

TARTU ÜLIKOOL
Pärnu kolledž
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Aire Lünekund

**SOTSIAALTÖÖTAJATE TÖÖKOORMUSE
KAARDISTAMINE PÄRNU LINNA
SOTSIAALOSAKONNA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Anne Rähn

Pärnu 2018

Soovitan suunata kaitsmisele

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud“...“..... a.

TÜ Pärnu kolledži osakonna juhataja

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(töö autori allkiri)

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Ülevaade sotsiaaltöö erinevatest tasanditest ja sotsiaaltöötaja ülesannetest	6
1.1. Sotsiaaltöö riigi ja kohaliku omavalitsuse tasandil	6
1.2. Sotsiaaltöötajate tööülesanded	9
1.3. Sotsiaaltöötaja tööülesannete ja igapäevatöö tegevuste koostõrju töökoormusele Eestis ja teistes riikides	14
2. Uuring sotsiaaltöötajate töökoormusest Pärnu linna näitel	22
2.1. Pärnu Linnavalitsuse sotsiaallosakonna struktuur ja ülesanded	22
2.2. Uuringu metodoloogia ja valimi kirjeldus	25
2.3. Uurimistulemused ja nende analüüs	26
2.4. Arutelu ja ettepanekud	33
Kokkuvõte	41
Viidatud allikad	43
Lisad	48
Lisa 1. Küsimustik	48
<i>Summary</i>	49

SISSEJUHATUS

Lõputöö teema on küllaltki aktuaalne. Erinevatest uuringutest on selgunud, et abivajajate hulk kasvab pidevalt ja see omakorda toob kaasa sotsiaaltöötajate töökoormuse kasvu. Sotsiaaltöötajad täidavad igapäevaselt ülesandeid, mis ei kuulu nende põhiülesannete hulka ja nii ei saa sotsiaaltöötajad keskenduda oma põhitööle, mis suurendab sotsiaaltöötajate töökoormust.

Tamm (2008, lk 31) tuginedes mitmele eelnevale uuringule, on välja toonud, et paljud sotsiaaltöötajad hindasid oma töökoormust suureks ja tööülesandeid ebamäärasteks. Lisaks on sotsiaaltöötajatele pandud palju lisakohustusi, mis ei kuulu sotsiaaltöövaldkonda. Sageli tuleb sotsiaaltöötajal tegeleda ka haridus- ja kultuurivaldkonda kuuluvate küsimustega. Analoogsele järeldusele jõudsid ka Joa (2016) ja Kütt (2016) on oma uuringutes, kus selgus sotsiaaltöötajate suure töökoormuse põhjustena abivajavate inimeste arvu kasvu, töötamist töövälisel ajal, töötajate puudust, mis tähendab, et olemasolevatel töötajatel tuleb tegeleda erinevate valdkondade probleemide lahendamise. Enim mõjutavad need tegurid väiksemates omavalitsustes töötavaid sotsiaaltöötajaid, sest paraku puudub seal ka rahaline ressurss lisatöötajate palkamiseks.

Lõputöö eesmärgiks on uurida, milline on sotsiaaltöötajate ametijuhendist tulenevate ning tegelike ülesannete koosmõju sotsiaaltöötaja töökoormusele. Võimalikele kitsaskohtadele lahenduste leidmiseks tehakse ettepanekuid.

Uurimisküsimused:

- millised on sotsiaaltöötajate tööülesanded ametijuhendist tulenevalt;
- milliseid lisaülesandeid sotsiaaltöötaja täidab lisaks ametijuhendist tulenevatele kohustustele;
- milline on sotsiaaltöötajate ametijuhendist tulenevate ning tegelike ülesannete koosmõju sotsiaaltöötaja töökoormusele.

Uurimisülesanded:

- teemakohaste teoreetiliste allikatega tutvumine;
- Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajate ametijuhendite analüüsimine;
- küsimustiku koostamine Pärnu linna sotsiaaltöötajatele;
- intervjuude läbiviimine Pärnu linna sotsiaaltöötajatega;
- sotsiaaltöötajatega läbi viidud intervjuude tulemuste analüüs, järelduste ja ettepanekute tegemine.

Uurimisülesannete lahendamiseks tutvutakse Pärnu linna sotsiaalosakonna töökorralduse ja sotsiaaltöötajate ametijuhenditega. Materjali otsitakse sotsiaalvaldkonna teemalistest ja teadusalasest kirjandusest, valdkonda reguleerivatest õigusaktidest ja internetiallikatest.

Töö koosneb kahest osast. Esimeses osas antakse teoreetiline ülevaade sotsiaaltöö erinevatest tasanditest, sotsiaaltöötaja tööülesannetest ja millised tegurid mõjutavad sotsiaaltöötajate töökoormust. Töö teises osas keskendutakse Pärnu linna sotsiaalosakonna struktuurile ja ülesannetele ning läbiviidavale uuringule ja uurimistulemuste analüüsile.

Kasutatud põhimõisted:

Sotsiaalhoolekanne – sotsiaalteenuste, sotsiaaltoetuste, vältimatu sotsiaalabi ja muu abi andmise või määramisega seotud toimingute süsteem, mille eesmärk on toetada inimese iseseisvat toimetulekut ja töötamist ning aktiivset osalust ühiskonnas, ennetades sealjuures sotsiaalsete probleemide tekkimist või süvenemist üksikisiku, perekonna ja ühiskonna tasandil (Sotsiaalhoolekande seadus, 2015)

Sotsiaaltöötaja – sotsiaalhoolekandes töötav vastava erialase ettevalmistusega kõrgharidusega isik (Sotsiaalhoolekande seadus, 2015)

Töökoormus – mingis kindlas ajaühikus tehtava tööhulga suhe töötaja võimega seda tööd teha (Töökeskkonna käsiraamat, 2012)

1. ÜLEVAADE SOTSIAALTÖÖ ERINEVATEST TASANDITEST JA SOTSIAALTÖÖTAJA ÜLESANNETEST

1.1. Sotsiaaltöö riigi ja kohaliku omavalitsuse tasandil

Riigi ja kohaliku omavalitsuse ülesandeks on oma elanike heaolu tagamine. Riik ja kohalik omavalitsus töötavad välja ja pakuvad abivajajatele vajalikke teenuseid ja toetusi inimeste toimetuleku tagamiseks.

Sotsiaaltöö on nii praktiline kui ka akadeemiline teadusala, mis aitab kaasa sotsiaalsetele muutustele ja arengule, inimeste võimustumisele ja vabanemisele ning edendab sotsiaalset ühtekuuluvust. Toetudes sotsiaaltöö teooriatele, sotsiaal- ja inimteadustele ning pärimusteadmustele, ärgitab sotsiaaltöö inimesi ja struktuure ületama elus eettulevaid raskusi ning suurendama heaolu. (Selg, 2014, lk 9)

Hare (2007, lk 52) on oma artiklis välja toonud, et sotsiaaltöö eriala põhitegevusteks on sotsiaalsete muutustega tegelemine, inimeste vaheliste probleemide lahendamine, jõustamine, mis peaks kaasa tooma nende heaolu. Sotsiaaltöös on inimõigustel ja sotsiaalsel õiglusel oluline tähtsus.

Sotsiaaltöö on inimestega suhtlemise elukutse, mille olemuseks on aitamine ja see põhineb humanistlikel maailmavaadetel. Teiste inimeste mõistmine ja aktsepteerimine on sotsiaaltöö praktikas vajalikud. Vajalikud teoreetilised teadmised ja oskused, mis on omandatud kõrgkoolis, on aluseks toetavatele suhetele kliendiga. (Tamm, 2008)

„Sotsiaaltöö väärtustab õiglust ja üldisi hüve, sestap peetaksegi seda normatiivseks professioniks. Sotsiaaltöötajad, kes teevad professionaalset hoolekandetööd, aitavad inimestel lahendada probleeme ja suurendada heaolu. See on lihtne põhimõte.“ (Wilken, 2016, lk 20)

Euroopa sotsiaalharta (2000) sätete kohaselt on igäühel õigus kasutada sotsiaalhoolekandeteenuseid ja piisavate elatusvahendite puudumisel saada sotsiaalabi. Puuetega inimestel on õigus iseseisvale elule ja saada osa ühiskonnaelust. Peredele, lastele ja noortele peab olema tagatud sotsiaalne, õiguslik ja majanduslik kaitse. Vanuritel on õigus sotsiaalsele kaitsele. Igäühel on õigus saada kaitset vaesuse ja sotsiaalse tõrjutuse eest ning õigus oma eluasemele.

Riigil on kohustus inimeste heaolu eest hoolt kanda ja need põhimõtted kehtivad ka Eesti Vabariigis. Nii on sätestatud ka Eesti Vabariigi põhiseaduse (PS) § 28, mille kohaselt on igal inimesel õigus saada riigipoolset abi, kui selleks vajadus on. Riik soodustab ka kohalikus omavalitsuses tehtavat ja vabatahtlikku hoolekannet. Riigi ja kohaliku omavalitsuse suurima tähelepanu all on lastega pered ja puuetega inimesed. Eestis on sotsiaalhoolekanne riigi tasandil reguleeritud sotsiaalhoolekandeseaduse (SHS) sätetega. SHS § 3 on välja toodud sotsiaalhoolekande põhimõtted. Seaduse kohaselt lähtutakse abi andmisel eelkõige isiku vajadustest ja tema enda võimalustest ja suutlikkusest iseseisvalt oma elukorraldusega hakkama saada. Abimeetmete rakendamisel kaasatakse abivajavat isikut ennast ning isiku nõusolekul tema lähedasi.

Inimestele abi osutamisel on seadustest tulenevalt kandev roll kohalikul omavalitsusel. Kohalik omavalitsus on valla- või linnavalitsus, kellel on seadustest tulenevalt kohustus ja võime oma linna- või vallaelanike vajadustele ja huvidele lähtuvalt korraldada kohalikku elu (Euroopa kohaliku..., 1985). Kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse (KOKS) § 6 on välja toodud omavalitsusüksuse ülesanded ja pädevus. Üheks oluliseks omavalitsusüksuse ülesandeks on sotsiaalteenuste ja -toetuste ning muu sotsiaalabi korraldamine antud linnas või vallas. Omavalitsusüksuse territooriumil elavatele ja viibivatele inimestele pakutavate sotsiaalteenuste ja -toetuste saamise kord sätestatakse volikogu määrusega. Vältimatu sotsiaalabi andmist korraldab see kohaliku omavalitsuse üksus, kus abivajaja parasjagu viibib.

SHS kohaselt on kohaliku omavalitsuse korraldada järgnevad teenused:

- koduteenus,
- väljaspool kodu osutatav üldhooldusteenus,
- tugiisikuteenus,

- täisealise isiku hooldus,
- isikliku abistaja teenus,
- varjupaigateenus,
- turvakoduteenus,
- sotsiaaltransporditeenus,
- eluruumi tagamine,
- võlanõustamisteenus,
- lapsehoiuteenus.

Seaduses on välja toodud, milline on iga korraldatava teenuse eesmärk, sisu, millistele tingimustele peab vastama teenuse vahetu osutaja, kui teenuse osutajaks ei ole kohalik omavalitsus ise ja kes on need isikud, kes on õigustatud teenust saama. Kuigi kohalikul omavalitsusel on kohustus neid teenuseid pakkuda, ei ole väiksematel omavalitusüksustel piisavalt rahalisi vahendeid ja seetõttu tuleb hoolega kaaluda, millist teenust konkreetne abivajaja toimetulekuks vajab.

Suur tähelepanu sotsiaalhoolekandes on suunatud lastega peredele. Seega on lastekaitseaduse (LasteKS) kohaselt riigi ja kohaliku omavalitsuse üksuste ametiasutustel ning nende ametiisikutel kohustused ja ülesanded laste õiguste ja heaolu tagamiseks. Seadusega on reguleeritud lastekaitse korraldus, lastega töötavatele isikutele seatud keelud ja piirangud. Seaduses on välja toodud põhimõtted lapse kohtlemise, abivajava lapse, hädaohus oleva lapse ja perekonnast eraldatud lapse kohtlemise kohta. LasteKS on aluseks, milliseid ülesandeid tuleb lastekaitsetöötajatel täita. Lastekaitsetöötajatest on Eestis suur puudus ja selle on ära märkinud Riigikontroll (2013) oma auditis Riigikogule. Auditist selgub, et eraldi lastekaitsetöötaja on alla 40% omavalitsustel. Seega elab väga suur osa Eesti lastest omavalitsustes, kus polegi lastekaitsetöötajat. Sotsiaalministeeriumi erinevates valdkonna arengukavades on välja toodud optimaalne laste arv ühe lastekaitsetöötaja kohta, kuid arenguid selles osas ei ole näha. Riigikontroll on välja toonud, et Sotsiaalministeeriumil tuleb kavandada konkreetseid abinõusid olukorra parandamiseks, mis määraks igale lapsele kindla lastekaitse spetsialisti ja selles osas on vaja rohkem koostööd teha.

Lastekaitstes on kesksel kohal lapse ohutuse ja heaolu tagamine ja vajadusel perekonna toetamine soovitud tulemuste saavutamiseks. Lastekaitse kontseptsiooni (2005, lk 6) kohaselt on lapse õiguste kaitsmisel tehtava töö kvaliteedi ning järelevalve tagamiseks kehtestada optimaalne laste arv lastekaitsetöötaja kohta suhtes 1000:1. Laste ja perede arengukavast 2012–2020 (2011, lk 33) selgub, et 2010.aastal oli Eestis kokku 178 lastekaitsetöötajat, mis tähendab, et ühe töötaja kohta oli 1378 last. Samas on välja toodud, et laste arv piirkonniti oli väga erinev, ulatudes 220 kuni 3600 lapseni lastekaitsetöötaja kohta.

Riiklikul tasandil on lastekaitse korraldamine pandud ülesandeks Sotsiaalkindlustusametile. LasteKS § 15 kohaselt viib Sotsiaalkindlustusamet ellu riikliku lastekaitsepoliitika, rakendab erinevaid strateegiaid ja koordineerib erinevate valdkondade vahelist lastekaitsealast ennetus- ja koostööd. Samuti rakendab kohaliku omavalitsuse taotlusel erinevaid riiklikke meetmeid toetuste ja teenuste näol laste ja perede toetamisel.

