlike või inimväärikust alandavate kohtlemis- või karistamisviiside kasutamise; vägivalda rakendamise rahvusvahelise või riigisisese relvakonflikti tõttu. Isikule väljastatakse PPA poolt üheaastane elamisluba, mida on võimalik pikendada.

Ajutise kaitse saaja on välismaalane, kes on sunnitud eelkõige rahvusvaheliste organisatsioonide üleskutse tulemusena oma päritoluriigist või -piirkonnast lahkuma või on seal evakueeritud kuna seal on sõda või inimõiguste süsteemne rikkumine, ning kellel seoses olukorraga nimetatud riigis ei ole võimalik turvaliselt ja püsivalt tagasi pöörduda.

2. Teenuse eesmärk

Teenuse eesmärk on tugisikuteenusega toetada rahvusvahelise (s.h. ajutise) kaitse saajat ja/või tema pereliikmeid, kes vajavad kõrvalabi ja täiendavat tuge kohanemiseks ning iseseisvaks toimetulekuks uues elukeskkonnas kohalikus omavalitsuses.

Hanke raames toimub RVK tugisikuteenuse osutamine üle-eestiliselt v.a. Tallinna linn, Tartu linn, Rakvere linn, Jõhvi vallavalitsus, kus SKAI on sõlmimisel partnerluslepped KOVidega, kes osutavad ise teenust sihtgrupile. KOVide loetelu võib ajas muutuda.

3. Teenuse sihtgrupp

Tugisikuteenus on mõeldud kõigile Eestis elavatele rahvusvahelise (s.h. ajutise) kaitse saanud inimestele (edaspidi ka klient/kliendid ja/või inimene) ja nende pereliikmetele, kelle puhul on elukohajärgne KOV läbi hindamise tuvastanud täiendava toe vajaduse.

4. Teenuse kirjeldus ja üldised nõuded teenusele

- 4.1 Teenust hangitakse ajaperioodile 09.10.2023 – 31.12.2024.
- 4.2 Vastavalt raamlepingu projektis välja toodud põhjendustele on hankijal õigus raamlepingu partneri nõusolekul pikendada lepingut kuni kuus kuud ning suurendada lepingu maksumust kuni 60 000 eurot (koos käibemaksuga).
- 4.3 Teenust osutatakse sihtgrupile elukohajärgses KOVis,
- 4.4 Teenust osutatakse eesti, inglise ja vene keeles ning teistes rahvusvahelise kaitse saanule arusaadavates keeltes.
- 4.5 Kui teenuseosutamiseks on vajalik tõlgi kaasamine, siis antud kulu hüvitab hankija vajaduspõhiselt. Tõlkekulu kasutatakse inimese kohanemist toetavate teenuste kasutamisel (eelkõige tugisiku kliendi nõustamine/ suhtlus).
- 4.6 Tõlke kaasamisel on oluline arvestada, et tugisikuteenus toetab kaitse saanu eesti keele õpet nii palju kui võimalik.
- 4.7 Osutatud teenus peab olema suunatud rahvusvahelise kaitse saanule ja tema pereliikmele. Tegemist on ennekõike individuaalse toega.
- 4.8 Alla 15 aastasi lapsi toetatakse vanemate jõustamise kaudu.
- 4.9 Valdavalt on eelistatud isiku/ kliendi nõustamine läbi kontaktkohtumise. Sõltuvalt olukorrast (haigestumine, eriolukorra kehtestamine jne) on aktsepteeritav ka telefoni ja erinevate rakenduste kasutamine. Nõustamise toimumist ja selle sisu peab olema võimalik hiljem taasesitataval kujul tõendada.
- 4.10 Teenust osutatakse tööpäeva jooksul (9-17:00), kuid teenuseosutaja tagab võimekuse erandjuhtudel reageerida ka töövälisel ajal vastavalt elukohajärgse KOV juhistele.
- 4.11 Teenuseosutaja peab alustama teenuse osutamist hiljemalt 5 (viie) kalendripäeva jooksul hankija poolt teenuseosutaja teavitamisest KOVi otsusest suunata inimene teenusele.

