

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaal- ja haridusteaduskond

Sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut

Lenneli Noobel

Juhtumikorraldus Eesti Töötukassa Lõuna-Eesti piirkonnas

Magistritöö

Juhendaja: Reeli Sirotkina

Juhendaja allkiri: _____

Tartu 2013

Abstract

The focus of this master thesis is on case management in unemployment offices. So far there have been done researches on unemployment and case management among child protection workers. The case management in unemployment offices have not been researched. In Estonia the case management method came into the discussion in the beginning of this century. Most of the articles and researches have been done on these years. Also it is written on the law that if a person needs long-term help or social benefits the social worker needs to use case management method. In Estonian Unemployment Office they started to use case management method in 2006 with handicapped people. In 2009 it was started officially two-level customer service – consultants and case managers. The aim of this master thesis is describe which core elements of case management are case managers practicing in Estonian Unemployment Office in South-Estonia.

In the theoretical part author gives an overview of case management, core elements, definition, stages. Also there are introduced the law, unemployment office and earlier researches in the master thesis. On the empirical part of this thesis the author gives an overview of the dataset and of the course of analysis. On the chapter of analysis it is structured according to thematic analysis in which three core categories are revealed and also divided in sub-themes. In the final chapter author discusses on the main issues.

The results of analysis show that case managers use case management five stages but they don't know it. Also it is very important to cooperate with other professionals and do network meetings but in practice it is very rare. There were positive experience in cooperation but most of interviewers said that it needs to be developed further. Also they discussed about everyday work and emphasized some problems and good practices.

Key words: case management, unemployment office, case managers, cooperation.

Sisukord

Abstract	1
Sissejuhatus.....	4
1 Kirjanduse ülevaade ja probleemi sõnastamine	6
1.1 Juhtumikorraldus	6
1.1.1 Juhtumikorralduse mõiste.....	7
1.1.2 Juhtumikorralduse tunnused	8
1.1.3 Juhtumikorralduse etapid	8
1.2 Juhtumikorraldus Eestis	10
1.2.1 Õigusaktid.....	11
1.2.2 Varasemad uuringud	11
1.3 Eesti tööturuteenused ja -toetused ning Eesti Töötukassa tegevus.....	13
1.3.1 Eesti tööturuteenused ja –toetused	14
1.3.2 Eesti Töötukassa.....	16
1.4 Probleemi sõnastamine ja uurimuse eesmärk.....	17
2 Metoodika	18
2.1 Uurimuse teoreetiline lähtekoht.....	18
2.2 Andmekogumismeetod	19
2.3 Andmeanalüüsi meetod	20
2.4 Valim.....	21
2.5 Uurimuse käik.....	21
2.6 Eetilised probleemid ja lahendused	22
3 Analüüs.....	23
3.1 Juhtumikorralduse mõistmine ja töö sisu	23
3.1.1 Juhtumikorralduse mõiste tähendus.....	23
3.1.2 Juhtumikorraldajad oma klientidest	26
3.1.3 Juhtumikorraldaja hariduslik ettevalmistus	29
3.2 Juhtumikorralduse etapid	30
3.2.1 Hindamine	31
3.2.2 Tegevuste planeerimine	33

3.2.3	Tegevuskava	35
3.2.4	Monitooring	36
3.2.5	Juhtumi lõpetamine	37
3.3	Koostöö	38
3.3.1	Osakonnasisene koostöö.....	38
3.3.2	Asutusesisene koostöö.....	42
3.3.3	Koostöö omavalitsustega	44
3.3.4	Koostöö teiste spetsialistide ja partneritega.....	50
3.3.5	Juhtumi koordineerimine	55
4	Arutelu.....	57
	Kokkuvõte.....	66
	Kinnitus.....	68
	Kasutatud kirjandus:.....	69
	Interneti allikad:	70
	Kasutatud õigusaktid:.....	70
	Tudengite lõputööd:.....	71
	Lisa 1 - Intervjuu kava.....	72
	Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks.....	73