Kuigi eelkõige on lapsevanemal kohustus hoolitseda oma alaealise lapse eest, siis alati ei tule lapsevanemad oma ülesannetega toime. Sellisel juhul on lapse huvidest ja heaolust lähtuvalt määrata temale eestkostja. Vastavad sätted on välja toodud perekonnaseaduses (PKS), kus § 176 kohaselt täidab linna- või vallavalitsus eestkostjale seadusest tulenevaid ülesandeid. Kui eestkostjat ei leita, täidab eestkostja ülesandeid kohalik omavalitsus, millega laps on kõige lähemalt seotud. Nii nagu lapsed, on ühiskonnas haavatavaks grupiks puuetega inimesed. PKS § 203 kohaselt on täisealisele isikule vaja määrata eestkostja, kui isik ei ole oma haigusest tulenevalt suuteline oma tegudest aru saama. Eestkostja saab õiguse täita vaid neid ülesandeid, mis on eestkostega määratud. PKS § 205 kohaselt on täisealise isiku eestkostjaks linna- või vallavalitsus, kui ei ole sobivat füüsilist või juriidilist isikut, keda eestkostjaks määrata. eestkostjana on kohalikul omavalitsusel kohustus kaitsta eestkostetava õigusi.

1.2. Sotsiaaltöötajate tööülesanded

Sotsiaaltöötajatel on oluline roll oma tegevuspiirkonna elanike heaolu ja toimetuleku tagamisel. Olenevalt sotsiaaltöötaja tööpiirkonnast võivad ülesanded erineda.

Väiksemates omavalitsustes täidab sageli kõiki ülesandeid üks töötaja, kuid suures omavalitsuses saab tööülesandeid jagada sotsiaaltöö sihtrühmade põhiselt.

Ewijk ja Wilken (2016, lk 5) järgi õpib sotsiaaltöötaja kogu oma tööaja saadud kogemustest ja võrdlevad sotsiaaltöötajat kunstnikuga, kellest saab meister alles töö käigus. Sotsiaaltöötaja sõltub inimestest, kellega tööd tegema peab ja seetõttu on väga olulised usaldus ja oskus suhelda. Töö keerukate olukordadega ei piisa alati vaid ettekirjutatud reeglitest. Sotsiaaltöötajate töö on ainulaadne, kus lõpptulemust on raske ette näha, sest inimeste ootused on sageli suuremad, kui võimalused lahendusteks. Ewijk (2016, lk 7) hinnangul on hea sotsiaaltöötaja tark inimene, kes on oma oskuste ja teadmiste poolest väga professionaalne, kuid sama inimesele usaldusväärne ning lähtub alati abivajava inimese huvidest. Sotsiaaltöötaja ülesandeks on olla vahendajaks erinevate institutsioonide ja kliendi ning tema perekonna vahel.

Paavel (2006, lk 17) järgi võib sotsiaaltöötajad jaotada olenevalt staatusest kolme rühma. Esimese rühma moodustavad juhinduvad sotsiaaltöötajad, kellel on olemas kõik tingimused, et ta saab teha sotsiaaltööd vastavalt oma kompetentsile. Temalt on alust oodata n-ö puhast sotsiaaltööd. Juhitava spetsialistina töötaval sotsiaaltöötajal on samuti olemas need võimalused, kuid asutuse juhtkonnaga kokkuleppel. Ametnikuna töötav sotsiaaltöötaja teostab eelkõige avalikku võimu, mis on eelisseisuses erialasele kompetentsile ja väärtustele.

Cox ja Pawar (2013, lk 15) on seevastu jõudnud järeldusele, kus sotsiaaltööl on kolm põhilist valdkonda. Esimene valdkond hõlmab endas spetsiifilist sotsiaaltööd nagu kriminaalhooldusaluste ja vangidega tehtav sotsiaaltöö, pere heaolu tagamise teenused, lastekaitse ja lapsendamise. Teine valdkond on otsene tegelemine klientide probleemidega, tervishoiusotsiaaltöö, perenõustamine ja paariteraapia. Kolmanda valdkonna sotsiaaltööd tehes püütakse ehitada üles elutervet ühiskonda ja kogukondi, pakkumaks inimestele heaolu

Igal elukutsel on omad väärtushinnangud, mis määravad ära eesmärgi ja juhised nende praktikutele. Sotsiaaltöö väärtused on tihedalt seotud sotsiaalsete väärtustega, milline maailm olema peaks, kuidas inimesed normaalselt käituvad. Sotsiaaltöö väärtused peegeldavad ka inimõigusi ja vabadusi. Iga inimene on unikaalne ja temale tuleb

läheneda individuaalselt säilitades tema väärikuse ja suurendades tema teadmisi ja oskusi ise oma eluga toime tulla. Sotsiaalteenuseid saavad inimesed on sageli ülekoormatud ja oma jõu raskustega toimetulekuks ammendanud. Paljud vaevlevad stressis. Sotsiaaltöötajad aitavad neil näha oma probleeme uues valguses, pöörata rohkem rõhku inimese tugevustele, aitavad leida alternatiive ja õpetavad probleeme lahendama. (Hepworth, Rooney, Rooney & Strom- Gottfried, 2013)

Moriarty, Baginsky ja Manthorpe (2015, lk 6) uurisid Inglismaa sotsiaaltöö alast kirjandust ja jõudsid järeldusele, et sotsiaaltöötajatel tuleb sageli täita mitme erineva spetsialisti rolli. Uuringu kohaselt aitab Inglismaal sotsiaaltöötaja kasutades erinevaid õiguslikke ja sotsiaaltöö teadmisi, inimestel oma elus vajalikke muutusi teha, leides isikule vastavalt tema vajadustele abi toetuste ja teenuste näol. Sotsiaaltöötajad omavad juhtivat rolli meetmete rakendamisel kaitsmaks sotsiaalselt tõrjutud või haavatavamas olukorras üksikisikuid ja peresid. Nad omavad vastavat haridust ja kogemusi suhtlemiseks inimestega, kes oma vanuse, füüsilise või vaimse tervis tõttu ei ole võimelised ise ennast kaitsma. Täiealiste hoolekandes on sotsiaaltöötajad toetavad ja tegutsevad põhimõtetel, et saadav tugi ja hooldus oleks isiksusekeskne ning aitaks inimestel iseseisvalt toime tulla.

Eesti sotsiaaltöötajate jaoks on samuti oma töös väga oluline tugineda väärtushinnangutele ja järgida eetika norme ja põhimõtteid. Sotsiaalala töötaja eetikakoodeksis (2005) on üles tähendatud peamised sotsiaalala töötaja eetilise käitumise põhimõtted:

- sotsiaalala töötaja hoiab oma elukutse mainet kõrgel, teeb tööd ühiskonna hüvanguks;
- toetab inimesele loomupäraseid väärtusi, kohtleb väärikalt;
- peab oma töös tähtsaks sotsiaalset õiglust ühiskonna ja inimese tasandil;
- oma töös inimeste heaolu tagamiseks lähtub võrdsest kohtlemisest olenemata inimeste vanusest, soost, sotsiaalsest staatusest, kultuurist, seksuaalsest orientatsioonist, poliitilisest eelistusest, usust, füüsilistest omadustest;
- austab oma tööpiirkonnaas elavate inimeste kultuurilisi, perekondlikke, kogukondlikke erinevusi;
- kasutab tema käsutuses olevaid ressursse mõistlikult ja vastavalt vajadusele;

- juhib erinevate huvigruppide tähelepanu olukordadele, kus inimeste ei tule iseseisvalt toime elades vaesuse ebaõiglaselt jaotatud ressursside tõttu;
- kannab hoolt selle eest, et avalikkus ja tema tööandja on teadlikud eetikakoodeksi sisust ja milline mõju sellel sotsiaaltöötaja tegevusele on;
- parima lahenduse leidmiseks on algatajaks tööalastele eetilistele diskussioonidele.

Oma töös klientidega peab sotsiaalala töötaja olema humaanse suhtumisega, delikaatne. olema kliendile toeks elulistes küsimustes lahenduste leidmisel, tunnustama kliendi eesmärke, ei anna lubadusi, milliseid ei suuda täita, konfliktide korral suunab vajadusel kliendi teise töötaja poole, seisab iseenda ja kliendi heaolu eest. Sotsiaalala töötaja järgib asutuse standardeid ja eesmärke, austab ja arvestab kolleegide ja koostööpartnerite arvamust, jagab nendega oma teadmisi ja kogemusi, nõustab ning toetab neid. (Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks, 2005)

Osila, Saia ja Käsi (2015) on välja toonud paralleele sotsiaaltöötaja ja õpetajaameti vahel. Mõlemad on oma ala professionaalid, kelle tööpäev ei lõpe tundide andmisega. Sotsiaaltöötaja tööpäev ei lõpe mitte alati tööpäeva ametliku lõpu ajaga. Tihti on vaja probleeme lahendada ka puhkuse ajal ja puhkepäevadel. See toob kaasa sotsiaaltöötajate suure töökoormuse. Sageli on selle põhjuseks asjaolu, et väiksemates omavalitsustes on tööl üks sotsiaaltöötaja, kes peab leidma lahenduse kõikidele kogukonnas tekkinud sotsiaalvaldkonna probleemidele. Olenemata suurest töökoormusest, suhteliselt madalast palgast ja keerukast tööst, ei kurda sotsiaaltöötajad oma töö üle. See ei tähenda seda, et sotsiaaltöötaja tööd ei peaks rohkem väärtustama. Sotsiaaltöö maine on aastate jooksul tõusnud, kuid selles valdkonnas on veel palju teha.

Sotsiaaltöötaja põhiülesanneteks on ennetustöö, klienditöö, tegevuskavade koostamine ja elluviimine. Sotsiaaltööle nagu paljudele ametitele on kehtestatud kutsestandard. See on dokument, mis sisaldab sotsiaaltöötajale esitatavaid nõudmisi, oskused ja teadmisi. Eestis on sotsiaaltöötajatele kehtestatud kutsestandard tase 6 ja tase 7. Kutsestandardi tase 6 alusel sotsiaaltöötaja põhiülesanneteks ennetustööd, nõustada kliente ja nende lähedasi, koostada ja ellu viia toetavaid tegevuskavasid. 6. taseme sotsiaaltöötaja valib vähemalt ühe sotsiaaltöö spetsialiteedi (Kutsestandard, 2014):

- sotsiaaltöö laste ja peredega, kus tuleb hinnata last ja tema perekonda, abistada perekonda erinevates olukordades, teha tööd perest eraldatud asendushooldusel paigutatud lapsega, korraldada esmast ennetustööd, märgata abivajavat last ja korraldada vajalikke abimeetmeid, teha eestkoste ja hooldusõigusega seotud tegevusi, nõustamist;
- lastekaitse, kus sotsiaaltöötajal tuleb teha ennetustööd, pere ja last hinnata, lastega seotud kriisiolukordi lahendada, korraldada eestkostet ja hooldusõigusega seotud tegevusi, nõustada, esindada last menetlustes, osaleda lapsendamise ettevalmistamisel;
- sotsiaaltöö puudega inimestega, kus sotsiaaltöötaja peab hindama kliendi abivajadust, selgitama välja abivahendite vajaduse, nõustama klienti, korraldama ava- ja asutusehooldust, vajadusel tegema tööd rehabilitatsioonispetsialistina;
- sotsiaaltöö psüühiliste erivajadustega inimestega, kus tegeleb klientide nõustamisega, teenuste korraldamisega, selgitab välja abivahendite vajaduse ning korraldab ava- ja asutusehooldust;
- sotsiaaltöö eakatega, kus sotsiaaltöötaja hindab eaka toimetulekut oma igapäevaeluga, selgitab välja abivahendite vajaduse ning korraldab ava- ja asutusehooldust;
- sotsiaaltöö kodututega, kus nõustab sotsiaaltöötaja koduta isikuid, korraldab resotsialiseerumisteenuseid, tegeleb kodututega seotud sotsiaaltöö arendamisega;
- sotsiaaltöö sõltlastega, kus sotsiaaltöötaja korraldab ennetustööd, sõltlasega kontakti saamisel hindab tema olukorda ja koostab tegevuskava, toetab meditsiinilist sekkumist, teeb koostööd tugiisikute, kogemusnõustajate ja eneseabigruppidega;
- ohvriabi, kus sotsiaaltöötaja nõustab ja toetab kliente ning osutab lepitusteenust;
- sotsiaaltöö maakogukonnas, kus sotsiaaltöötaja peab arvestama kohaliku kultuurilise eripäraga, töötama üksinda, tegelema kogukonnapõhise abistamisega, arendama ja kasutama virtuaalseid ning mobiilseid teenuseid.

Kutsestandard tase 7 alusel annab võimaluse valida kutsestandard tase 6 spetsialiteetidele lisaks koolisotsiaaltöö, sotsiaaltöö tervishoius ning sotsiaaltöö vähemuskultuuride ja vähemustega. Sotsiaaltöötaja ülesandeks on kolleegide nõustamine ja juhendamine ning oma panuse andmine teenuste välja arendamises ning poliitika kujundamises kaasalöömine. (Kutsestandard, 2014)

Sotsiaaltöötajad lähtuvad oma tööd tehes ametijuhendist. See on kirjalik dokument, millega on reguleeritud sotsiaaltööspetsialistide tööjaotus. Varts ja Laurson (2012) on välja toonud ametijuhendi näidise, mis on heaks juhendmaterjaliks ametijuhendi koostajatele. Ametijuhend koosneb järgnevatest osadest:

- üldosa, kus tuuakse välja struktuuriüksuse ja ametikoha nimetus, kellele allutakse ja keda asendatakse;
- millisel eesmärgil on ametikoht loodud;
- milliseid ametikoha põhiülesandeid täites jõutakse kehtestatud eesmärkidele;
- ametikoha vastutus, kus on ülesannete täitmisel saavutatavad planeeritavad tulemused ja mille eest töötaja vastutab;
- õigused, kus on välja toodud ametikohal tööülesannete täitmisel vajalikud õigused;
- nõudmised, mis sisaldab informatsiooni kvalifikatsiooni, teadmiste ja oskuste kohta, mis on ametikohal töötamisel vajalikud.

Eesti sotsiaaltöö valguses tuleb sotsiaaltöötajal samuti sageli täita mitme erineva spetsialisti rolli, sest väikestel kohalikel omavalitsustel puuduvad rahalised vahendid rohkemate spetsialistide palkamiseks. Seega peab sotsiaaltöötaja olema haritud, laia silmaringiga ja õppimisvõimeline spetsialist.

1.3. Sotsiaaltöötaja tööülesannete ja igapäevatöö tegevuste koosmõju töökoormusele Eestis ja teistes riikides

Käesolevas alapeatükis antakse erinevate uuringute tulemuste põhjal ülevaade, milline on ametijuhendiga reguleeritud ja igapäevaste tehtavate tegevuste mõju sotsiaaltöötajate töökoormusele Eesti ja teiste riikide näitel. Tamm (2008, lk 34) on välja toonud, et sotsiaaltöö funktsioonidest saadakse erinevalt aru. Paljude institutsioonide juhid ei ole teadlikud, millised ülesanded sotsiaaltöötajal on vaatamata asjaolule, et vastav ametikoht on nende oma süsteemis olemas. Teadmatus võib olla ka põhjuseks, miks sotsiaaltöötajatele langeb osaks suur töökoormus ja vähenenud tulemuslikkus.