- 4.12 Teenuseosutaja lähtub töös kliendiga elukohajärgse KOVi poolt tuvastatud abivajadusest ning seatud eesmärkidest.
- 4.13 Teenuseosutaja peab tegema koostööd elukohajärgse KOViga ning teiste valdkonna teenusepakkujatega vastavalt elukohajärgse KOV suunistele, et toetada inimese iseseisvat toimetulekut.
- 4.14 Teenuseosutaja peab kirjalikult vastama hankija ning toetatava kliendi elukohajärgse KOV infopäringutele esimesel võimalusel, kuid mitte hiljem, kui 3 (kolme) tööpäeva jooksul kirjalikult taasesitataval kujul.
- 4.15 Teenuseosutaja peab koheselt edastama info elukohajärgse KOVi poolt määratud kontaktisikule, kui inimese olukorras on märgata halvenemist või käitumise muutumist. Kui on otsene oht elule võtab teenuseosutaja ühendust 112 ning seejärel teavitab KOVi. Hankijat teavitatakse tekkinud olukorrast KOV täpsusega vastavalt isikuandmete kaitse seaduses sätestatud isikuandmete töötlemise põhimõtetele.
- 4.16 Teenuseosutaja annab ülevaate tegevustest ning arengutest elukohajärgsele KOVile vastavalt kliendi, teenuseosutaja ja KOVi poolt koostatud tegevuskavale ja selles seatud eesmärkidele.
- 4.17 Teenuseosutaja osaleb vajadusel ja eelneval kokkuleppel elukohajärgse KOVi poolt elluviidavatel vahehindamistel, kui juhtumiplaan seda ette näeb.
- 4.18 Vastavalt elukohajärgse KOVi juhistele ning tuginedes inimese vajadustele, tugiisik:
 - 4.18.1 selgitab inimesele järjepidevalt inimese õiguseid ja kohustusi, nt VRKS spetsiifilised kohustused (nt eesti keele õppes osalemine, kohanemisprogrammis osalemine jne), igapäevased kooselu reeglid jms;
 - 4.18.2 juhendab inimest konkreetsete toimingute tegemisel või õppimisel, nt e-teenuste kasutamisel, ühistranspordi kasutamisel, orienteerumisel uues elukohas, pangakonto käsitlemisel ja muude harjumuste kujundamisel olemasolevate võimaluste raames jms;
 - 4.18.3 abistab suhtlemisel ning asjaajamisel kolmandate osapooltega, tagades tulemusliku suhtlemise nt korteriomanikuga ja erinevate ametiasutustega;
 - 4.18.4 jõustab ja nõustab lapsevanemaid, kuidas tagada lapse hooldamine ning turvaline ja toetav kasvukeskkond. Vajadusel abistab lapsevanemaid suhtluses haridusasutusega;
 - 4.18.5 motiveerib ning toetab inimest osalema kohaliku kogukonna tegevustes, sihtrühma spetsiifilistes tegevustes, tööle asumisel, sotsiaalsete võrgustike loomisel jms.
- 4.19 Teenuseosutaja peab esitama aruande hankijale vastavalt hankelepingus sätestatud tingimustele.
- 4.20 Teenuseosutaja tagab, et kliendiga vahetult suhtlevatele personalile on tagatud enesetäiendus koolituste (k.a. hankija ja tema koostööpartnerite poolsete läbiviidavate koolituste) vms näol ning osalus regulaarsetel supervisioonidel.
- 4.21 Teenuseosutaja tagab teenuse osutamisel klientide konfidentsiaalsuse ning kõigi isikuandmete kaitse seadusest ja isikuandmete kaitse üldmäärusest tulenevate nõuete täitmise.
- 4.22 Teenuseosutaja lõpetab kliendile teenuse osutamise, kui:
 - 4.22.1 KOVi koostatud juhtumiplaanis ja/või tegevuskavas seatud eesmärgid on täidetud;
 - 4.22.2 KOV poolt kliendi teisele teenusele suunamisel;
 - 4.22.3 KOV otsusel muudel juhtudel.

5. Teenusele suunamine ja maht

- 5.1 Teenuse osutamise otsustab inimese elukohajärgne KOV, kes teavitab sellest hankijat. Hankija teavitab teenuseosutajat KOVi inimese teenusele suunamisele otsusest.
- 5.2 Hankija esindaja edastab kliendi kontaktandmed ja info teenusele suunamise kohta teenuseosutaja kontaktisikule krüpteerituna e-posti teel.

- 5.3 Hankija tasub vaid teenuse eest, mis on osutatud klientidele, kes on suunatud teenusele hankija poolt.
- 5.4 Teenuse mahuarvestuse aluseks on kuni 60-le inimesele teenuse osutamine.
- 5.5 Teenuse sagedus ning kestvus sõltub elukohajärgse KOVi poolt hinnatud inimese vajadusest ning osapoolte koostööst.
- 5.6 Teenuse raames on hüvitamisele/tasustamisele kuuluvad järgmised kulud:
 - 5.6.1 Valmisolekutasu (projekti juhtimisega seonduvad kulud, supervisioon, raamatupidamine jms);
 - 5.6.2 tugiisikuteenuse tunnihind;
 - 5.6.3 tekkepõhine kulu (sõidu- ja majutuskulud, tõlkekulud).

