

## Tugiisikuteenus kirjeldus rahvusvahelise kaitse saajatele Eestis

TEENUSE NIMI	Tugiisikuteenus rahvusvahelise kaitse saajatele
<b>I TEENUSE SISU</b>	
<b>Teenuse eesmärk</b>	Teenuse eesmärk on rahvusvahelise kaitse saaja esmase kohanemise toetamine ja võimalikult kiire edasise iseseisva toimetuleku tagamine uues elukeskkonnas ja igapäevaেলukorralduses.
<b>Teenuse sihtgrupp</b>	Teenus on mõeldud kõigile Eestis elavatele rahvusvahelise kaitse saanud inimestele alates 14. eluaastast. Nooremaid lapsi toetatakse vanemate kaudu. Sihtgruppi kuuluvad: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ümberasustamise (ÜA) raames vastuvõetud rahvusvahelise kaitse saajad;</li> <li>2. tavarände teel saabunud rahvusvahelise kaitse saajad.</li> </ol>
<b>Teenuse osutamise aluseks olevad õigusaktid</b>	Välismaalasele rahvusvahelise kaitse andmise seaduse (VRKS) 4. peatükk Rahvusvahelise kaitse saaja vastuvõtmine ning tema sotsiaalsed õigused ja kohustused, §73, §74 ja §75.  Sotsiaalhoolekande seadus (SHS) §23-25, sotsiaalseadustiku üldosa seadus (SÜS) ja kohaliku omavalitsuse korralduse seadus §6 lõige 1, §22 lõige 1 punkt 5.
<b>Seotud teenused ja toetused</b>	Kui rahvusvahelise kaitse saaja elab majutuskeskuses, algab teda ümbritseva ja toimiva koostöövõrgustiku loomine (nagu nt kohalik omavalitsus, Töötukassa ja muud erinevad asutused nagu Sotsiaalkindlustusameti elukohajärgne ohvriabikeskus, Rajaleidja piirkondlik keskus jne) majutuskeskuses. Vajadusel kaasatakse tegevustesse tugiisik. Hiljemalt majutuskeskusest välja liikudes võtab tugiisikuteenust pakkuv organisatsioon ülesanded üle.  Samaaegselt tugiisikuteenusega võib isikule osutada ka muid tema toimetulekut arendavaid, säilitavaid, toetavaid ja parandavaid teenuseid. Samuti pakutakse isikule tuge teiste teenuste pakujate või koostööpartnerite leidmisel, pakkudes informatsiooni ja vajadusel abi kontaktide loomisel ning teenuse järjepideval kasutamisel.  Lisanduda võivad ka nt toimetulekutoetuse, eluasemeteenuste, juurdepääsuga haridusele, edasiõppimisvõimaluste, erinevate tööturuteenuste jm seotud tegevused.  Isiku vajadusest sõltuvalt on tal koostöös tugiisikuteenuse pakujaga võimalus saada abi erinevate lisateenuste leidmisel nagu nt võla-, karjääri-, sotsiaalnõustamine, psühholoogiline- ja sõltuvusnõustamine jne. Isiku abivajaduse selgitab välja kohalik omavalitsus ja pakub sellele vastavat abi.
<b>Teenuse sisu kirjeldus</b>	Teenuse tulemuslikkuse huvides on oluline, et isik omandab vajalikud sotsiaalsed oskused ja iseseisvuse. Kui isik viibib esialgu majutuskeskuses, tagab majutuskeskus teenuse

saajatele ennekõike esmase kohanemise toe uues ühiskonnas, nende harjumuste kujundamise ja erinevate ametiasutustega suhtlemise hõlbustamise. Peale rahvusvahelise kaitse saamist, kuid perioodil, mil isik viibib veel majutuskeskuses, võib majutuskeskus kaasata tegevustesse tugiisiku. Peale isiku majutuskeskusest väljakolimist võtab tugiisikuteenust pakkuv organisatsioon teenuse osutamise üle.

Tugiisiku töösisu, -ülesanded ja -korraldus võivad isiku vajadustest tulenevalt teatud määral erineda. Teenuse osutamisel pakutakse isikule vajadusepõhiselt tuge suurema iseseisvuse ning omavastutuse võime arendamises, tõstes tema aktiivsust ja osalust tegevuste planeerimisel ning läbiviimisel. Tugiisik saadab isikut esmakohtumistel, edaspidi vastavalt vajadusele, toetades tema edasist iseseisvust. Tugiisik ei tee isiku eest tegevusi ära, vaid juhendab tegevuste käigus nii, et ta on võimeline tegema teadlikke ja iseseisvaid otsuseid. Vastutus otsuste tegemisel lasub isikul, tugiisik informeerib, suunab ja abistab.