Sissejuhatus

Mitmetes maailma riikides on juhtumikorraldust kui töömeetodit arendatud pikki aastaid. Eesti sotsiaaltöös tuli juhtumikorraldus laiemalt arutluse alla 2000. aastate alguses. Sajandi algusajal on avaldatud mitmeid artikleid eriala ajakirjas juhtumikorralduse kui meetodi rakendamisest praktikas. 2004. Aastal avaldati sotsiaalministeeriumi juhtimisel koostatud hoolekande kontseptsioon, milles kirjeldatakse juhtumikorralduse põhimõtete rakendamist. 2006. aastal koostati sotsiaalministeeriumi tellimusel Eesti juhtumikorralduse käsiraamat. Juhtumikorralduse rakendamist käsitleb ka sotsiaalhoolekande seadus, mille §29 lg1 (RT I 1995, 21, 323) sätestab, et kui isik vajab iseseisva toimetuleku parandamiseks pikaajalist ja mitmekülget abi, mis hõlmab ka sotsiaalteenuse või -toetuse määramise vajadust, kasutatakse abi osutamisel juhtumikorralduse põhimõtet.

Praguseks ajaks on juhtumikorraldust kui töömeetodit teadlikult rakendatud Eestis ligikaudu 10 aastat. Eelmises lõigus kirjutas töö autor, et juhtumikorraldusega seonduvad artiklid ja kogumikud on Eestis enamasti välja antud 2000. aastate alguses ja keskpäigas, mõned ka viimastel aastatel. On tehtud uuringuid ja magistritöid juhtumikorraldusest kohalikes omavalitsustes ja uuritud tööturu teemasid, kuid otseselt juhtumikorraldust Eesti Töötukassas pole varem uuritud. Kuna praeguseks on põhimõtteid juba mõnda aega rakendatud on võimalik uurida, kuidas juhtumikorraldus praktikas toimib, millised on tugevused, nõrkused ja tuleviku suunad. Viimasel ajal on tehtud mõned uuringud, mis haakuvad käesoleva magistritöö teemaga ja toetavad uurimistulemusi. KPMG Baltics OÜ poolt viidi läbi 2010. ja 2011. aastal uuring, milles uuriti Eesti sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna spetsialistide arvamusi ja kogemusi koostöös üksteisega. Leiti, et spetsialistide koostöös on häid näiteid, kuid esineb ka vajakajäämisi. Seda mitmetel erinevatel põhjustel nagu seadusandliku regulatsiooni puudumine, ajapiirangud jne. Uuringu raportis (2011) kirjutatakse, et selleks, et tagada võimalikult parim lahendus ja

tulemused kliendi jaoks on koostöö asutuste vahel hädavajalik. Ilma koostööta pole võimalik rakendada juhtumikorralduslikku meetodit. Samuti antakse raportis soovitusel, kuidas tõhustada koostööd ja seeläbi ka juhtumikorralduse põhimõtete rakendamist. 2012. aastal anti välja sotsiaalministeeriumi ja TÜ Pärnu Kolledži poolt välja kogumik juhustega juhtumipõhise võrgustikutöö meetodi rakendamiseks, mis on samuti teejuhiks käesoleva töö autorile oma uurimuse läbiviimisel. Kogumik aitab Eesti sotsiaaltöö praktikatel leida uusi võimalusi juhtumija võrgustikutöö rakendamiseks.

Viimastel aastatel on tehtud mõned uuringud ja antud välja juhised sotsiaalala töötajatele juhtumikorralduse rakendamiseks, kuid ei ole põhjalikult uuritud Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate praktikat ja igapäevatööd ning juhtumikorralduse rakendamist nende töös. Käesoleva magistritöö eesmärk on kirjeldada missuguseid juhtumikorralduse põhimõtteid rakendatakse Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate praktikas Lõuna-Eesti piirkonnas. Töö koosneb neljast põhiosast – kirjanduse ülevaade ja probleemi sõnastamine, metoodika, analüüs ja arutelu.

1 Kirjanduse ülevaade ja probleemi sõnastamine

Selles peatükis annab töö autor ülevaate juhtumikorraldusega seotud mõistetest, tunnustest ja etappidest. Samuti kirjutatakse siin Eesti Töötukassast, tööturuteenustest ja –toetustest ning tööturuga seotud seadustest. Autor teeb kokkuvõtted viimasel ajal tehtud teemaga seotud uuringutest ja lõputöödest. Peatüki lõpus võetakse kirjandusele tuginedes kokku probleemi olemus ning kirjutatakse töö eesmärgist.