6. Nõuded teenuseosutajale

- 6.1 Teenuseosutaja tagab, et meeskonnaliikmed omavad varasemat kogemust:
 - 6.1.1 tugiisiku teenuse osutamisel ja/või;
 - 6.1.2 rahvusvahelise kaitse saanutega töö koordineerimisel;
 - 6.1.3 töös haavatava sihtgrupiga (vähenenud töövoimega, sõltuvusprobleemidega, lähisuhtevägivalla all kannatavad isikud jne).
- 6.2 Teenuseosutaja korraldab tugiisikute otsimise, värbamise, ettevalmistuse, tööle rakendamise ning töötamise registreerimise tööregistris.
- 6.3 Teenuseosutaja toetab tugiisikut praktilises igapäeva klienditöös.
- 6.4 Teenuseosutaja omab ülevaadet tugiisiku koormusest, jälgides teenuse tulemuslikku kulgu ja ennetades tugiisiku läbipõlemist,
- 6.5 Teenuseosutaja korraldab tugiisiku koolituse, nõustamise ja/või supervisiooni, sh võimaldab teenuseosutaja osaluse hankija poolt tagatavatel koolitustel.
- 6.6 Tugiisiku valimisel ja määramisel tuleb arvestada, et tugiisik oleks oma tööülesannete täitmiseks sobiv, suudaks oma tööd iseseisvalt planeerida ning täita vajalikke dokumente.
- 6.7 Teenuseosutaja on kohustatud KOV-i ja hankijat teavitama tugiisiku vahetusest.
- 6.8 Teenuseosutaja peab veenduma, et tugiisik vastab alljärgnevale nõuetele:
 - 6.8.1 ta on vähemalt 21-aastane teovõimeline isik;
 - 6.8.2 ta on läbinud tugiisiku koolituse ja/või töötanud eelnevalt teenuse sihtgrupiga;
 - 6.8.3 ta sobib kliendi profiiliga ja tal on vajalikud isiksuseomadused tööks teenuse sihtgrupiga;
 - 6.8.4 ta lähtub oma töös konfidentsiaalsusnõudest;
 - 6.8.5 teda ei ole karistatud tahtlikult toimepandud kuriteo eest, mis võib ohtu seada teenust saama õigustatud isiku elu, tervise või vara;
 - 6.8.6 ta valdab eesti keelt ja lisaks vene või inglise keelt vähemalt tasemel, mis võimaldab kliendile osutada teenuseid temale vajalikus ulatuses.
- 6.9 Teenuseosutaja peab tagama, et tugiisik:
 - 6.9.1 Suudab hinnata kliendi tegelikku olukorda tema igapäevaelu keskkonnas ja toimingutes ja vajadusel teavitada vajalikke osapooli;
 - 6.9.2 teab, kuidas ära tunda ja vajadusel juhendada tervisest tuleneva erivajadusega klienti, lähisuhtevägivalla kahtlusega klienti, laste väärkohtlemise kahtlusega klienti jne asjakohase teenuseni jõudmiseni.

7. Teenuse osutamise põhimõtted ning nõuded teenuse kvaliteedile

- 7.1 Teenuse osutamisel juhendatakse järgmistest kehtivatest õigusaktidest ja juhistest:
 - 7.1.1 VRKS 4. peatükk Rahvusvahelise kaitse saaja vastuvõtmine ning tema sotsiaalsed õigused ja kohustused, § 73, § 74 ja § 75;
 - 7.1.2 SHS § 3; § 9, § 10 lg 1 ja lg 2, § 13, § 15 ning §-d 23-25;
 - 7.1.3 Lastekaitse seaduse § 27;

- 7.1.4 Sotsiaalseadustiku üldosa seadus (SÜS) ja kohaliku omavalitsuse korralduse seadus (KOKS) § 6 lõige 1, § 22 lõike 1 punkt 5;
- 7.1.5 Sotsiaalkindlustusameti tugisikuteenuse juhend kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöö ametnikule ²;
- 7.1.6 Eesti sotsiaalteenuste ja tugisikuteenuse kvaliteedijuhis ³.

² https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/content-editors/Jarelevalve/KOV_noustamisyksus/tugisikuteenuse_juhend.pdf

³ <https://www.sotsiaalkindlustusamet.ee/et/kvaliteet-ja-jarelevalve/kvaliteedijuhised>