Töökeskkonna käsiraamatus (2012) kirjeldatakse kvantitatiivseid nõudeid ehk töökoormust kui mingis kindlas ajaühikus tehtava tööhulga suhet töötaja võimega seda tööd teha. Töötaja saab omapoolse hinnangu töökoormusele anda vastustes erinevatele

küsimustele, mis on seotud töö hulga ja tempoga. Liiga suur töökoormus kahjustab töötajat, mille tulemuseks võib olla kurnatus, stress ja läbipõlemine. Samuti on väike töökoormus töötajale kahjustav, sest töötaja ei saa oma potentsiaali täies ulatuses rakendada. See võib mõjuda halvasti töötaja enesehinnangule. Eneseefektiivsus mõjutab töökoormuse ja stressi vahelist seost mida madalam on inimese enesetõhususe hinnang, seda suurem on tööstress, eriti töökoormusest tekkinud stress.

Kognitiivne töökoormus on inimese käest nõutud vaimsete ressursside hulk, mis on nõutud tööülesande või tööülesannete täitmiseks antud tingimustes. Kognitiivse töökoormuse kontseptsioon viitab sellele, et inimese kognitiivsed ressursid on piiratud ja mittevastavus ressursside ning keskkonna nõuete vahel tekitab vigu. (Töökeskkonna käsiraamat, 2012, lk 39)

Töökoormus on paras, kui oma tööülesanded jõutakse ära teha ettenähtud aja jooksul Töölepinguseaduse (TLS) § 43 kohaselt eeldatakse, et töötaja töötab päevas kaheksa tundi ja nädalas kokku 40 tundi. Töötaja poolt tehtud ületunnitöö hüvitab tööandja töötajale vaba ajaga ületunnitöö ajaga võrdses ulatuses või hüvitab rahaliselt. Samas on Baginsky, Moriarty, Manthorpe, Stevens, MacInnes ja Nagendran (2010, lk 49) oma Ühendkuningriigis tehtud uuringu raames küsinud sotsiaaltöötajatelt, kui pikk on nende tööpäev ametlikult ja kui palju neil tegelikkuses aega tööle kulub. Uuringu tulemuste kohaselt töötas 49 protsenti küsitluses osalenud sotsiaaltöötajast rohkem kui ametlik tööaeg. Umbes üheksa protsenti töötas üle üheksa ületunni nädalas ja nende jaoks oli see tavaline tööaeg.

Uus-Meremaal läbi viidud uuringu lõpparuandes rõhutati põhjuslikest probleemidest tulenevate arenguvajadustena sotsiaalvaldkonna töötajate pädevuse tõstmist, erialase kõrghariduse tagamist sotsiaaltöötaja ametikohal, heade spetsialistide olemasolu väiksemates piirkondades. Rõhutati heade praktikate ja sekkumiste alaste koolituste vajadust, teoreetilise kõrghariduse tugevamat sidumist praktikaga. Toodi riskitegurina sotsiaaltöötajate suur töökoormus ja läbipõlemise oht ning vajadus võimaldada supervisiooni jms. Kõigi huvipoolte poolt rõhutati vajadust tagada sotsiaalvaldkonnas sidusvaldkondadega võrdväärne palk ning tõsta sotsiaaltöö mainet, mille mõjutamisel nähti erialaorganisatsioonide tugevamat rolli. Rõhutati, et teenuste kvaliteedi tagab superviseeritud, tunnustatud ja väärtustatud töötaja, kes on rahul oma elu ja tööga.

Vastajatest paljud väljendasid rahulolematust, kui palju tööaega kulub arvuti- ja paberitööle. Uuringus küsiti sotsiaaltöötajatelt, mida nad muudaksid töökoormuse vähendamiseks. Kolmas kõige levinum vastus pärast töötajate juurde palkamist ja soovi oma töökoormust ise juhtida, oli soov ühtsema, voolujoonelisema ja mobiilsema infotehnoloogilise lahenduse järele, et vähendada liiga suurt dokumenteerimise mõju sotsiaaltöötaja tööle klientidega. (Workload..., 2014)

Suurest dokumenditöö osakaalust sotsiaaltöös on oma uuringus välja toonud ka Kubulnieks (2014). Tema uuringust Läti sotsiaalameti sotsiaaltöötajate tööst selgub, et Läti sotsiaaltöötajad näevad dokumenditöös hea küljena seda, et sellest võib abi olla klientide kaebuste korral sotsiaaltöötajate suhtes ja samas aitavad toimikud kaitsta kliendi huve. Positiivne oli ka sotsiaaltöötajate arvamus tööalaste aruannete täitmise osas. Need aruanded võivad olla sotsiaaltöötajate hinnangul aluseks, et sotsiaaltöötajad on tööga ülekoormatud. Seeläbi võib nende töökoormus hoopiski väheneda, sest uusi töötajaid on juurde vaja palgata. Negatiivse poolena toodi välja, et suur hulk dokumenditööd takistab klientide abistamist. Töötajad mõistavad, et süsteemi jaoks on paberitöö möödapääsmatu, kuid täidetakse kõige vajalikumad dokumendid, sest esmatähtis on inimeste aitamine. Kliendi toimikut peetakse Läti sotsiaalameti seisukohast oluliseks, sest annab ülevaate kliendiga tehtavatest tegevustest. Sotsiaaltöötajatele omale on samuti toimikud heaks ülevaateks oma tööst ja need võivad olla abiks tulevastele töötajatele.

Kubulnieks (2017) oma magistritöös läbi viidud uuringus Tallinna Lasnamäe linnaosa lastekaitsespetsialistidega toob välja, et lastekaitsespetsialistide sõnul ei ole pabertoimiku koostamine kohustuslik, sest STARi peetakse arusaadavaks ja ülevaatlikuks ja seal olevad andmed on üle riigi ka teistele sotsiaaltöötajatele vajadusel nähtavad. Eriti hea on see juhul, kui klient teise piirkonda kolib. STARi puhul on tegemist internetipõhise andmebaasiga ja arvutite töös esineb aegajalt tõrkeid ning see on ka üheks põhjuseks, miks pabertoimikuid tehakse. Samuti toodi välja, et pabertoimikuga on kliendiga parem tööd teha, eelnevatest tegevustest on hea ülevaade. Suure osa dokumenditööst moodustavad tööks vajalikud teistele asutustele tehtavad erinevad päringud. Uuringus osalejad tõid välja, et neil puudub võimalus vajadusel dokumenditööd efektiivsemaks muuta.

Collins (2008, lk 1184) toob välja, et individuaalsed erinevused võivad olla määravaks, kuidas sotsiaaltöötajad oma tööülesandeid täidavad. Kahel sotsiaaltöötajal võib olla sarnane töö, kuid koguse ja kvaliteedi osas on töökoormus erinev. Iga sotsiaaltöötaja jagab oma aega tööülesannete täitmiseks erinevalt, palju kulub aega aruannetele, klienditööle, telefonikõnedele või koosolekutele.

Kütt (2016) toob oma magistr töö raames läbi viidud uuringu tulemustes välja, et sotsiaaltöötajate silmis on suurenev töökoormus tõsine probleem. Töökoormust mõjutab töötamine väljaspool tööaega, kuid see on vahel hädavajalik. Olenevalt juhtumite keerukusest tehakse tööd vabadel päevadel, puhkuse ajal, peale ametlikku tööpäeva lõppu. Puhkuse ajaks asendaja olemasolu oli küsitluses osalenute jaoks positiivne. See aitab töömõtted unustada ja puhkusele keskenduda. Raskusi tekib väikestes omavalitsustes töötavatel sotsiaaltöötajatel, kellel sageli puudub pädev asendaja. Intervjuudes osalenud sotsiaaltöötajad pidasid paratamatuks, et aegajalt on vaja teha tööd väljaspool tööaega ja hiljem tuleb kokkuleppel tööandjaga enam töötatud aeg vaba ajaga kompenseerida.

Abivajajate suurenev arv ja sellega kaasnev töökoormuse kasv on Einaste (2014) poolt läbi viidud uuringu põhjal suurimaks stressi tekitajaks sotsiaaltöötajatel. Klientide arvu suurenedes ei jää sotsiaaltöötajal piisavalt aega kliendi probleemile lahenduse leidmiseks, tähtaegadega ei tulda toime. Kütt (2016) on oma uuringus välja toonud, et töökoormuse ühtlustamiseks näevad sotsiaaltöötajad ise võimalust palgata lisatööjõudu. Kohalikul omavalitsusel puuduvad paraku selleks ressursid.

Eesti Vabariigi heaolu arengukava 2016–2023 (*s.a.*, lk 3) seatud eesmärkidest lähtuvalt keskendutakse sotsiaaltöö tegemisel inimeste iseseisvaks toimetulekuks kogukonnas, tagades parimal viisil kvaliteetsete sotsiaalteenuste kättesaadavuse, võrdse kohtlemise ja põhiõiguste kaitse.

Laanisto (2015) on jõudnud oma lõputöös järeldusele, et töökorralduse parendamiseks vajatakse juurde töötajaid. Probleemiks on ka paberitöö suur osakaal. Samas teeb teda ennast murelikuks, et Eestis on üldsotsiaaltöö kadumas ja sotsiaaltöö spetsialiseerumisel peavad kliendid erinevate ametnikega suhtlema. Tema näeb võimalust

üldsotsiaaltöötajal teha kliendi murede ja probleemide lahendamiseks koostööd kliendi võrgustikuga.

Sotsiaaltöötajatel tuleb sageli täita erinevaid ülesandeid, mis ei kuulu nende põhitöö hulka. Raidma (2016) oma läbi viidud uuringu tulemustes toob esile, et kõik uuringus osalenud sotsiaaltöötajad on pidanud osutama erinevaid sotsiaalteenuseid nagu sotsiaaltransport, tugiisikuteenus, koduteenus. Küsitluses osalejad on välja toonud bürokraatia suurenemist, kasvavat andmebaasi andmete sisestamist, suurenevat toetuste välja maksmist, seaduse muudatustega kaasnevat kohustust uute teenuste väljatöötamiseks.

Uuringust Järvamaa omavalitsuste näitel (Joa 2016) selgub, et sotsiaaltöötajatel tuleb tegeleda paljude erinevate sotsiaalvaldkonna küsimuste lahendamisega, suhelda teiste ametiasutustega, hoida ennast pidevalt kursis muutuva seadusandlusega. Samade töökohustuste täitmisel olid sotsiaaltöötajate oskused tööd ja aega jaotada väga erinevad. Mitmes vallas oli sotsiaaltöötaja üksi ja kõik ülesanded tuli ise ära teha. Toodi välja ka seda, et mõnikord oli vaja jääda kauemaks või tulla varem tööle, et tööülesannetega valmis saada.

Keppi (2016) läbi viidud uuringust selgub, et Pärnumaa sotsiaaltöötajate töökoormus ei ole kriitiliselt suur, kuid tegeleda tuleb paljude erinevate teemadega. Olukorda aitaks leevendada mõningate tööülesannete üle andmine teistele pädevatele ametiasutustele või ka töökaaslastele. Samuti oleks abi teise sotsiaaltöötaja palkamisest ja nii saaks tööülesandeid omavahel jagada.

Viira (2017, lk 45) Sotsiaalministeeriumi poolt läbi viidud lastekaitsetöö alases uurimuses toob välja, et kohalikes omavalitsustes on väga erinevad töömeetodid ja töökorraldus. Ühe probleemina tõid uuringus osalejad välja suure töökoormuse ja ajapuuduse. Väikestes omavalitsustes tuleb lastekaitsetöötajal sageli tegeleda ka muude sotsiaalvaldkonna ülesannetega. Samuti puudub väikese omavalituses lastekaitsetöötajal asendaja leidmine puhkuse ajaks. Uuringu tulemuste kohaselt peaks omavalitsuste liitumise järel igas omavalitsuses olema lastekaitsetöötaja, kes teeb seda tööd põhitööna. Kohalikes omavalitsustes, kus lastekaitse juhtumitööd on palju ja olemasolevatel töötajatel käib töö üle jõu, tuleb töötajaid juurde palgata ja vajadusel tööülesanded

ümber jagada. STAR programm vajab täiendamist, et see oleks lastekaitsetöötajatel lihtsam kasutada. Dokumentitöös saaks aega kokku hoida ja seda lihtsustada lastekaitsetöötajate endi poolt koostatud töövahendite ja juhendmaterjalide omavahel jagamis teel.

Tutvunud mitme sotsiaaltööd puudutava uuringuga saab välja tuua, et sotsiaaltöötajate tööülesanded on sarnased, olenemata sellest, kas tööd tehakse kohalikus omavalitsuses, haridus- või raviasutuses. Nii on Leyba (2009, lk 219) oma uuringus jõudnud järeldusele, et kuigi kooli sotsiaaltöötajad töötavad tõhusalt, pikki tunde ja on oma ala professionaalid, on paljudel neist nii palju ülesandeid, et on keeruline neid kõiki täita, näidata üles initsiatiivi uuteks algatusteks ja teha sealjuures oma tööd professionaalsel tasemel. See võib viia sotsiaaltöötajate läbipõlemiseni. Mõnes koolis ei pööratud tähelepanu sotsiaaltöötajate saavutustele, vaid sellele, mida sotsiaaltöötaja ei suutnud teha. Ületunnitöö, läbipõlemine ohustavad sotsiaaltöötajate heaolu ja vähendavad produktiivsust. Ideaalis peaks kooli juhtkond looma toetava töökeskkonna, kuid sageli jäetakse see kujundaja roll sotsiaaltöötajatele endile.

Gusanov (2016) on oma artiklis rõhutanud kiirabi ja sotsiaaltöötajate koostöö vajadusele tervishoiusüsteemis. Tema sõnul on sageli kiirabi väljakutsete põhjused hoopiski sotsiaalsel laadi ja vajaksid pigem sotsiaaltöötaja poolset sekkumist. Tema arvamusel võiksid sotsiaaltöötajad teha kiirabibrigaadiga koostööd raskemate väljakutsete puhul. See aitaks omakorda kiirabil rohkem keskenduda otsest meditsiinilist abi vajavate klientidega, kuna harvad ei ole juhtumid, kus väljakutse põhjuseks on eakate üksindus või kodutute ööbimiskoha leidmine. Sellised väljakutsed koormavad kiirabi. Ideaalis näeb artikli autor, et erakorraline sotsiaalabi oleks ööpäevaringselt olemas ja võimaldaks operatiivselt sotsiaaltöötajat kaasata patsiendi või tema omastega tegelema.