Olenevalt sihtgrupi põhjendatud vajadustest on tugiisik:

- ✓ **elementaarse teabe vahendaja**, selgitades siinse ühiskonna toimimise põhimõtteid, reaalseid võimalusi, kliendi õiguseid ning sellega talle kaasnevad kohustusi.
- ✓ **juhendaja konkreetsete toimingute tegemisel või õppimisel**, nt igapäevaste kooselureeglite selgitamisel, ühistranspordi kasutamisel, orienteerumisel uue elukoha piirkonnas, pangakonto käsitlemisel ja muu harjumuste kujundamine olemasolevate võimaluste raames.
- ✓ **abiks kontaktide loomisel, suhtlemisel ning asjaajamisel kolmandate osapooltega**, tagades tulemusliku suhtlemise nt. korteriomanikuga ja erinevate ametiasutustega. Vajadusel tagatakse tõlketeenuse kättesaadavus asjaajamisel riigi ja kohaliku omavalitsuse asutustes, tervishoiuteenuse saamisel, arenguveestlustel jne.

Teenusepakkuja sõlmib teenuse saajaga **kliendilepingu** soovituslikult 10 tööpäeva jooksul, mis allkirjastatakse poolte poolt. Vajadusel kaasatakse tõlk.

Lepingus fikseeritakse:

- osutatava teenuse põhimõtted;
- osapoolte vastastikused rollid, kohustused ja ülesanded;
- esialgse teenuse maht ja kestvus (näidisleping lisatakse juurde, lepingu pikkus reeglina 9 kuud);
- isikut teavitatakse kirjalikult tema õigustest, kohustustest ja piirangutest teenuse saamise ajal, sh kaebuste esitamise võimalustest ja korrast.

Hiljemalt 6 nädala möödudes sõlmitakse teenuse saajaga **eraldiseiseva kolmepoolse dokumendina tegevuskava**.

Teenuse tegevuskava ja vajaduse määra vahehindamise protsessi on kaasatud peale teenuse saaja ja tugiisiku ka lepingu kolmanda osapoolena **kohaliku omavalitsuse töötaja**.

	<p>Vajadusel kaasatakse ka teisi olukorrale hinnangut andvaid spetsialiste (nt Töötukassa, haridusasutuse töötaja jm).</p> <p>Tegevuskavas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- püstitatakse koostöös isikuga teenuse toel planeeritud eesmärgid ning tegevused;</li> <li>- fikseeritakse osapoolte kohustuste kokkulepped;</li> <li>- kaardistatakse isiku tugevustele rajanevast tugiisikutööst lähtuvalt olemasolevad teadaolevad ressursid ja takistused nagu nt juhtumi lahendamist takistavad tegurid.</li> </ul> <p>Püstitatud eesmärgid vaadatakse üle poolte poolt (teenusepakkuja, teenuse saaja, kohaliku omavalitsuse töötaja) <b>teenuse perioodilisel vaahindamisel</b>, mis toimub vähemalt iga kolme kuu möödudes.</p> <p>Vahetult enne kliendilepingu lõppemist kohtutakse koos teenuse saaja, teenusepakkuja ja kohaliku omavalitsuse töötajaga, et hinnata teenusesaaja iseseisvat toimetulekut ja selgitada edasine teenuse vajadus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tegevuskavas püstitatud eesmärkide täitumisel ja isiku iseseisva toimetuleku korral teenus lõpetatakse.</li> <li>- Madala iseseisvuse ja saavutamata eesmärkide puhul on võimalik teenust seletuskirja alusel kolme kuu kaupa pikendada (vt teenuse maht).</li> </ul> <p>Teenuse osutamisel <b>dokumenteerib tugiisik teenuse kulgu</b>, võimaldades hilisemat ülevaadet teenuse saaja olukorrast, toimunud tegevustest ja omavahelisest koostööst ka organisatsiooni juhile/ piirkonnakoordinaatorile (vähemalt kord kvartalis ülevaate edastamine).</p> <p><b>Teenusepakkuja tööalased vastutusvaldkonnad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- määrata piirkonnas vastutav teenuse osutaja/tugiisik uuele teenusesaajale;</li> <li>- tagada vajalik ettevalmistus.</li> </ul> <p><b>Kohustused tugiisikuteenuse raames:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- koordineerida tugiisikutööd (koostöös teenuse saaja, teenusepakkuja, kohaliku omavalitsuse üksustega); vajadusel otsesuhtlus teenuse rahastajaga;</li> <li>- omada ülevaadet tugiisikute piirkondlikust jaotuskavast ja tugiisiku koormusest, jälgides teenuse tulemuslikku kulgu ja ennetada tugiisiku läbipõlemist.</li> <li>- toetada vajadusel tugiisikut praktilises klienditöös;</li> <li>- tugiisiku nõustamise või supervisiooni korraldamine;</li> <li>- baaskoolituse pakkumine.</li> </ul>
<p><b>Teenuse kättesaadavus ja teenuse osutamise maht</b></p>	<p>Teenuse peab olema kättesaadav kogu sihtgrupile elukohajärgses kohalikus omavalitsuses.</p> <p>Teenuse pakkumine varieerub kolmest kuust kuni põhjendatud juhtudel maksimaalselt kahe aastani alates rahvusvahelise kaitse saamisest. Teenuse sagedus ja kestvus sõltuvad inimese vajadusest ja koostööst ning teenusepakkuja ja kohaliku omavalitsuse vaahinnangust. Teenusepakkuja koostab ja edastab teenuse rahastajale vaahindamise protokollid, millele on lisatud kohaliku omavalitsuse hinnang kirjalikult taas</p>

