LISA 1

Väikehanke „Vägivallajuhtumite ennetus ja nõustamisteenuse tellimine erihoolekandeasutustele 2024” tehniline kirjeldus

1. **Olukorra kirjeldus**

Alates 2020. a Covid-19 kriisi ajast on Sotsiaalkindlustusamet pakkunud erihoolekande teenuseosutajatele võimalust kasutada nõustamis- ja juhendamisteenust. Senine Sotsiaalkindlustusameti poolt erihoolekandeasutustele pakutav nõustamisteenus on näidanud, et suuremas osas vajatakse nõustamist just intellektipuudega, eriti autismispektrihäirega, inimeste juhendamisel (käitumuslik juhendamine) nende raskesti mõistetava ja/või probleemse käitumise ennetamiseks või vähendamiseks. Vähemal määral on senisele praktikale tuginedes vajadust psüühikahäirega inimeste käitumise analüüsi ja soovituste järgi, kuid Pakkuja peab siiski arvestama ning olema võimeline reageerima mõlema sihtrühma puhul. 31.12.2023 seisuga on üle Eesti eri piirkondades erihoolekandeteenuste asukohti 236, kus saab ööpäevaringset erihoolekandeteenust 5846 inimest.

1. **Teenuse eesmärk**

Eesmärgiks on erihoolekandeasutuste töötajate nõustamine ja juhendamine riski- ja probleemset käitumist kaasa toovate olukordade ennetamiseks, nendega toimetulemiseks ja vältimiseks. Teenus puudutab konkreetselt ohtliku või raskesti mõistetava käitumise ilmingutega teenusekasutajatega töötavaid personaliliikmeid, et võimestada neid toime tulema hoolealuste vajadustega ja asjakohaselt ning kogu personali vaates ühtsetel alustel tegutsema.

1. **Teenuse sihtgrupp**

Erihoolekandeteenuse asutuste töötajad (tegevusjuhendajad), teenusesaajal lähivõrgustik.

1. **Teenuse kirjeldus ja maht**

Vägivallajuhtumite ennetuse ja nõustamisteenuse osutamise käigus tuleb vastavalt nõustatava asutuse personali vajadustele läbi viia järgmisi tegevusi:

* juhendamine riski- ja probleemse, sh raskesti mõistetava käitumise ennetamiseks, juhtimiseks ning analüüsimiseks vajalike toimingute ja dokumentide täitmisel;
* personali juhendamine teenusekasutaja negatiivsete emotsioonidega toimetulekul (viha, ärevus, ärrituvus, agressioon);
* teenuseosutaja personali juhendamine riski ja probleemse käitumise ohumärkide äratundmisel;
* juba toimunud riski- ja probleemse käitumise olukordade järgselt juhtunu analüüsil personali nõustamine ja juhendamine edasiste olukordade vältimiseks;
* juhtumi või olukorra järgne monitooring lisaks nõustamis(t)ele;
* personali tegutsemise juhendamine, kui inimene keeldub abist ja ravist;
* personali nõustamine ja juhendamine (võimaliku tulevase) eriolukorra või eriolukorrale sarnase olukorra ajal sobilike juhendamisvõtete valikul vastavalt inimese vajadustele ja eripärale, et ennetada kriisiolukordade ja riskikäitumise vallandumist.

Teenuse tulemusena kasvab personali oskus pakkuda teenusel olevatele inimestele toetust ning abi − ennetada ja võimalusel ära hoida olukorrad, et inimene muutub ohtlikuks endale või teistele, inimese võimalik riskikäitumine on kontrollitav ja professionaalne abi riskikäitumise esinemise korral on koheselt kättesaadav.

Teenuse eelarve maht on 50 000 eurot (kuni 31.12.24). Teenuse maht ei ole piiritletud tundide mahuga, vaid oleneb pakkuja poolsest tunni maksumusest. Ühe isiku kohta ei ole nõustamisteenuse tundide maht piiratud.

1. **Teenuse osutamise viis**

Teenust osutatakse vastavalt olukorra keerukusele teenuseosutaja juures kohapeal. Kokkuleppel teenuseosutajaga e-kirja, telefoni- või videonõustamise teel. Videosilla teel nõustamine on aktsepteeritav ainult juhul, kui asutustesse kohapeale minek konkreetsest olukorrast tulenevalt (nt koroona vm ohutust tagavad piirangud asutuses vm) ei ole võimalik.

Teenuse vajaduse ilmnemisel esitab erihoolekandeteenuse osutaja SKA-le taotluse nõustamisteenuse saamiseks. Sotsiaalkindlustusameti teenuste konsultantide ja koordinaatorite meeskond tutvub taotlusega ja nõustamise vajadusel edastab taotluse koos lisadokumentidega krüpteeritult pakkujale, kellel on aega 5 tööpäeva, et Sotsiaalkindlustusameti kontaktisikule teada anda, kas juhtum võetakse töösse. Pakkuja võtab 3 tööpäeva jooksul erihoolekandeteenuse osutajaga ühendust ja lepib kokku nõustamise hoides SKA esindajat infoväljas. Iga kohtumise järgselt koostab pakkuja kirjaliku kokkuvõtte, mille edastab erihoolekandeteenuse osutajale ja SKA-le. Kirjalik kokkuvõte peab sisaldama kohtumise aega ja kohta, kohtumisel osalejate nimesid, lühikokkuvõtet kohtumisest, kohtumisel sõlmitud kokkuleppeid, vajadusel järgmise kohtumise aeg ja koht ning muud teenuseosutaja arvates vajalikku infot.

Pakkumuse esitamisel peab pakkuja arvestama sellega, et teenuse osutamisel on oluline paindlikkus ja teenuseosutaja valmisolek reageerida vajadusel ka väljaspool tavapärast tööaega (nt nädalavahetusel). Pakkuja saab ise paindlikult reguleerida oma nõustamise aega konkreetse erihoolekandeasutusega, sh vajadusel leppida kokku kohtumise kohapeal.