1.1 Juhtumikorraldus

Käesolevas alapeatükis kirjutab töö autor juhtumikorralduse mõistest, selle etappidest, tunnustest ja mudelitest. Vourlekis (1992) kirjutab, et läbi aja on kujundatud juhtumikorralduse protsesse, eesmäärke, teenuseid ja ka poliitikat, kuid üheselt mõistetavat juhtumikorraldust pole ei ole. On kehtestatud erinevad nõuded, eeskirjad, standardid, normid, kuid kõik kliendid on erinevad ja seega on erinev ka juhtumikorraldus. Plionis (2007) kirjutab, et juhtumikorraldus on sotsiaaltöö praktiline meetod, mille abil jõuavad ressursid abivajavate inimeste juurde.

Juhtumikorralduse käsiraamatus (2006) ja hoolekande kontseptsioonis (2004) käsitletakse juhtumikorraldust kui töömeetodit. Selg (2007) kirjutab juhtumikorraldusest kui rakendusest. Käesoleva töö autor kasutab juhtumikorralduse käsiraamatu ja hoolekande kontseptsiooni käsitlust, et juhtumikorraldus on töömeetod.

1.1.1 Juhtumikorralduse mõiste

Juhtumikorralduse mõiste võeti Ameerika Ühendriikides kasutusele 1970-ndatel aastatel meditsiini valdkonnas. Juhtumitööd (*casework*) oli sisuliselt tehtud juba väga pikka aega, kuid 70.-ndatel hakati arendama uut suunda, mis sai nimetuse juhtumikorraldus. Läbi aja on seda arendatud nii meditsiini kui ka sotsiaaltöö alal. Algselt oli juhtumikorralduse sihtgrupiks vaimse erivajadustega inimesed, seejärel hõlmati eakad, erivajadustega lapsed ja nende pered, HIV-ga nakatunud isikud ning hiljem hakati seda kasutama ka ülejäänud sihtgruppidega. (Vourlekis 1992)

Raiff ja Shore (1993) kirjutavad oma raamatus juhtumitööst, juhtumikorraldusest enne 90.- daid ja uuest juhtumikorraldusest 90.-datest alates. Juhtumikorraldus sarnaneb mitmete tunnuste poolest juhtumitööga – oluline on hinnata kliendi keskkonda ja inimest sellest lähtuvalt, vaadata, missugused ressursid on selles keskkonnas, uurida võrgustikuliikmeid. Juhtumitöö ja juhtumikorralduse vahel on ka palju erinevusi. Üks erinevus on see, et juhtumikorralduses on rohkem mõtestatud ja eesmärgistatud hindamine ning sekkumine. Juhtumikorraldus on vähem meditsiiniliste mõjutustega, kuid omab sotsiaalse rehabilitatsiooni elemente. Juhtumikorralduses rõhutatakse indiviidi, pere ja võrgustiku tugevusi mitte ei otsita ohtusid. (Raiff ja Shore 1993)

Ameerika Ühendriikide Riikliku Sotsiaaltöötajate Assotsiatsiooni (NASW) kodulehel on organisatsiooni poolt avaldatud juhtumikorralduse standardid (NASW Standards for Social Work Case Management 1992). Nende standardite definitsiooni kohaselt professionaalne sotsiaaltöötaja hindab kliendi ja tema pere vajadusi ning korraldab, koordineerib, hindab ja suunab teenuseid, mis on sobilikud ja vajalikud multiprobleemsele kliendile. Juhtumikorraldus toimub nii mikro kui ka makrotasandil ehk nii kliendi, võrgustiku kui ka erinevate süsteemide ja institutsioonidega. NASWi standardid kirjeldavad juhtumikorraldust kui selget, kompaktset ja loogilist meetodit.

Oluline on mõista klienti kui tervikut - saada aimu tema tugevustest, nõrkustest, probleemidest, majanduslikust olukorrast. (NASW Standards for Social Work Case Management 1992).