	<p>esitatavas vormis. Teenuse kogumahu määrab/kinnitab teenuse rahastaja.</p> <p>Reeglina on teenuse osutamise kestvus sõlmitud kliendilepingus 9 kuuks. Esimesel kolmel kuul on teenuse maht oluliselt suurem kui edasistel kuudel. Teenust alustades tagab tugiisik isikule intensiivse ja professionaalse toe tema esmastel toimingutel, millele järgneb eesmärgipäraselt kliendi iseseisvuse ja omavastutuse suurenemine.</p> <p><b>Teenusemahu prognoos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ümberasustamise raames</b> vastuvõetud rahvusvahelise kaitse saajad paigutatakse reeglina peale Eestisse saabumist majutuskeskusesse. Tugiisikuteenuse pakkumist alustatakse reeglina majutuskeskusest välja kolimisel, välja arvatud juhtudel, kui teenusepakkuja ja majutuskeskus lepivad kokku teisiti. Teenusemaht jaguneb <b>esimesel kolmel kuul</b> vastavalt isiku vajadusele maksimaalselt: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 168 tundi üksikisik;</li> <li>▪ 240 tundi 2-ne pere;</li> <li>▪ 300 tundi 3-ne ja enam pere.</li> </ul> Edasine teenuse maht <b>ühes kuus</b> maksimaalselt: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 28 tundi üksikisik;</li> <li>▪ 40 tundi 2-ne pere;</li> <li>▪ 60 tundi 3-ne ja enam pere.</li> </ul> Edaspidine teenus tagatakse lepingu lõppedes vaid neile, kellel on tuvastatud abivajadus. Teenuse pikendamine tagatakse seletuskirja alusel 3 kuu kaupa. </li> <li>- <b>Tavarände raames</b> rahvusvahelise kaitse saajatel alustatakse tugisikuteenuse pakkumisega majutuskeskusest välja kolimisel. Rahvusvahelise kaitse saaja on majutuskeskuses omandanud esmased teadmised ja oskused, pakutakse teenust reeglina järgmisel 6 kuni 9 kuul peale rahvusvahelise kaitse saamist. <p><b>Esimesel kolmel kuul</b> on teenusemaht vastavalt isiku vajadusele maksimaalselt: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 84 tundi üksikisiku puhul;</li> <li>▪ 120 tundi 2-ne pere;</li> <li>▪ 180 tundi 3-ne ja enam pere.</li> </ul> Edasine teenuse maht <b>ühes kuus</b> maksimaalselt: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 20 tundi üksikisik;</li> <li>▪ 32 tundi 2-ne pere;</li> <li>▪ 48 tundi 3-ne ja enam pere.</li> </ul> Tegevuskava lõppedes on tuvastatud abivajaduse puhul võimalik teenust pikendada 3 kuu kaupa. Kui teenuse maht langeb alla nelja tunni kuus, siis teenuse pakkumine lõpetatakse. Isiku vajadustest ja muutunud olukorrast lähtuvalt on võimalik teenuse pakkumist uuesti alustada.</p> </li> </ul>
<p><b>Teenuseprotsess menetluse ajal väljaspool</b></p>	<p>Menetlusprotsessi käigus väljaspool majutuskeskust (nt sugulaste ja tuttavate juures) elavatele isikutele edastab PPA otsuse kätteandmise käigus vastava infolehe, mis on koostatud</p>