Seevastu Moriarty *et al.*² (2015, lk 37) on välja toonud, et tervishoiusotsiaaltöötajatel peab olema selline töökoormus, et pakkuda efektiivset teenust. Tervishoiu organisatsioonide sotsiaaltöö haldajatel ja sotsiaaltöötajatel on vastutus hoida töökoormust sellisena, mis võimaldab sobivaid ja adekvaatseid lahendusi, teenuste haldamist ja tulemusi. Töökoormuse moodustavad erinevad sotsiaaltöö funktsioonid,

kaasaarvatud otsene kontakt klientidega, teadustöö, haridus. Töökoormus peegeldab klientide vajadusi ja eesmärke ning võib sisaldada sotsiaaltööd väljaspool tavalist tööaega. Töökoormus tähendab klientide teenindamise arvu teatud ajahetkel. Klientide arvu suurus otseselt mõjutab sotsiaaltöötaja võimalust saavutada kontakti kliendiga ja pakkuda vajalikku teenust. Selle tulemusena võiks klientide arv võimaldada otsustavaid võimalusi kliendiga kontakteerumiseks. Klientide arv, keda tervishoiusotsiaaltöötaja efektiivselt aidata saab, on limiteeritud.

Morales, Benton, Clark ja Jasquet (2010, lk 238) töid oma uuringus välja, et kohtuasjad, suur töökoormus ja bürokraatia avaldavad negatiivset mõju lastekaitse spetsialistidele. Paljud lastekaitsetöötajad tundsid, et need takistasid klientidega näost-näku töö tegemist. Palju paberitööd võttis ära võimaluse teha vahetut klienditööd. Lastekaitse spetsialistid tegelesid tunduvalt suurema arvu juhtumitega, kui on riigi poolt standardiga määratud. Inimesed ei saanud vajalikke teenuseid, sest polnud aega kliendi probleemi süüvida.

Yürür ja Sarikaya (2011, lk 469) Türgis läbi viidud uuringu eesmärgiks oli välja selgitada võimalikud läbipõlemise põhjused sotsiaaltöötajate hulgas. Uuringu tulemustest selgus, et emotsionaalse kurnatuse ja depressiooni üheks põhjustajaks oli töökoormus. Suur töökoormus võib põhjustada suutmatust täita piisavalt hästi oma tööülesandeid. Vältimaks sotsiaaltöötajate läbipõlemist, saab töökoormust vähendada jagades tööülesandeid töötajate vahel, toetades ja andes tagasisidet tehtud tööle.

Leedus Leliügiene, Andrijevska ja Kaušyliene (2016) poolt läbi viidud uuringu põhjal on sotsiaaltöö keerukas ja mitmetahuline elukutse, mis põhineb tugevatel väärtustel. Eetilised probleemid ja nende lahendused on põhiprobleemideks sotsiaaltöö kui elukutse arengus. Uuringus osalenud sotsiaaltöötajad töid eetikanormide rikkumise põhjustena välja ükskõikseid kolleege, suure töökoormuse, kabinettide puuduse, probleemsed kliendid ja närvikulu tööle. Suurel töökoormusel kaob teenuste osutamisel kvaliteet. Tuleb teha ületunnitööd, kui ollakse paberitööga üle koormatud ja täita oma tööülesannete kõrvalt ka muid tööandja poolt antud ülesandeid.

Calitz, Roux ja Strydom (2014) uuringus Lõuna-Aafrikas sotsiaaltöötajate hulgas ei tulnud neile üllatusena, et uuringus osalenud sotsiaaltöötajad kogesid tööstressi.

Põhjustena toodi muu hulgas välja suurt töökoormust, pikki tööpäevi ja töötajate puudust ning need tegurid võivad olla tõukeks karjääri muutusele.

Juby ja Scannapieco (2008) jõudsid läbi viidud uuringu tulemustes järeldusele, et sotsiaaltöötajate töökoormust mõjutas juhtumite suur hulk, mis omakorda tõi kaasa paberi- ja arvutitöö osakaalu kasvu. Uuringus osalesid sotsiaaltöötajad, kes olid sellel ametikohal töötanud ühe aasta. Autorite sõnul võib staažikama töötaja rahulolu oma töökoormusega oluliselt erineda läbi viidud uuringu tulemustest.

Käesoleva peatüki kokkuvõtteks saab välja tuua, et sotsiaaltöö Eestis, mujal maailmas ja erinevates töövaldkondades on paljuski sarnane. Sarnased on ka tegurid, mis mõjutavad sotsiaaltöötajate töökoormust. Sotsiaaltöötajaid ei ole piisavalt, abivajajate arv kasvab ja see toob omakorda kaasa suureneva töökoormuse.

2. UURING SOTSIAALTÖÖTAJATE TÖÖKOORMUSEST PÄRNU LINNA NÄITEL

2.1. Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna struktuur ja ülesanded

Käesolevas alapeatükis antakse ülevaade Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna struktuurist ja sotsiaaltöõspetsialistide tööülesannetest. Sotsiaaltöötajate tööülesanded on reguleeritud erinevate õigusaktidega, ametijuhenditega.

Pärnu linnas elab 1. jaanuari 2017 seisuga 40700 elanikku. Neist üle 7500 on lapsed vanuses 0–7 aastat, üle 22 tuhande tööealised ja üle 9600 eakad. (Eesti Statistikaamet, 2017)

Sotsiaalosakond on Pärnu Linnavalitsuse struktuuriüksus, mis allub vastava ala abilinnapeale. Oma tegevustes juhindub Pärnu linna sotsiaalosakond Eesti Vabariigi seadustest, Pärnu linna põhimäärusest, Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna põhimäärusest ja muudest õigusaktidest. (Pärnu linna...2015)

Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnas on kokku 24 töötajat. Osakonna tööd juhib osakonna juhataja. Osakonnas töötavad linnaarst, puuetega inimeste hoolekande peaspetsialist, kodutute hoolekande ja toetuste peaspetsialist, eakate hoolekande peaspetsialist, sotsiaalregistri spetsialist, eestkostespetsialist, kaks avahooldusspetsialisti ja eluasemeteenuste spetsialist-sotsiaalkonsultant. Kliente võtavad sotsiaaltöötajad vastu esmaspäeviti enne lõunasel ajal ja neljapäeviti terve tööpäeva jooksul.

Vastavalt Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna põhimäärusele tuleb osakonnal täita järgnevaid ülesandeid (Pärnu Linnavalitsuse... 2015):

- Pärnu linnas elavate inimeste toimetulekuraskusi ennetada, kõrvaldada ja abi osutada toimetulekuraskuste kergendamiseks;

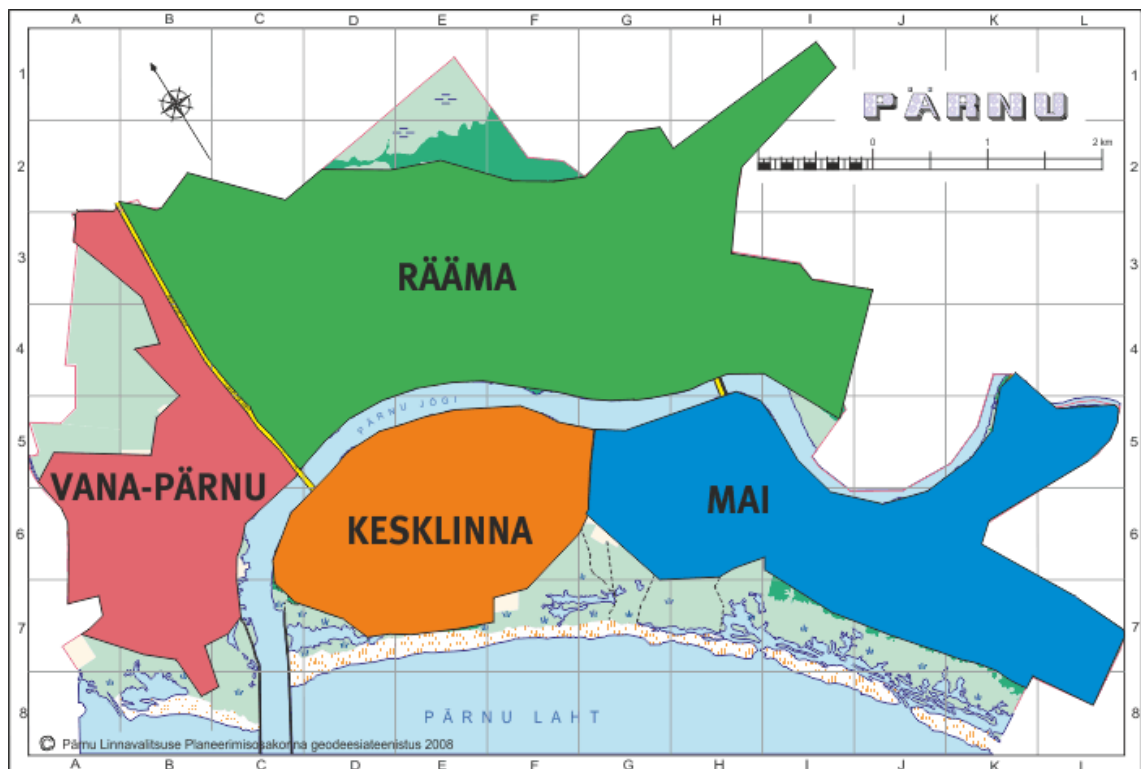
- sotsiaalsete erivajadustega isikute sotsiaalse turvalisuse, arengu ja ühiskonnas kohanemisele kaasa aitata;
- koguda ja vahendada tööks vajalikku sotsiaalinfort ning andmekogudes olevat infot töödelda;
- riiklike ja kohalikke sotsiaaltoetusi määrata ja maksta;
- korraldada sotsiaalteenuste ja muu abi osutamist;
- korraldada tööd seoses eestkostega ja täita Pärnu linna kui eestkostetasutuse ülesandeid;
- korraldada omasteta surnute matmist;
- korraldada tervishoiualaseid tegevusi;
- nõustada sotsiaalosakonna tegevusvaldkondadega seotud linnavalitsuse hallatavate asutuste (Pärnu Lasteküla, Tammiste Hooldekodu, Pärnu Sotsiaalkeskus, Õendus- ja hoolduskeskus) arengukavade koostamist;
- hallatavates asutustes tegevusi koordineerida, kontrollida, nõustada, kooskõlastada teostatavad varalised tehingud, juhtida nende asutuste juhtide ametikohtade täitmist ja juhtide personalitööd;
- korraldada sotsiaalvaldkonna projekti- ja tegevustoetuste määramist, teavitamis-, koostöö- ning tunnustusüritusi;
- nõustada sotsiaalvaldkonnaga seotud kodanike organisatsioone;
- valmistada ette sotsiaalvaldkonnaga seotud linnavalitsuse ja linnavolikogu õigusaktide eelnõusid.

Pärnu linnas on neli piirkondlikku hoolekandekontorit: Kesklinna, Mai, Rääma ja Vana-Pärnu. Joonisel 1. on näha piirkondlike hoolekandekontorite teeninduspiirkonnad. Igas hoolekandekontoris töötab kaks sotsiaalkonsultanti.

Sotsiaalosakonnas on eraldi loodud lastekaitseteenistus, mille koosseisus on teenistuse juhataja ja viis lastekaitse spetsialisti. Lastekaitseteenistus täidab järgnevaid ülesandeid (Pärnu Linnavalitsuse...2015):

- järgib lapse õigusi ja heaolu tagavaid põhimõtteid;
- korraldab Pärnu linna lastele ja lastega peredele sotsiaalteenuste osutamist;
- hindab abivajavast lapsest teada saamisel viivitamata lapse abivajadust ja pakub lapse abistamiseks vajalikke meetmeid;

- pakub abistamismeetmeid perekonnast eraldatud lapsele ja tema perekonnale;
- korraldab teenistuslikku järelevalvet linnavalitsuse hallatavates laste hoolekandeesutustes;
- kogub vajalikku teavet laste ja perede olukorra kohta lapse arengut toetava keskkonna loomiseks ja perede toimetuleku parandamiseks;
- teostab lastekaitseaduse alusel kohalikule omavalitsusele pandud riikliku järelevalvet;
- perekonnaseadusest tulenevalt kohalikule omavalitsusele pandud eestkostja ülesannete täitmist;
- täidab teistest riiklikest ja Pärnu linna õigusaktidest tulenevaid ülesandeid.



Joonis 1. Hoolekandekontorite piirkondade kaart. Allikas: Pärnu Linnavalitsus, 2008.

Sotsiaaltöötajate ametikoha põhieesmärk, teenistusülesanded, ametniku õigused, volitused ja vastutus ning ametikohal töötamiseks vajalik kvalifikatsioon on välja toodud töötajate ametijuhendites. Ametijuhendid on kergesti leitavad interneti vahendusel Pärnu linna kodulehelt sotsiaalosakonna kontaktide alt. Pärnu linna sotsiaalosakonnas on töö erinevate sotsiaaltöö sihtrühmadega spetsialistide vahel ära jagatud, mistõttu on igal spetsialistil ka erinev ametijuhend.

2.2. Uuringu metodoloogia ja valimi kirjeldus

Lõputöös seatud eesmärgi saavutamiseks uuriti, millised on sotsiaaltöötajate tööülesanded ametijuhendist tulenevalt, milliseid lisaülesandeid sotsiaaltöötaja täidab lisaks ametijuhendist tulenevatele kohustustele ning milline on sotsiaaltöötajate ametijuhendist tulenevate ning tegelike ülesannete koosmõju sotsiaaltöötaja töökoormusele.

Lõputöös kasutati uuringu läbi viimisel kvalitatiivset meetodit. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2005, lk 168) järgi on erinevalt kvantitatiivsest uurimusest kvalitatiivse uurimuse andmete mahu üle otsustada raskem. Ühe ainsa juhtumi või intervjuuga saadakse kogu uurimuses vajalik andmestik kätte. Samas võib andmestiku kogumiseks intervjuerida palju inimesi. Andmestiku saab pidada piisavaks, kui intervjueritavate vastused hakkavad korduma. Laherand (2008, lk 24) kohaselt on kvalitatiivsed uuringud eelkõige inimeste arusaamadele ja kogemustele suunatud ning viiakse läbi uuritavatele sobivates tingimustes nagu näiteks kodus või töökohal.