1.1.2 Juhtumikorralduse tunnused

Juhtumikorralduse käsiraamatus (2006: 3) viidatakse Weil'ile ja Karls'ile (1985), kes kirjutasid, et oma põhiolemuselt on juhtumikorraldus teenuste osutamise ja koordineerimise protsess, mille eesmärk on tagada kliendile individualiseeritud abi, mis lõppkokkuvõttes tooks kaasa ressurside efektiivsema kasutamise. Payne (2000) kohaselt erineb juhtumikorraldus tavalisest sotsiaaltöö sekkumisest nelja tunnuse poolest:

1. Juhtumi lahendab algusest lõpuni üks isik – juhtumikorraldaja.
2. Juhtumikorraldus on rajatud vajaduspõhisele (ingl k needsled) tööprintsibile - lähtutakse konkreetse kliendi vajadustest, mitte sellest, milliseid teenuseid või abi asutusel parasjagu pakkuda on.
3. Juhtumikorraldaja koostab igale kliendile eraldi just tema jaoks vajalike ja kättesaadavate teenuste paketi.
4. Juhtumikorraldaja hindab vajadusi ja arengut ning vajadusel teeb muudatusi sekkumisplaani.

1.1.3 Juhtumikorralduse etapid

Payne (2000) kirjutab, et juhtumikorraldus on ringjas protsess, mis koosneb viiest etapist. Esiteks on vajaduste hindamine, teiseks teenuste planeerimine ja kolmandaks teenuste läbiviimine.

Seejärel tuleb monitooring ning viiendaks uuesti hindamine. Viimase hindamise käigus selgub, kas ja kuidas teenused sobivad ning mida peaks muutma. Vajadusel, kui sekkumisplaan ei ole toimunud eesmärgipäraselt, hakkab protsess uuesti otsast peale, uue hindamise ning uute teenuste leidmise ja pakkumisega või liigutakse tagasi eelnevasse etappi.

Juhtumikorralduse käsiraamatus (2006:4-5) viidates Payne'ile (2000) kirjeldatakse etappe järgnevalt:

1. Hindamine - juhtumikorraldus saab alguse kliendi hindamisest. Alates esimesest kokkupuutest kliendiga kogub juhtumikorraldaja järjepidevalt teavet kliendi probleemide ja vajaduste kohta. Hindamise eesmärk on välja selgitada, missugused muutused on vajalikud, millised tegurid võivad olukorda halvendada ja millistele olemasolevatele ressurssidele on võimalik toetuda soovitud muutuste esilekutsumisel. Hindamine tähendab kliendi ja tema keskkonna analüüsimist eri valdkondades ja ajas. Hindamine on aluseks järgmisele etapile ehk juhtumi plaanimisele.
2. Plaanimine - Juhtumi plaanimine tähendab igale kliendile tema vajadustest lähtuva sekkumisplaanide koostamist. Hindamistulemuste alusel püstitatakse eesmärgid, mis olenevalt kliendist teenivad kas kujunenud olukorra muutmist või olukorra stabiilsena hoidmist. Juhtumikorraldaja ülesanne on aidata kliendi vajadustest lähtudes leida talle sobivaimad võimalused seatud eesmärkide saavutamiseks ehk koostada igale kliendile sobiv teenusepakett.
3. Juhtumiplaanide rakendamine ehk sekkumine - sekkumiseks nimetatakse juhtumiplaanide rakendamist ja juhtumi koordineerimist, mille käigus klient seotakse sobivate teenustega. Teenustega sidumine tähendab kliendi vajadustele vastavate teenuste ülesotsimist, kliendi ja teenuseosutaja kokkuviiimist ning teenuste kohandamist konkreetse kliendi vajaduste järgi. Juhtumikorraldaja ülesanne on koordineerida teenuste kombineeritud osutamist

ning teenuseosutajate omavahelist koostööd. Vajaduse ja võimaluse korral osutab kliendile teatud teenuseid juhtumikorraldaja ise.