<b>majutuskeskust elavale sihtgrupile</b>	<p>teenusepakkuja poolt ja heaks kiidetud sotsiaalministeeriumi poolt.</p> <p>Kinnipidamiskeskusest suunatakse isikud (taotlejad või ka kaitse saajad) majutuskeskusesse ja saavad vajaliku info majutuskeskuse töötajalt.</p>
<b>Kaebuste menetlemine</b>	<p>Teenust saavat isikut ja olemasolu korral tema seaduslikku esindajat teavitatakse kirjalikult enne teenuse osutamist (kliendilepingu sõlmimise lisas) kaebuste esitamise võimalustest ja protseduurist. Lähtutakse teenusepakkuja teenuse osutamise korrast. Teenusepakkuja organisatsiooni vahetus on võimalik vaid põhjendatud juhtudel ja otsustatakse iga juhtumi korral eraldi.</p>
<b>II TEENUSE (TAOTLEMISE) OSUTAMISE PROTSESS</b>	
<b>Teenuse taotlemine ja vastutav isik</b>	<p>Kui rahvusvahelise kaitse saaja asub elama esialgu majutuskeskusesse, informeerib majutuskeskuse töötaja isikut tugiisikuteenuse võimalikkusest ja võtab teenusepakkujaga ühendust. Tugiisikuteenuse pakkuja tagab tugiisiku olemasolu rahvusvahelise kaitse saajale majutuskeskusest välja kolimise hetkest alates 5 tööpäeva jooksul.</p> <p>Alalise elukoha leidmisel informeeritakse koheselt uut elukohajärgset kohalikku omavalitsust. Teenuse osutamise kvaliteedi eest vastutab teenusepakkuja, tehes koostööd kohaliku omavalitsusega.</p> <p>Erandlikel juhtudel võib jõuda rahvusvahelise kaitse saaja teenuseni ka kohaliku omavalitsuse kaudu.</p>
<b>Vajalikud algdokumendid</b>	<p>Vajalikuks algdokumendiks on rahvusvahelise kaitse andmise kohta tehtud otsus või elamisloakaart.</p>
<b>Teenuse osutamise koht ja viis</b>	<p>Teenust osutatakse vastavalt rahvusvahelise kaitse saaja elukohale. Isiku ja tugiisiku kokkusaamine toimub mõlemale poolele sobivas kohas, jälgides, et kohtumine ei toimuks mitte ainult isiku kodus, vaid enamasti kokkulepitud kellaaegadel väljaspool kodu. Tugiisik kasutab isikuga suhtlemisel ka telekommunikatsiooni vahendeid sel määral, et see ei takista tal isiku olukorra õiget hindamist. Vajadusel kaasatakse tõlk.</p> <p><b><u>Teenuse saaja või tema pereliikme ohus olemise korral on vahetu teenuse osutaja kohustatud viivitamatult edastama olemasoleva informatsiooni (sõltumata isiku nõusolekust) politseisse, kelle pädevuses on otsustada edasised tegevused ja juhtumi lahendamiseks olulised partnerid. Sealjuures on tugiisikul keelatud seda ohtu ennast ja oma pereliikmeid.</u></b></p> <p><b><u>Abivajajast teavitamine toimub vastavalt Eestis kehtivatele õigusaktidele (SHS §13 ja LaKS §27).</u></b></p>
<b>Teenuse finantseerimine/</b>	<p>Teenust rahastatakse isikupõhiselt alates 14. eluaastast. Nooremaid lapsi toetatakse läbi vanemate toetamise. Teenust</p>