Enne intervjuude läbiviimist teostati dokumentide analüüs, mille käigus saadi ülevaade sotsiaaltöötajate ametijuhendist tulenevatest tööülesannetest. Seejärel viidi sotsiaaltöötajatega läbi individuaalsed poolstruktureeritud intervjuud. Intervjuude käigus anti respondentidele võimalus avaldada oma arvamust oma igapäevatöö osas ja esitada omapoolseid ideid selle parendamiseks. Intervjuerijal oli võimalus esitada lisaküsimusi, milliseid ei olnud küsimustikus välja toodud. Küsimustiku (Lisa 1) koostas töö autor varasemalt läbi viidud antud lõputöö teoreetilises osas välja toodud uuringutele toetudes ja ametijuhendite põhjal. Küsimustik koosnes 19 suletud ja avatud küsimusest. Suletud küsimused andsid vastuse sotsiaaltöötajate hariduse ja tööstaaži kohta. Avatud küsimustega koguti informatsiooni, töötaja, lisaülesannete, töökoormuse kohta ja sotsiaaltöötajate enda arvamust nende töö paremaks korraldamiseks Pärnu linna sotsiaalosalosakonnas.

Kvalitatiivsetes uurimustes on intervjuu olnud peamine meetod. Intervjuu suur eelis teiste andmete kogumismeetodite ees on paindlikkus, võimalus andmekogumist vastavalt olukorrale ja vastajale reguleerida. Intervjuus võib näiteks varieerida käsitletavate temade järjekorda, samuti on vastuste tõlgendamiseks hoopis rohkem

võimalusi kui näiteks postiküsitluse puhul. Intervjuu eeliseks on asjaolu, et tavaliselt uuritavad nõustuvad uurimuses osalema. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2005, lk 192)

Uuringu läbi viimiseks edastati 16 Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna töötajale meili teel sooviavaldus intervjuu läbi viimiseks. Uuringu läbiviija jaoks oli oluline, et uuringus osaleks vähemalt seitse erineva sotsiaaltöö sihtrühmaga tegelevat spetsialisti. Nõusoleku uuringus osaleda andis 10 sotsiaaltöötajat.

Intervjuud viidi läbi ajavahemikul 31.03.2017 kuni 10.04.2017. Kohtumiste ajad olid sotsiaaltöötajatega varasemalt kokku lepitud ja toimusid neile sobival päeval ja kellaajal nende endi töökohas, et võimalikult vähe uuritavaid segada. Intervjuu alguses selgitati uuritavatele uurimuse eesmärki ja küsiti nõusolekut vestluse salvestamiseks diktofoniga. Vastajate nimede asemel on konfidentsiaalsuse tagamiseks kasutatud tähiseid ST1–ST10. Intervjuud olid väga erineva pikkusega, kestvusega kuni üks tund. Salvestised transkribeeriti. Transkribeerimiseks ehk litereerimiseks nimetatakse salvestatud intervjuu muutmist tekstiks, sellele kirjaliku kuju andmist (Laherand, 2008, lk 279). Kogutud kvalitatiivsed andmed kirjutatakse sõna-sõnalt ümber ja nii on järelduste tegemine tunduvalt parem, kui otse helisalvestise järgi (Hirsjärvi *et al.*, 2005, lk 210). Antud uuringus viidi läbi andmete kirjeldamiseks sisuanalüüs. Laherand (2008, lk 290) on välja toonud, et tavapärasest sisuanalüüsi on parim kasutada siis, kui soovitakse midagi kirjeldada.

Hirsjärvi *et al.*² (2005, lk 210) toovad välja, et olenemata sellest, et uuringu tulemused on analüüsitud, siis ei ole töö veel tehtud. Tulemusi on vaja veel ka selgitada ja tõlgendada.

2.3. Uurimistulemused ja nende analüüs

Uuringu käigus läbi viidud intervjuudes osalejad vastasid 19 küsimusele. Sotsiaaltöötajatelt küsiti, kuidas intervjuueeritavast sai sotsiaaltöötaja. Enamus vastajatest olid oma valiku sotsiaaltöötajaks saada teinud teadlikult. Üks sotsiaaltöötajatest tõi välja, et käis juba 14.aastasena hooldekodus tööl abis ja soov inimesi aidata viiski teda sotsiaaltöö eriala õpinguteni.

Sotsiaaltöötajatelt küsiti, kui kaua on nemad sotsiaalvaldkonnas töötanud ning kui kaua sellest praegusel ametikohal. Vastajate tööstaaž sotsiaaltöötajana on väga erinev. Mitu vastajat on sotsiaalvaldkonnas töötanud üks kuni kaks aastat. Mitmel sotsiaaltöötajal on staaži üle 10 aasta, kuid praegusel ametikohal on töötanud paar aastat.

Kõikidel intervjueeritavatel on omandatud kõrgharidus. Kahel juhul oli kõrgharidusele lisaks omandatud lastekaitse suund. Neli vastajat on omandanud rakenduskõrghariduse sotsiaaltöö erialal. Mitmel sotsiaaltöötajal on magistrikraad ning paaril töötajal plaanis lähemal ajal oma haridusteed jätkata magistrantuuris.

Küsiti ka seda, kui palju on sotsiaaltöötajal kliente. Olenevalt töö iseloomust on klientide arv erinev. Püsikliente on keskmiselt 40–50 iga sotsiaaltöötaja kohta. Lisaks toodi välja, et telefoni teel nõustatakse ja vastuvõtul käib kuu aja jooksul päris palju kliente, täpset arvu ei teatud.

„Kas lapsi? Minul on pool Pärnu linna. Oleme ... kahekesi siin juhtumitegijad. Siis on meil..., kes tegeleb puuetega lastega ja eestkostega ja siis on...kohtulastekaitsetöötajad, kellega me siin kogu aeg infot jagame.“ (ST3)

„Regulaarseid kliente on 40 umbes ja kahepeale kokku umbes 80–90 kanti.“ (ST9)

Küsimusele, milline on sotsiaaltöötaja tavapärase tööpäev, vastasid enamus küsitletuid, et iga tööpäev on erinev. Päeva alguses vaadatakse üle oma tegemist vajavad tööülesanded, loetakse läbi e-kirjad. Toimuvad klientide vastuvõtud. Peale seda teises päeva pooles vastatakse asutuste ja kodanike kirjadele, tehakse kodukülastusi.

„Tavapärase tööpäev, ei olegi sellist olemas. Mitte kunagi sa ei tea hommikul, kui tuled, mis päevast oodata. Kindlasti on asjad, mis peab tehtud saama, kohtumised, igasuguseid võrgustikke on üle Pärnu. Lähed sinna, kus vaja. Vahest on kiired kutsumised.“ (ST3)

„Meie töös ei ole tavapärast tööpäeva.“ (ST8)

Intervjueriija soovis teada, kui palju tööajast kulub klienditööle ja kui palju dokumentatsiooni täitmisele. Nendele küsimustele oli intervjueeritavatel väga raske vastata. Keegi neist ei pea täpset arvestust aja üle, mis kulub ühele või teisele tööosale.

Klienditööle kulub rohkem aega nendel päevadel, kui on klientide vastuvõtu päevad. Mitu vastajat on kliente vastu võtnud ka väljaspool vastuvõtuaega. Seda eelkõige kliendi soove ja vajadust arvestades. Klienditööks on ka kodukülastused. Olenevalt kliendist võib kodukülastusele kuluda kuni kaks tundi. Paberitööga tegeletakse, kui klientide vastuvõttu ei ole või kui järgmise kliendi tulekuni on aega. Vastajad tõid välja, et paberitööle kulub palju aega, kui on toetuste taotlemine kuu keskel kahel nädalal. Kõik arved tuleb välja printida, kliendi sissetulekuid kontrollida. Iga kliendi kohta on olemas toimik, kuhu kogutakse kogu kliendiga seotud dokumentatsioon. Kuu esimesel ja viimasel nädalal on vastajate sõnul rahulikum aeg.

„Klienditööks ei jää nii palju aega, kui tahaks. Dokumentatsioonile kulub palju aega, kohtupaberid“ (ST1)

„Mul ongi kogu aeg klienditöö. Mul on siin mapid, siin on mul juhtumid. Mul on neid veel väga palju. Peavad olema siia kirjutatud mappidena pered eraldi pluss siis STAR-i sisestatud, topelt kogu aeg.“ (ST3)

„Väga erinevalt. Võib juhtuda, et ma ei tee üldse klienditööd mitu nädalat ja võib-olla nädal aega 90% teengi klienditööd. Eriti, kui töötaja on puhkusel või haiguslehel, siis seal juhtumipoole peal on töökoormus suur, siis mina asendan. 70% tööajast kulub dokumentatsioonile.“ (ST6)

„Klienditööle kuluks märgatavalt rohkem, kui seda aega oleks. Seda klienditööd oleks vaja teha oluliselt suuremal määral, kui ma seda täna teha jõuan. Kõik need inimesed on nii individuaalsed, et oleks vaja teha ka seda juhtumipõhist tööd rohkem. Kuna sellele dokumentatsioonile, see ametlik kirja pool, kohtute paberid, on ka minu rida, siis kirjatöö võtab päris palju aega ikkagi.“ (ST10)

Ametijuhenditest lähtudes küsiti sotsiaaltöötajatelt, milliseid ühekordseid ülesandeid on nad pidanud täitma. Mitmel vastajal ei meenunud intervjuu ajal, et nad oleks pidanud selliseid ülesandeid täitma. Üks vastaja tõi välja, et on käinud teiste sotsiaaltöötajatega kaasas kodukülastusel ja aegajalt on aidanud kolleege keerukamate vastuskirjade koostamisel. Üks sotsiaaltöötaja tõi välja, et on osutanud kliendile

sotsiaaltransporditeenust ametiasutusse, haiglasse. Kahel sotsiaaltöötajal on olnud vajadust kodukülastusel vahetada ära suitsuanduri patareid.

Intervjueeritavatelt küsiti, kas on olnud vajadust teha ületunnitööd, kui tihti ja kui kaua. Kõik küsitletud vastasid, et üldiselt peavad ja saavad nad oma tööülesanded tehtud tööks ettenähtud aja jooksul. Viis vastajat nimetasid, et ületunnitöö tegemise vajadust tuleb ette, kui on vaja kiiresti kohtupabereid täita, toetustega seotud paberitööd teha. Vastajad on kauemaks tööle jäänud õhtuti ja kuni kaheks tunniks. Vastajate sõnul ületunnitööd ei tasustata, vaid selle arvelt saab töötaja vaba aega võtta omale sobival ajal. Puhkepäevadel ei ole vastajad tööülesandeid nende endi sõnade kohaselt pidanud tegema.

„Ületunnitööd ikka on olnud. Vahel on vaja „kodukaid“ teha hiljem. Kui inimesed ei ole veel koju jõudnud. Ka peale viite. See oleneb, kuidas tööd on. Vahest, kui me teineteist asendame, siis on raskem, siis on rohkem tööd, siis võib-olla istume kaua siin. Ajaliselt paar tundi vahest läheb üle.“ (ST3)

„Vahel „toimekate“ ajal tuleb teha, aga seda pole väga palju. Muidu oled viieni, siis kuue poole seitsmeni.“ (ST5)

„Ületunnitööd mitte. On küll õhtuid, kui ma teen peale viite tööd, samas on ka sellist aega, kui saab natuke varem ära minna. Nii tuleb lihtsalt teha, et ületunnitööd ei tule, jagada oma päev, korraldada oma ülesanded.“ (ST6)

„Ületunnitööd pole olnud vajadust teha veel. Selles mõttes aga küll, et vahest harva, kui on vaja minna kodukülastusele, siis ei saa inimest kätte, siis peale viite, ta käib näiteks töö, siis tuleb minna peale viite ka.“ (ST8)

„Kindlasti olen teinud ületunnitööd, aga olen selle suht rangelt võtnud plaani, et ei praktiseeri seda. Tööpäev on küllaltki pikk niigi ja üritan toime tulla tööajaga.“ (ST10)

Küsimine, kui tihti on sotsiaaltöötajal tulnud tegeleda teiste valdkondade probleemide lahendamise ja kuidas see on mõjutanud ametijuhendist tulenevate ülesannete täitmist. Vastustest selgub, et sotsiaaltöötaja ei tegele teiste valdkondade probleemidega. Neli vastajat tõid välja, et kliendid on pöördunud nende poole

sotsiaalvaldkonda mittepuutuvate küsimustega, kuid siis on sotsiaaltöötaja kliendi suunanud vastava valdkonna spetsialisti juurde. Üks vastaja märgib, et tema tegeleb kõigi valdkondadega. Ühel juhul on kokkupuude haridusvaldkonnaga.

„Tihti tegeleme meie ka hariduse probleemidega, aga üritame ikka võrgustikutööd teha palju. Ikka mõjutavad, et kui hakkad tegelema hoopis teise asjaga, siis sa ei jõua enda asjadega jällegi tegeleda.“ (ST3)

„Ei ole. Inimesed saavad juba ees infolauas vajaliku info kätte.“ (ST5)

„Tõime kliendi kuurist redeli ja vahetasime suitsuanduril patarei ära.“ (ST8)

„Ühe sõnaga, minu töö koosnebki kõikidest valdkondadest, kinnisvara müügid, lahutused, laste saamised, naistearstil käimised, absoluutselt kõik.“ (ST10)

Sotsiaaltöötajatel paluti hinnata oma töökoormust. Enamus vastajaid ütles, et nende töökoormus on kokkuvõttes paras, normaalne. Ühe vastaja sõnul on tema oma töökoormusega rahul, kuid on kuulnud, et lastekaitsetöötajatel on töökoormus päris suur. Üks vastaja tõi välja, et harukontoris töötades oli töökoormus suur, kuid praeguse ametikoha koormusega on ta rahul. Üks vastaja tõi välja, et klienditööd on palju.

Põhjustena, miks töökoormus suur on, toodi välja:

- klientide suur arv,
- töötajate puudus,
- pingeline aeg toetuste taotlemise ajal,
- dokumentatsioonile kulub palju aega,
- kolleegi asendamine.

Sotsiaaltöötajate hinnangul on toetuste taotlemise ajal 10.–20. kuupäeval töökoormus tunduvalt suurem kui tavaliselt. Piirkondliku harukontori ühel sotsiaaltöötajal on umbes 50 klienti, kellega sel ajal tuleb tegeleda. Kõik taotlustega seonduv tuleb dokumenteerida. Vastustest nähtus, et suurele töökoormusele harukontorite töötajatel on pisut leevendust toonud täiendavalt teise konsultandi tööle võtmine.