<b>maksumuse põhimõtted</b>	<p>rahastatakse 75% ulatuses Varjupaiga-, Rände- ja Integratsioonifondi ja 25% ulatuses riigieelarvelisest kaasfinantseeringust. Teenusesaajale on teenus tasuta. Teenusepakkujale tasutakse osutatud teenusetundide eest. Teenuse hind on perefõhiselt arvatud ja sisaldab eeltööd ja tööd isikuga. Tekkepõhiselt kaetakse tehtud töövahendite kulud sh telefon, tõlke- ja transporditeenust jne.</p> <p>Teenuse osutamise aja sisse arvestatakse järgmised tugiisiku kohtumised: erinevate ametiasutuste külastused koos kliendiga tema vajadusest ja põhjendatud soovidest lähtuvalt ning muud igapäeva eluga seotud käigud (nt poeskäik, perearsti külastus jne). Tööaja sisse arvestatakse ka supervisioonile ja päevikupidamisele kulunud aeg.</p>
<b>III TEENUSE OSUTAJA</b>	
<b>Teenuse osutaja</b>	<p>Teenuse osutaja võib olla füüsilisest isikust ettevõtja, juriidiline isik, kohalik omavalitsus ja riik täidesaatva riigivõimu asutuste kaudu.</p>
<b>Nõuded personalile</b>	<p>Tugiisikuteenust osutav isik on lepinguline töötaja, kes osutab teenust vastavalt lepingule ja peab vastama järgmistele nõuetele:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- on teovõimeline täisealine isik ning valdab lisaks eesti keelele vähemalt ühte võõrkeelt;</li> <li>- on läbinud teenusepakkuja poolt pakutud tugiisiku baaskoolituse ja on valmis ning huvitatud edasistel supervisioonidel ja koolitustel osalemisest;</li> <li>- teenuse osutaja järgib ametijuhendit ja konfidentsiaalsuse nõudeid;</li> <li>- teeb koostööd teenusepakkuja juhi või/ta tugiisiku koordinaatoriga, kohaliku omavalitsusega ja teiste koostööpartneritega;</li> <li>- tugiisikuks kandideerija on kohustatud esitama enda kohta karistusregistri väljavõtte kehtivate karistuste puudumiste kohta.</li> </ul> <p>Tugiisik omab järgnevat kompetentset ning oskab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- selgitada teenuse saajatele Eestis toimivaid norme ja tavasid;</li> <li>- suhelda tulemuslikult erinevate ametiasutustega;</li> <li>- ennast tööalaselt piire seades kehtestada;</li> <li>- suuta vastu võtta konstruktiivset kriitikat;</li> <li>- vajadusel oma tööaega paindlikult planeerida;</li> <li>- isikut kuulata ja olla tähelepanelik;</li> <li>- seada realistlikke eesmärke, motiveerida või tunnustada;</li> <li>- anda tagasisidet, vajadusel ka konstruktiivset kriitikat.</li> </ul> <p>Teenust ei tohi vahetult osutada isik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kes on teenuse saaja esimese või teise astme üleneja või alaneja sugulane või kes elab samas eluruumis teenuse saajaga.</li> </ul> <p>Tugiisik oskab:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- märgata muutusi kliendi ja/või tema perekonnaliikmete käitumises ning elukorralduses;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- on teadlik abisaamise võimalustest ning neid juhtumipõhiselt rakendama.</li> </ul>
<b>Nõuded teenuse osutamise ruumidele ja inventarile</b>	Nõudeid teenuse osutamise ruumidele ja inventarile sätestatud ei ole. Teenuse osutamine võib toimuda inimese kodus, samuti soovitatavalt ka väljaspool tema eluruumi kohaliku omavalitsuse ruumides, teenusepakkuja kontoris, kohvikus jms kohas.
<b>IV KLIENDI TAGASISIDE JA JÄRELEVALVE</b>	
<b>Kliendi tagasiside</b>	Lähtutakse kohaliku omavalitsuse ja/või teenusepakkuja välja töötatud teenuse osutamise korrast, arvestades eelkõige: <ul style="list-style-type: none"> <li>- klienditeeninduse standardit (nt sotsiaalala töötaja eetikakoodeks);</li> <li>- tagasisidesüsteemi (nt rahulolu uuring);</li> <li>- kaebuste lahendamise protseduuri.</li> </ul>
<b>Teenuse väljundid</b>	Teenuse kasutamise tulemusena paraneb teenust saava isiku kohanemine uues elukeskkonnas. Isik on teenuse vältel omandanud vajalikud sotsiaalsed oskused, omavastutusvõime ja iseseisvuse ning on teadlik, kuhu küsimuste korral pöörduda ja on suuteline suhtlema ja tegema koostöös erinevate ametiasutustega ning on osalenud seadusest tulenevates kohustuslikes tegevustes.
<b>V MUU INFO</b>	
<b>Info teenuse kirjelduse kohta</b>	Teenusekirjeldus on kättesaadav Sotsiaalministeeriumi kodulehel <a href="http://www.sm.ee">www.sm.ee</a> Teenusekirjelduse muutmise ettepanekutega võib pöörduda Sotsiaalministeeriumi poole <a href="mailto:info@sm.ee">info@sm.ee</a>