„Sellega on nii ja naa. Peale kümnendat hakkavad arved tulema ja siis tuleb ja tuleb neid inimesi ja tundub, et pole aega... Peale lõunat teen oma kodukülastusi. Tundub, et jube kiire on kogu aeg. Kui toetused on välja makstud, siis aega nagu on. Meil oli palju rohkem kliente, aga... võeti juurde. Tema võttis meil varjupaiga ja ühikate kliendid ära, siis läks palju lihtsamaks. Muidu olekski olnud kedagi juurde vaja, aga niimoodi saime ja nüüd on asi palju lihtsamaks läinud.“ (ST5)

„Töökoormus, ma arvan, ei ole väga hull. Pigem on see kaks nädalat kuu keskel, siis on küll raske. Siis käib väga palju kliente, just need toimetulekutoetuse saajad ja lisaks kõik teised. Mis aga aitab, et me oleme igas piirkonnas kahekesi, see on hea. Muidugi suveperioodil on ka raske, kui üks puhkab, siis oleme siin kogu aeg üksinda, aga see on jälle ajutine. Kuu lõpp ja algus on natuke rahulikum. Ma ei hindaks, et olen väga üle koormatud. Kuu keskel tekib tunne, et ei jõuagi valmis, aga siis taastub selle rahulikuma perioodiga.“ (ST8)

Töökoormus on sotsiaaltöötajate endi sõnade kohaselt suur lastekaitse spetsialistidel. Raskeimaks ajaks hindasid lastekaitsetööd tegevad spetsialistid aega, kui tuli asendada juhtumitöötajat. Samuti arvavad lastekaitse spetsialistid, et Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosalakonnas peaks lastekaitsetöötajaid rohkem olema. Vajadusel aidatakse üksteist, kuid lõpuks hakkab see mõjutama aitaja enda töö kvaliteeti.

„Põhimõtteliselt on Pärnu linnas umbes 8000 last. Ühe lastekaitsetöötaja peale peaks olema 1000 last. ... Praegu meil ilmselt võetaksegi üks töötaja juurde, vähemalt see plaan on. Kuna tegelikult see töökoormus on liiga suur. Ma kirjutasin endale ka ülesse ... Mind oli siis pool aastat, oli 231 tööpäeva peale 124 juhtumit. Tegelikult pole kahte päevagi üheks asjaks ja ... oli veel rohkem ja tema poole peale tulebki praegu ilmselt see töötaja.“ (ST3)

„Töökoormus on paras. Siis on pingelisem, kui tuleb asendada juhtumitöötajat. Tuleb ette pingelisemaid nädalaid, aga siis tuleb kergem nädal, siis on kõik jälle joone peal. Töötajate puudus mõjutab teiste töötajate töökoormust. Kuna meil on ülesanded jagatud, siis kõige rohkem mõjutab see juhtumitöötajaid. Neil on kõige suurem koormus. Nemad tunnevad kõige rohkem seda, et on asjadega jännis... Seal on koormus

väga suur. Natuke oleme neid püüdnud aidata ..., aga see ei ole õige ja see ei lahenda pikas perspektiivis midagi “ (ST6)

„Ma arvan, et see töökoormus on suur. Lastekaitsetöös on ära jaotatud, ühed teevad kohtutööd ja teised juhtumitööd. Samamoodi võiks minu töös olla, et on lahendatud nii, et üks spetsialist tegeleb nende kohtuteemadega ja kirjaliku teemaga rohkem ja siis teine spetsialist nende inimeste elude korraldamisega. Nendega, kes ei ole hoolekandeesutustes, kes elavad oma käe peal, nendega on veel eriti palju tegemist, kogu aeg on neil mingisugused probleemid.“ (ST10)

Sotsiaaltöötajatelt küsiti, kas ja milliseid muudatusi on nende hinnangul tööandjal töökorralduses teha. Enamus vastajaid olid töökorraldusega rahul ja ei näe hetkel vajadust muudatuste järele. Üks vastajatest tõi välja, et andmebaasiga töötamist oleks võimalik lihtsustada, kuid piisavate rahaliste vahendite puudumisel ei ole see hetkel võimalik. Üks töötaja märkis, et tööülesandeid võiks kellegagi jagada. Toetavaks peetakse, et ollakse kahekesi piirkonnas.

„Muudatusi praegu tehaksegi. Oleme pidanud tõestama, oleme statistikat teinud palju meil neid peresid on ja palju seda koormust on. Sellepärast ka see mõte, et tuleb üks töötaja juurde võtta... Tegelikult võiks kaks ikka võtta, aga....“ (ST3)

„Töötajaid on vaja juurde. Lastekaitsespetsialiste on vähe. Seaduse järgi peaks meil olema kaheksa töötajat ..., aga realselt on meil töötajaid viis. Juurde oleks vaja kolm, siis oleks töötajaid nii palju, et kõik oleks väga hästi tehtud. Praegu on töökäsi puudu. Tööaeg on meil hästi korraldatud, suhted hästi reguleeritud, ülesanded hästi jagatud, ainult töötajatest on puudus, struktuuris ei ole kohti.“ (ST6)

Küsimusele, mida saaks töötaja ise muuta, vastas mitu küsitletut, et saaks oma aega ja tegevusi paremini planeerida.

„Teha ikka nii palju, kui jaksab. Selles suhtes, et töö ei saa kunagi otsa ja võimalikult hästi planeerida oma aega. ... Kõike ei saa ära planeerida, sest erakorralisi asju tuleb nii palju vahele.“ (ST3)

„Peale töötajate juurde saamise ei muudaks midagi.“ (ST6)

„Tahaksin olla rohkem motiveeriv klientide jaoks.“ (ST8)

Sotsiaaltöötajatel anti võimalus omalt poolt lisaks midagi öelda seoses oma tööga, millele intervjuerija ei olnud küsimustiku koostamisel tähelepanu pööranud. Mitu vastajat tõid välja tööandja poolt antud võimaluse „kodukontori“ kasutamiseks.

„Kodukontorit kasutan, kui laps on haige olnud. Töökoormuse osas on abiks olnud, sest kui võtan hoolduslehe, see tähendab, et tähtajad tulevad peale ja siis peaksin suunama kõik need asjad ... Samas on neil oma töö.“ (ST10)

„Seda võimaldatakse. Mina väga ei kasuta. Ma ei oska kodus tööd teha. ... Teised pereliikmed, see hajutab tähelepanu ja kui ma juba kodus olen, siis minu lapsed nõuavad minu tähelepanu. Ma ei oska kodus töötada.“ (ST6)

Kokkuvõttes on Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltööspsialistid oma tööga vaatamata raskustele rahul.. Töö on vaheldusrikas ja igavuse üle ei kurdeta. Kolleegid on hästi toetavad üksteise suhtes, kuulatakse alati ära ja see aitab pingeid maandada.

2.4. Arutelu ja ettepanekud

Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonnas töötas uuringu läbi viimise hetkel 24 töötajat. Uuringu läbiviija jaoks oli oluline, et osaleks erinevate sotsiaaltöö sihtrühmadega tegelevad ametnikud. See annab parema ülevaate sotsiaaltöötajate tööülesannetest. Uuringu läbiviimiseks pöörduiti 16 sotsiaaltöötaja poole sooviga neid intervjuerida. Uuringus osalemisega nõustus neist 10 sotsiaaltöötajat. Valim ei olnud kõikehõlmav, kuid saadud vastuste põhjal on võimalik teha järeldusi ja ettepanekuid sotsiaaltöötajate töökoormuse leevendamiseks.

Positiivne on, et kõik sotsiaaltöötajad, kes uuringus osalesid, on teinud elukutse valiku teadlikult. Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltööspsialistidel on sotsiaaltööalane kõrgharidus. Lastekaitsepspsialistidel on lisaks kõrgharidusele veel omandatud täiendavalt teadmised lastega tööks. Mitu töötajat soovivad ennast veelgi erialaselt täiendada. Intervjuude läbiviimisele eelnes sotsiaaltöötajate ametijuhenditega tutvumine. Ametijuhenditest selgus, et töötamiseks sotsiaaltööspsialistina Pärnu linna sotsiaalosakonnas on nõudeks erialane või sellele lähedane kõrgharidus. Samuti on

sotsiaaltöötaja kutse saamisel (Kutsestandard, 2014) üheks kriteeriumiks seatud kõrghariduse nõue.

Tamm (2008) toob välja, et töös teiste inimestega on mõistmine ja aktsepteerimine olulised ning kõrgkoolis omandatud teoreetilised teadmised ja oskused toetavad suhteid klientidega. Seega on Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltööspetsialistid oma ala professionaalid.

Tööstaaž on uuringus osalejatel väga erinev. On just ülikooli lõpetanud ja samas jällegi neid, kes töötanud sotsiaaltöötajana juba rohkem kui 10 aastat. Ewijk ja Wilken (2016) on välja toonud, oma ala meistriks saadakse aastate jooksul omandatud kogemustega, siis käesoleva uuringu käigus ei tulnud välja väga suurt erinevust tööülesannetega toimetulekus kogunud või lühikest aega töötanud spetsialistide vahel. Kindlasti rikastavad ja on suureks abiks aastatega saadud kogemused, kuid noortel kolleegidel on tahe tööd teha ning kogemusi juurde saada samuti suur.

Põhiseaduses kohaselt on igal inimesel õigus vajadusel riigipoolsele abile, kui vaja. Riik soodustab kohaliku omavalitsuse hoolekannet ja tulenevalt kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse § 6 on Pärnu Linnavalitsuse ülesandeks Pärnu linnas sotsiaalabi ja sotsiaalteenuste korraldamine. Pärnu linna sotsiaalosakonna töö on reguleeritud sotsiaalosakonna määrusega (Pärnu Linnavalitsuse...2015), kus on välja toodud sotsiaalosakonna ülesanded. Pärnu linna sotsiaalosakonnas on tööülesanded töötajate vahel ära jagatud. Iga spetsialist tegeleb kindla sotsiaaltöövaldkonnaga.

Tamm (2008, lk 31) toob eelnevate uuringute põhjal välja, et sotsiaaltöötajate enda hinnangul on nende tööülesanded ebamäärased.. Erinevalt Keppi (2016) ja Joa (2016) uuringute tulemustest, kus Pärnumaa ja Järvamaa sotsiaaltöötajatel tuleb tegemist teha paljude erinevate valdkondade küsimuste lahendamise, saavad Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajad pühenduda tööle kindla sotsiaaltöösihtrühmaga. Pärnu sotsiaalosakonna sotsiaaltöötaja lähtub oma töös ametijuhendist. Ametijuhendiga on kindlaks määratud, mis on ametikoha eesmärk, teenistusülesanded, nõuded ametikohal töötamiseks.

Laanisto (2015) järgi on üldsotsiaaltöö Eestis kadumas ja spetsialiseerunud sotsiaaltöötajate puhul tuleb klientidel paljude erinevate ametnikega suhelda. Käesoleva uuringu läbiviija on arvamusel, et sotsiaaltöö spetsialiseerumise heaks omaduseks on, et kindla sihtrühmaga töötades on sotsiaaltöötajal võimalus rohkem süüvida kliendi probleemi ja leida just tema jaoks vajalikud lahendused. Pärnu linna sotsiaalhoolekandekontorites töötavad sotsiaaltöötajad on spetsialiseerunud tööks tööealiste inimestega. Lastekaitseteenistuses on tööülesanded ära jagatud juhtumitööga tegelevate, puuetega laste, eestkoste ja kohtutööga. Erinevus on eestkostespetsialistide töös. Perekonnaseaduse § 203 ja § 205 kohaselt on vajadus täisealisele isikule eestkoste seadmine, kui isik oma haigusest tulenevalt ei saa eluks vajalike toimingutega enam hakkama. Pärnu linnas elavate eestkostet vajavate inimeste eestkostjaks on Pärnu Linnavalitsus. Eestkostjal on õigus täita eestkostega määratud ülesandeid. Uuringus selgus, et Pärnu linna eestkostespetsialisti tööülesannete hulka kuulub kõigi võimalike valdkondade küsimustega tegelemine, millised võivad eestkostetava elukorralduses ette tulla. Paavel (2016, lk 17) järgi kuuluvad Pärnu sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajad esimesse juhinduvate spetsialistide rühma. Neile on loodud kõik tingimused, et teha tööd kompetentsile kohaselt.

Lõputöös läbi viidud uuringus osalenud sotsiaaltöötajad on välja toonud, et tööpäevad on mitme valdkonna spetsialistidel erinevad. Sotsiaaltöötajad ei oska täpselt hinnata, kui palju aega tööajast kulub neil klienditööle või dokumentatsiooniga tegelemiseks, sest täpset arvestust ei peeta. Sotsiaalosakonnal on kindlad vastuvõtupäevad ja kellaajad ja sel ajal tehakse rohkem klienditööd. Mitu uuringus osalejat tõid välja, et on kliente vastu võtnud ka väljaspool vastuvõtuaega arvestades nii kliendi soove ja vajadusi. Klientide vastuvõtt on enamasti ennelõunasel ajal. Dokumentatsiooniga tegeletakse, kui järgmise kliendi tulekuni on aega, kuid peamiselt pealelõunasel ajal.

Sarnaselt Collinsi (2008, lk 1184) poolt välja toodule, kus ta rõhutab sotsiaaltöötajate individuaalsete erinevuste olulist rolli tööülesannete täitmise, jagavad ka Pärnu sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajad oma tööaega erinevalt dokumendi- ja klienditööle, koosolekutele või telefoni teel klientide nõustamisele. Ühesugust tööd tehes võib tehtava töö kogus ja kvaliteet olla väga erinev.

Sotsiaaltöötajad planeerivad oma tegevusi ette, kuid kunagi ei ole täit kindlust, mis päev tuua võib. Sotsiaaltöötaja tööülesandeks on kodukülastusi teha. Olenevalt kliendist on sellele kuluv aeg väga erinev. Töölepinguseaduse § 43 järgi töötab töötaja päevas kaheksa tundi ja kokku 40 tundi nädalas. Ületunnitöö tuleb tööandjal hüvitada vaba ajaga ületunnitöö ajaga võrdses ulatuses või rahaliselt. Varasematest uuringutest on selgunud, et peaaegu pooled küsitletud sotsiaaltöötajatest on teinud tööd kauem kui ametlik tööpäev ette näeb ja see oli nende jaoks tavaline. Olenevalt juhtumitest, tehakse tööd vabadel päevadel, puhkuse ajal. Eriti tuleb selline olukord esile väikestes omavalitsustes, kus ongi üks sotsiaaltöötaja, kes peab ära tegema kogu sotsiaaltöö. Kohaliku omavalitsuse olulise rolli toovad välja ka Osila *et al.*² (2015), kui võrdlesid sotsiaaltöötaja ja õpetaja ametit. Sotsiaaltöötaja tööpäevad ei lõpe alati ametliku töötaja lõpuga. Probleme lahendatakse puhkepäevadel ja puhkuse ajal. Eriti tuleb selline olukord esile väikeses omavalitsuses.

Baginsky *et al.* (2010, lk 49) uuringu tulemuste põhjal töötas 49 protsenti küsitletud sotsiaaltöötajatest rohkem ametlikust tööajast. Pärnu sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajad on ületunnitööd teinud, kuid mitte väga sageli. Uuringus osalenud sotsiaaltöötajad on välja toonud, et tööülesanded tuleb ära teha tööpäeva jooksul. Vahel on olnud vajadus teha kodukülastusi peale ametliku tööpäeva lõppu ja siis on ette tulnud pikemaid tööpäevi. Kauem oldud aeg kompenseeritakse vaba ajaga. Mõnikord võib tööpäev minna pikemaks, kui on puhkuste aeg ja asendatakse kolleegi. Uuringu tulemustest selgub, et puhkepäevadel ei ole Pärnu sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajad pidanud tööd tegema.

Raidma (2016) on uuringus välja toonud, et sotsiaaltöötajatel tuleb sageli oma põhitöö kõrval osutada veel ka sotsiaaltransporditeenust, koduteenust ja tugiisikuteenust. Intervjuudest selgus, et Pärnu sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajatel on tulnud ette vajadusel täita ühekordseid ülesandeid. Ühel juhul toodi välja sotsiaaltransporditeenuse osutamist. Uuringus selgus, et kodukülastuste tegemisel kaasatakse sageli teine sotsiaaltöötaja ja üks vastaja tõi välja, et on aidanud kolleegidel keerukamaid vastuskirju koostada. Veel nimetasid vastajad suitsuanduri patarei vahetamist.

Läbi viidud intervjuude käigus paluti sotsiaaltöötajatel hinnata oma töökoormust ja välja tuua põhjused, miks on nende enda arvamusel töökoormus suur. Töökeskkonna käsiraamatust (2012) lähtuvalt saab töötaja oma töökoormusele hinnangu anda vastates töö hulga ja tempoga seotud küsimustele. Suur töökoormus kahjustab töötajat. Väike töökoormus on samuti töötajat kahjustav, sest töötaja potentsiaal jääb täies ulatuses rakendamata. Käesoleva uuringu tulemustest selgus, et sotsiaaltöötajatel on palju tööd. Seda mõjutab klientide arvu kasvamine, töötajate puudus, pingeline aeg toetuste taotlemisel, dokumentatsiooniga tegelemine ja teise töötaja asendamine. Kõik see kokku mõjutab töötajate töökoormust. Pärnus on neli piirkondlikku hoolekande harukontorit, kus igas töötab kaks spetsialisti. Käesoleva uuringu tulemustest selgus, et keskmiselt on ühel sotsiaaltöötajal 40–50 püsiklienti. Lisaks toodi välja, et inimesi nõustatakse telefoni teel ja vastuvõttudel käib päris palju kliente. Kuude lõikes see arv muutub ja seetõttu ei osanud sotsiaaltöötajad oma klientide arvu täpsemalt öelda. Kuigi kuus kaks nädalat 10.–20. kuupäeval on toetuste taotlemise aeg ja siis on kliente palju ja tööpäevad pingelised. Sotsiaaltöötajad tõid välja, et kliendi taotlustega seonduv tuleb dokumenteerida ja sellele kulub päris palju aega. Kuu lõpp ja algus on rahulikum aeg ja siis tehakse vastuskirju ja tegeletakse muu dokumentatsiooniga. Oma töökoormust hindasid enamus vastajaid parajaks, normaalseks. Üks vastaja nimetas, et hoolekandekontoris töötades oli tema töökoormus suur. Praeguse ametikoha töökoormusega on ta rahul.

Juby ja Scannapieco (2008) on läbi viinud uuringu, kus uuritavateks olid kuni üks aasta sotsiaaltöötajana töötanud spetsialistid. Nende spetsialistide töökoormusele avaldasid mõju juhtumite suur arv ja sellest tulenev paberi- ja arvutitöö mahu kasvamine. Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajatel mitmel on tööstaaži üks või kaks aastat. Nendega läbi viidud intervjuudest ei tulnud välja, et vähene staaž oleks oluliselt avaldanud mõju tööülesannete täitmisega toimetulekul. Positiivse küljena saab välja tuua, et koostöö üksuse siseselt on hea, sest vajadusel küsitakse kolleegidelt nõu ja abi.

Kõige suurem töökoormus uuringu tulemuste põhjal on Pärnu linna sotsiaalosakonna lastekaitseteenistuse töötajatel. Töötajate puudus mõjutab töötavate lastekaitse spetsialistide töökoormust. Enim on mõjutatud juhtumitööga tegelevad lastekaitse spetsialistid. Morales *et al.* (2010, lk 238) järgi olid lastekaitsetöötajate töölt

lahkumise põhjusteks kohtuasjad, ajalised piirangud töö, suur töökoormus ja bürokraatia. Kurdeti, et suur paberitöö hulk ei võimalda teha klienditööd. Samuti pidid lastekaitsetöötajad tegelema standardiga määratud arvust suurema hulga juhtumitega. Lastekaitse kontseptsiooni (2005, lk 6) järgi peaks 1000 last olema optimaalne laste arv ühe lastekaitsetöötaja kohta. Pärnu linnas elab ligikaudu 8000 last. Üks vastaja tõi välja, et lastekaitse spetsialiste peaks olema kaheksa, kuid realselt on töötajaid viis. Teenistuses töötab kuus sotsiaaltööspsialisti: juhataja, kaks juhtumitööd tegevat lastekaitse spetsialisti, üks puuetega lastega ja eestkostega tegelev ning kaks kohtuasjadega tegelevat lastekaitse spetsialisti. Klienditööd teeb lastekaitseteenistuses viis töötajat. Teised lastekaitse spetsialistid on juhtumitöö tegemisel aidanud, kuid pikas perspektiivis ei ole see lahenduseks. Pidevalt nii tehes võib see hakata mõjutama aitajate enda tööülesannete täitmist. Vajadus täiendada tööjõu palkamise järele lastekaitseteenistuses on olemas.

Riigikontroll (2013) on auditit käigus välja toonud, et alla 40% omavalitsustes on olemas eraldi lastekaitsetöötaja ja suur osa lapsi elavad just selliste omavalitsuste territooriumil. Olukorda saaks parandada lastekaitse spetsialistide arvu suurendades ja võimalusel igale lapsele kindel lastekaitse spetsialist määrata. Käesoleva uuringu intervjuudest selgus, et juhtumitööga tegelevatel lastekaitse spetsialistidel on palju tööd. 2016. aasta kohta on üks vastaja välja toonud, et juhtumeid oli nii palju, millega tegeleda tuli ja keskmiselt oli ühe juhtumiga tegelemiseks aega vähem kui kaks päeva. Kindlasti on juhtumeid, mis ei nõuagi kahte päeva, kuid samas võib mõne juhtumi menetlemisega kuluda tunduvalt rohkem aega. Juhtumite dokumenteerimine võtab samuti palju aega, paberile ja andmebaasi kandes.

Sarnaselt Kubulnieksi (2014; 2017) uuringutes osalenud Tallinna Lasnamäe linnaosa lastekaitse spetsialistide ja Riia sotsiaal ameti sotsiaaltöötajatega täidavad ka Pärnu linna lastekaitse spetsialistid pabertoimikut paralleelselt STARi elektroonilise andmebaasiga. Tuues samuti välja, et arvutitöös esineb tõrkeid ja klientidega tööd tehes on pabertoimikut hea kasutada ülevaate saamiseks eelnevatest toimingutest. Samas tõstab selline topelt toimiku tegemine dokumenditöö mahtu tunduvalt.

Kui erinevates varasemates uuringutes on suurt töökoormust peetud töökoha vahetamise üheks peamiseks põhjuseks, siis käesoleva lõputöö uuringus osalenud Pärnu

sotsiaalosakonna lastekaitespetsialistid ei toonud välja, et suure töökoormuse tõttu sooviksid ametist lahkuda. Lastekaitsepetsialistidele meeldib nende töö. Kuna sotsiaalhoolekandes pööratakse erilist tähelepanu just lastele ja lastega peredele, siis on töökoormuse ühtlustamisele väljapääsuks praegusest olukorrast täiendava töötaja palkamist.

Uuringu tulemustest selgus, et palju on tööd spetsialistidel, kes tegelevad eeskostel olevate ja puuetega inimestega. Vastajad hindasid nende ametikohtade töökoormust suureks. Klienditööd oleks vaja rohkem teha, ka juhtumipõhist, kuid paraku ei jää paberitöö kõrvalt selleks nii palju aega, kui vajadus oleks. Vastajate arvamusel oleks hea jagada tööülesandeid kellegi teisega oma valdkonnast. Avaldati arvamust, et töö võiks korraldatud olla nagu lastekaitseteenistuses, kus ühed teevad kohtutöö ja tegelevad dokumentatsiooniga ja teised teevad klienditööd. Praegu tööl olevatel spetsialistidel on kõigil omal piisavalt palju tööd. Seega oleks lahenduseks ühe täiendava töötaja palkamine ja tööülesannete ümber jagamine kliendi- ja dokumenditööna. Samale järeldusele on jõudnud ka Kütt (2016) ja Laanisto (2015) oma uuringutes, nähes sotsiaaltöötajate töökoormuse ühtlustamiseks võimalust lisatööjõu palkamist. Paraku puuduvad kohalikel omavalitsustel selleks ressursid. Uus-Meremaal läbi viidud uuringus (Workload..., 2014) olid sotsiaaltöötajate poolt töökoormuse vähendamiseks levinumad vastusteks infotehnoloogiliste lahenduste leidmine dokumenteerimise vähendamiseks, soov ise oma töökoormust juhtida ja töötajate juurde palkamine.

Tuginedes varasematele uuringutele ja käesoleva uuringu tulemustele tehakse Pärnu Linnavalitsusele Pärnu linna sotsiaalosakonna töökorralduse parendamiseks järgmised ettepanekud:

- suurendada lastekaitsepetsialistide arvu juba töötavate spetsialistide töökoormuse ühtlustamiseks;
- vajadusel vaadata üle ja kaaluda töötavate lastekaitsepetsialistide ülesannete ümberjagamist, mis võib samuti olla abiks töökoormuse ühtlustamiseks;
- selgitada välja ja anda hinnang praegu puuetega ja eestkostel olevate inimestega tegelevate spetsialistide töökoormusele ja vajaduse ilmnemisel ühe töötaja juurdepalkamine puuetega inimeste ja eestkostel olevate inimestega töötavatele

spetsialistidele lisaks ning nende tööülesannete jagamine spetsialiseerumisega kliendi- või dokumenditööle.

Töö autori hinnangul peaks tehtavate muudatusettepanekute rakendumisel Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna sotsiaaltööspetsialistide töökoormusele olema positiivne mõju nii töötajatele endile kui ka klientidele. Samuti on võimalik Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajate tööülesannetest tingitud mõju töökoormusele edasi uurida haldusreformi käigus moodustatud omavalitsusüksuse näitel.

KOKKUVÕTE

Käesolev lõputöö teema uurimine oli oluline. Kuna sotsiaaltöötaja töö on vastavalt kliendi vajadustele pakkuda temale parimal viisil vajalikku abi, toetusi ja teenuseid, siis ei tohi sotsiaaltöötaja olla tööga ülekoormatud.

Lõputöö eesmärgiks oli uurida, milline on sotsiaaltöötajate ametijuhendist tulenevate ning tegelike ülesannete koostõugu sotsiaaltöötaja töökoormusele ja teha võimalikele kitsaskohtadele lahenduste leidmiseks ettepanekuid.

Lõputöö teoreetilises osas kirjeldas töö autor, millistest õigusaktidest ja teoreetilistest käsitlustest lähtutakse sotsiaaltöö tegemisel, millised on sotsiaaltöötaja ülesanded ning millised faktorid võivad sotsiaaltöötaja töökoormust mõjutada. Empiirilises osas keskendus töö autor Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajate ametijuhendite ja 10 respondendiga läbi viidud intervjuuga kogutud materjali analüüsile, tulemuste arutelule ja ettepanekute tegemisele Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajate töökoormuse leevendamiseks.

Uuringu läbi viimisel kasutati kvalitatiivset meetodit saamaks teada, kui palju aega kulub sotsiaaltöötajatel erinevate tööülesannete täitmisele, kuidas nemad ise hindavad oma töökoormust ja mis võib olla suure töökoormuse põhjustajaks. Paremate uurigu tulemuste saamiseks oli oluline, et vastajate hulgas oleks erinevate sotsiaaltöö sihtrühmadega tegelevad spetsialistid. Uuringu jaoks võeti e-kirja teel ühendust 16 Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajaga. Nõusoleku intervjuuks andis 10 sotsiaaltöötajat, kellega viidi läbi individuaalsed poolstruktureeritud intervjuud nende töökohas. See võimaldas intervjuerijal küsida lisaks täpsustavaid küsimusi. Vastajatel oli võimalus anda hinnang töökorralduse parendamiseks sotsiaalosakonnas. Intervjuu tarbeks koostati küsimustik 19 küsimusega. Küsimustik sisaldas avatud ja suletud küsimusi. Küsimustiku koostamiseks toetuti varasematele uuringutele ja analüüsiti intervjueritavate sotsiaaltöötajate ametijuhendeid.

Pärnu linna sotsiaalosakonna sotsiaaltöötajad täidavad oma ametijuhendist tulenevaid tööülesandeid. Tööd lihtsustab asjaolu, et iga töötaja täidab kindla sotsiaalvaldkonna ülesandeid. Töökoormus on märgatavalt suurem toetuste määramise ja maksmise ajal, kuid töötajad saavad ise tänu paindlikule tööajale oma tegevusi planeerida ja nii töökoormust ühtlustada. Ületunnitööd on enamus sotsiaaltöötajatest pidanud tegema, kuid see on pigem erand kui reegel. Enam on ületunnitööd ette tulnud puhkuste ajal kolleegi asendades.

Suur töökoormus on juhtumitööd tegevatel lastekaitsespetsialistidel. Sotsiaaltöötajate endi sõnul on vajadus kolme lastekaitsespetsialisti järele, siis saaks töö väga hästi tehtud. Päevakorral on vähemalt ühe juhtumitööga tegeleva lastekaitsetöötaja juurde palkamine. See peaks sotsiaaltöötajate hinnangul leevendama praeguste töötajate töökoormust. Samuti nägid uuringus osalejad vajadust ühe täiendava töötaja palkamiseks puuetega inimeste ja eestkoste valdkonda. See võimaldaks töötajate vahel tööülesandeid jagada klienditööks ja dokumenditööks, nii, nagu on töö korraldatud lastekaitseteenistuses.

Uuringu tulemustele tuginedes tehakse Pärnu Linnavalitsusele ettepanek lastekaitsetöötajate arvu suurendamiseks ja vaadata üle ning vajadusel tööülesandeid ümber jagada, et selle toel juba töötavate spetsialistide töökoormust ühtlustada. Samuti tuleks sotsiaalosakonnal anda hinnang puuetega inimeste ja eestkostel olevate inimestega töötavate sotsiaaltöötajate koormusele ja vajadusel palgata juurde üks töötaja puuetega ja eestkostel olevate inimestega. Tulevikus on võimalik põhjalikumalt uurida sotsiaaltöötajate tööülesannetest tingitud mõju töökoormusele haldusreformi käigus moodustatava omavalitsusüksuse näitel.

VIIDATUD ALLIKAD

- Baginsky, M., Moriarty, J., Manthorpe, J., Stevens, M., MacInnes, T. & Nagendran, T. (2010). *Social Workers' Workload Survey. Messages from the Frontline*. Retrieved from <http://www.kcl.ac.uk/sspp/policy-institute/scwru/pubs/2010/baginskyetal2010social.pdf>
- Calitz, T., Roux, A. & Strydom, H. (2014). Factors that affect social worker's job satisfaction, stress and burnout. *Social Work* 50(2), 153–169. <http://dx.doi.org/10.15270/50-2-393>
- Collins, S. (2007). Statutory social workers: stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173–1193, doi:10.1093/bjsw/bcm047
- Cox, D., & Pawar, M. (2013). *International social work; Issues, strategies, and programs*. (2nd ed.). California: Sage Publications.
- Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon (2005). *Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks*. Loetud aadressil http://www.eswa.ee/ewp/wp_content/uploads/2016/11/Eetikakoodeks_Avaldatud-ST.pdf
- Eesti Vabariigi põhiseadus (1992). Riigi Teataja, 26, 349. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/115052015002?leiaKehtiv>
- Einaste, E.-L. (2014). *Sotsiaaltöötajate toimetulek stressi ja läbipõlemissündroomiga*. (Lõputöö). Tallinna Ülikool, Tallinn.
- Euroopa kohaliku omavalitsuse harta (1994). *Riigi Teataja II*, 26, 95. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/13104622>
- Parandatud ja täiendatud Euroopa sotsiaalharta ratifitseerimise seadus (2000). *Riigi Teataja II*, 15, 93. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/229052012002?leiaKehtiv>
- Ewijk, H. (2016). Hea sotsiaaltöötaja on tark inimene. *Mõtisklusi sotsiaaltööst: ajakirja Sotsiaaltöö artiklite kogumik*. Loetud aadressil

- https://intra.tai.ee/images/prints/documents/147573713462_motisklusi_sotsiaalt_oost.pdf
- Ewijk, H, Wilken, J.P. (2016). Sissejuhatus. J. P. Wilken, & H. van Ewijk. *Mõtisklusi sotsiaaltööst: ajakirja Sotsiaaltöö artiklite kogumik* (lk 5-6). Loetud aadressil https://intra.tai.ee/images/prints/documents/147573713462_motisklusi_sotsiaalt_oost.pdf
- Gusanov, E. (2016). Sotsiaaltöö kiirabi valdkonnas. *Sotsiaaltöö*, 1, 75–76.
- Hare, I. (2007). Sotsiaaltöö määratlemine 21.sajandiks. *Sotsiaaltöö*, 2, 51–58.
- Hepworth, D. H., Rooney, R.H., , Rooney, G.D. & Strom- Gottfried, K. (2013). *Direct Social Work Practice. Theory and Skills*. (9th ed.). Belmont: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2005). *Uuri ja kirjuta*. Tallinn: Medicina.
- Joa, M. (2016). *Sotsiaaltöötaja läbipõlemise põhjused ja selle ennetamise võimalused Järvamaa omavalitsuste näitel*. (Lõputöö). Pärnu kolledž, Pärnu.
- Juby, C, Scannapieco, M. (2008). Characteristics of Workload Management in Public Child Welfare Agencies. *Administration in Social Work*, 31, 95-109, https://doi.org/10.1300/J147v31n03_06
- Keppi, K. (2016). *Vaimse tervise kaitse töökohal Pärnumaa sotsiaaltöötajate näitel*. (Lõputöö). Loetud aadressil <http://dspace.ut.ee/handle/10062/53715>
- Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus (1993). *Riigi Teataja I*, 1993, 37, 558. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/121062016003>
- Kubulnieks, G. (2014). *Sotsiaaltöö sotsiaalametis: kliendi- või dokumendikeskne?* (Bakalaureusetöö). Loetud aadressil <http://dspace.ut.ee/handle/10062/39539>
- Kubulnieks, G. (2017). *Eesti ja Läti sotsiaaltöötajate kogemused seoses dokumenditööga oma tööpraktikas*. (Magistritöö). Loetud aadressil <http://dspace.ut.ee/handle/10062/56697>
- Kütt, E. (2016). *Sotsiaaltöötajate tööalase toetuse kogemused ja kutse taotlemine*. (Magistritöö). Loetud aadressil <http://dspace.ut.ee/handle/10062/52027>
- Laanisto, K. (2015). *Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate arvamus oma igapäevatöö praktikast*. (Magistritöö). Loetud aadressil <http://dspace.ut.ee/handle/10062/48038>
- Laherand, M.-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ Infotrükk.

- Lastekaitseeadus (2014). *Riigi Teataja I*, 28.11.2017, 19. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/106122014001?leiaKehtiv>
- Leliūgienė I., Andrijevska, V. & Kaušylienė, A. (2016). Realisation of ethics in the activity of social worker. *Social welfare interdisciplinary approach*, 6(2), doi: 10.21277/sw.v2i6.271
- Ministry of Social Development.(2014). *Workload and casework review: Qualitative review of social worker caseload, casework and workload management*. Retrieved from <http://www.socialserviceworkforce.org/system/files/resource/files/workload-and-casework-review.pdf>
- Morales, J. L., Benton, A. D., Clark, S. J. & Jacquwt, S. E. (2010). Views of specially-trained child welfare social workers. *Qualitative Social Work*, 9(2), 227–247, doi:10.1177/1473325009350671
- Moriarty, J., Baginsky, M., & Manthorpe, J. (2015). *Literature review of roles and issues within the social work profession in England*. Retrieved from <http://www.professionalstandards.org.uk/docs/default-source/publications/research-paper/literature-review-roles-and-issues-within-the-social-work-profession-in-england-2015.pdf?sfvrsn=6>
- Osila, L., Saia, K., Käsi, E. (2015). *Sotsiaaltöötajad väärivad rohkem tähelepanu ja tunnustust*. Loetud aadressil http://www.eswa.ee/file/2016/11/Artikkel_sotsiaaltoopaev2015.pdf
- Paavel, V. (2006). Sotsiaaltöötaja seadumus. *Sotsiaaltöö*, 2, 16–9
- Perekonnaseadus (2009). *Riigi Teataja I*, 60, 395. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/110032016003?leiaKehtiv>
- Pärnu Linnavalitsus. (2015). *Pärnu Linnavalitsuse sotsiaalosakonna põhimäärus*. Loetud aadressil https://amphora.lv.parnu.ee/amphora_public/index.aspx?itm=1160479
- Pärnu Linnavalitsus. (2008). *Hoolekandekontorite piirkondade kaart* [Joonis]. Loetud aadressil http://www.parnu.ee/images/kaardid/kontorid_2.gif
- Raidma, M. (2016). *Sotsiaaltöö korraldus kohalikes omavalitsustes ja selle arenguvõimalused*. (Magistritöö). Loetud aadressil <http://dspace.ut.ee/handle/10062/52017>

- Riigikontroll. (2013). *Laste hoolekande korraldus valdades ja linnades*. Loetud aadressil http://www.eatl.ee/wp/wp-content/uploads/RKTR_2272_2-1.4_2038_001-2.pdf
- Selg, M. (2014). Sotsiaaltöö professiooni ülemaailmne definitsioon. *Sotsiaaltöö*, 3, 9–14
- Sihtasutus Kutsekoda. (2014a). *Kutsestandard. Sotsiaaltöötaja, tase 6*. Loetud aadressil <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10536213/pdf/sotsiaaltootaja-tase-6.7.et.pdf>
- Sihtasutus Kutsekoda. (2014b). *Kutsestandard. Sotsiaaltöötaja, tase 7*. Loetud aadressil <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10536292/pdf/sotsiaaltootaja-tase-7.7.et.pdf>
- Sotsiaalhoolekandeseadus (2015). *Riigi Teataja I*, 30.12.2015, 5. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/121122016021?leiaKehtiv>
- Sotsiaalministeerium. (s.a.). Heolu arengukava 2016–2023. Loetud aadressil https://valitsus.ee/sites/default/files/content-editors/arengukavad/heaolu_arengukava_2016-2023.pdf
- Sotsiaalministeerium (2005). *Lastekaitse kontseptsioon*. Loetud aadressil https://www.riigikantselei.ee/valitsus/valitsus/et/valitsus/arengukavad/sotsiaalministeerium/LASTEKAITSE_20KONTSEPTSIOON_20l_plik.pdf
- Sotsiaalministeerium. (2011). *Targad vanemad, toredad lapsed, tugev ühiskond. Laste ja perede arengukava 2012–2020*. Loetud aadressil http://sm.ee/sites/default/files/content-editors/Lapsed_ja_pered/lpa_2012-2020_taiendatud_2013.pdf
- Sotsiaalministeerium. (2012). *Töökeskkonna käsiraamat*. Loetud aadressil https://www.tooelu.ee/UserFiles/Sisulehtede-failid/Teemad/Tookeskkonna-korraldus/toeokeskkonna_kaesiraamat_2012.pdf
- Statistikaamet (s.a.). RV0282: *Rahvastik soo, vanuserühma ja haldusüksuse või asustusüksuse liigi järgi, 1.jaanuar* [andmebaas]. Loetud aadressil <http://pub.stat.ee/px-web.2001/dialog/Saveshow.asp>
- Tamm, T. (2010). *Professional Identity and Self-concept of Estonian Social Workers*. Saarbrücken: Lambert Academic Publishing
- Tamm, T. (2008). Sotsiaaltöö professiooni kujunemisest Eestis. *Sotsiaaltöö*, 3, 29–34

- Töölepinguseadus (2009). *Riigi Teataja I*, 5, 35. Loetud aadressil <https://www.riigiteataja.ee/akt/107122016012?leiaKehtiv>
- Varts, R., Laurson, K. (2012). Personalijuhtimise käsiraamat. Loetud aadressil <https://ellu.keskraamatukogu.ee/>
- Viira, A. (2017). Hästi toimiv lastekaitse kohalikul tasandil on saavutatav koostöös. *Sotsiaaltöö*, 2, 42–47.
- Yürür, S. & Sarikaya, M. (2012). The effects of workload, roleambiguity and social support on burnout among social workers in Turkey. *Administration in social work*, 36, 5, 457–478, doi: 10.1080/03643107.2011.613365

Lisa 1. Intervjuu küsimustik

1. Kuidas saite sotsiaaltöötajaks?
2. Mitu aastat olete töötanud sotsiaalvaldkonnas?
3. Palju sellest praegusel ametikohal?
4. Milline on teie haridus?
5. Kui palju on teil kliente, neist püsikliente?
6. Milline on teie tavapärase tööpäev?
7. Palju aega kulub tööajast klienditööle?
8. Palju aega kulub dokumentatsioonile?
9. Palju aega muudele ametijuhendist tulenevatele ülesannetele?
10. Milliseid ühekordseid ülesandeid olete täitnud?
11. Kas on olnud vajadust teha ületunnitööd?
12. Kui tihti ja kui kaua ajaliselt?
13. Kui tihti tuleb tegeleda muude valdkondade probleemide lahendamisega?
14. Kuidas need on mõjutanud ametijuhendist tulenevate ülesannete täitmist?
15. Milline on töökoormus töötaja enda hinnangul?
16. Mis võib olla suure töökoormuse põhjustajaks?
17. Kas ja milliseid muudatusi on töötaja hinnangul võimalik tööandjal töökorralduses teha?
18. Mida saab töötaja ise oma töökorralduses muuta?
19. Kas vastaja soovib veel lisaks midagi omalt poolt öelda?

SUMMARY

MAPPING THE WORKLOAD OF SOCIAL WORKERS IN THE DEPARTMENT OF SOCIAL WELFARE OF PÄRNU CITY GOVERNMENT

Aire Lünekund

The aim of the present thesis was to find out the measure of the co-effect of official duties and actual tasks of social workers to their workload and make suggestions for finding solutions to possible hard-ups.

In order to achieve this goal, the following research questions were asked:

- 1) What are the official duties of social workers?
- 2) Which additional tasks does a social worker have to fulfill?
- 3) What is the co-effect of official duties and additional tasks to the workload of a social worker?

The theoretical part of the thesis describes the legal acts and theories which are the basis of social work, the tasks of social workers, and the factors that may affect on their workload. The empiric part focuses on analysis of official directives for social workers at the department of social welfare at Pärnu city government, as well as interviews with 10 responders, discussion over the results, and making suggestions for easing the workload of social workers in the above mentioned institution.

In order to carry out the research, a qualitative method was used to find out how much time it takes a social worker to fulfill different tasks, how they evaluate their workload, and what the reasons of its being too large could be. Ten social workers from the department of social welfare of Pärnu city government were contacted via e-mail with a request for an interview. All ten agreed to answer the questions about their work. The half-structured individual interviews were carried out between 31 March and 10 April 2017. During the interviews the responders were given an opportunity to express their

opinion on their everyday work and present their own ideas for improving it. The interviewer also had a chance to ask additional questions not brought out in the questionnaire. The questions were compiled by the author of this thesis and based on official directives and previous researches.

The results of the research show that the social workers of the department of social welfare of Pärnu city government carry out the tasks coming from their official directives. Their work is simplified by distributing the tasks of different areas of social work amongst themselves. The workload of social workers increases considerably at the time when social subsidies are appointed and paid. It turned out from the interviews that social workers can even out their workload thanks to flexible working hours and careful planning.

The workload of specialists dealing with child protection seems to be extremely large. The interviewees said there was urgent need for at least three more such specialists in the department of social welfare and one specialist is necessary to be employed for studying case-based matters. Social workers also hope to have their workload lessened if some more child protection specialists were employed. In addition, they suggested employing another social worker to deal with the disabled and people under guardianship. Thus they could divide their work between dealing with customers and doing paperwork, as it is organized at the child protection board.

Resting on the results of the research, suggestions will be made to the department of social welfare of Pärnu city government for improving the organization of work in the department.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Aire Lünekund

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose
SOTSIAALTÖÖTAJATE TÖÖKOORMUSE KAARDISTAMINE PÄRNU LINNA
SOTSIAALOSAKONNA NÄITEL,

mille juhendaja on lektor Anne Rähn,

1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise
eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi Dspace-is lisamise eesmärgil kuni
autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu,
sealhulgas digitaalarhiivi Dspace`i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja
lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega
isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, 16.01.2018