4. Monitooring - juhtumikorraldaja ülesanne on järjepidevalt jälgida ja hinnata teenuste rakendamist. Sellist kontrollseiret nimetatakse monitooringuks. Teenuste kasutamise monitooringu eesmärk on tagada, et klient saaks kätte talle ettenähtud teenused, ning teisalt kontrollida, kas saadav abi annab ikka soovitud tulemusi.
5. Tulemuste hindamine ja juhtumi lõpetamine - lisaks jooksvale hindamisele peab juhtumikorraldaja juhtumi lõpetamisel tegema nn järelhindamise. See hõlmab nii tulemuse ehk kliendi hetkeolukorra kui ka kogu muutuse protsessi hindamist. Olenevalt järelhindamise tulemustest juhtum kas lõpetatakse või tehakse otsus tööd jätkata. Töö jätkamise vajadus ei tulene alati sellest, et esialgu seatud eesmärkideni ei jõutud või et need eesmärgid olid algusest peale valed. Muutunud olukorras kujunevad uued eesmärgid ja uus tegevuskava. See tähendab, et lõpuhindamise järel minnakse uuesti juhtumi hindamise ja planeerimise etappi.

1.2 Juhtumikorraldus Eestis

Käesolevas alapeatükis kirjutatakse juhtumikorraldusega seonduvatest õigusaktidest ja seadustest, mis kehtivad Eestis. Tuuakse välja konkreetsed paragrahvid, mis seonduvad töö teemaga. Samuti võtab töö autor kokku erinevate väljaannete seisukohad ja tehtud uuringute järeldused.

1.2.1 Õigusaktid

Sotsiaalhoolekande seaduse (RT I 1995, 21, 323) §29 sätestab, et kui isik vajab iseseisva toimetuleku parandamiseks pikaajalist ja mitmekülgset abi, mis hõlmab ka sotsiaalteenuse või -toetuse määramise vajadust, kasutatakse abi osutamisel juhtumikorralduse põhimõtet. Sama paragrahvi teise lõike kohaselt abi osutamine juhtumikorralduse põhimõttel hõlmab:

- 1) isiku juhtumi hindamist;
- 2) eesmärkide püstitamist ja tegevuste planeerimist;
- 3) juhtumiplaani ja selle juurde kuuluva tegevuskava koostamist;
- 4) isiku nõustamist ja juhendamist tegevuskava täitmisel;
- 5) tegevuste läbiviimist erinevate isikute või asutuste poolt;
- 6) tulemuste hindamist ja vajaduse korral juhtumiplaani ning selle juurde kuuluva tegevuskava muutmist.

1.2.2 Varasemad uuringud

KPMG Baltics OÜ (2011) poolt läbi viidud uuringus uuriti Eesti sotsiaal- ja tervishoiuvaldkonna spetsialistide arvamusi ja kogemusi koostöös üksteisega. Leiti, et spetsialistide koostöös on häid näiteid, kuid esineb ka puudusi. Seda mitmetel erinevatel põhjustel nagu seadusandliku regulatsiooni puudumine, ajapiirangud jne. Uuringu raportis kirjutatakse, et selleks, et tagada võimalikult parim lahendus ja tulemused kliendi jaoks on koostöö asutuste vahel hädavajalik. Ilma koostööta pole võimalik rakendada ka juhtumikorralduslikke meetodeid.

Trummi ja Kasearu (2011) poolt välja antud uuringuraporti kohaselt on toimetulekuraskustes isikutele määratud aktiveerimismeetodid piirkonniti üsna erinevad. Üks laialdasemalt kasutatud aktiveerimismeetod on Töötukassas arvelevõtmine, mille tõttu võib tekkida aga Töötukassa töötajate väitel nõrka üksteisest möödarääkimine. Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötaja suunab küll toimetulekuraskustes kliendi Töötukassasse, ent Töötukassas saab arvele võtta vaid isiku, kes otsib aktiivselt tööd ja on valmis tööle asuma. Kui inimene ei ole aktiivne ja ta ei näita üles mingit huvi tööd otsida, siis Töötukassa spetsialistid teda aidata ei saa. Uuringus tuli ka välja, et sageli on Töötukassa ja kohaliku omavalitsuse töötajate vaheline kontakt harv või puudub üldse. Samuti kirjutatakse uuringu aruandes, et vahel pole erinevad organisatsioonid ja asutused üksteise tegevusest ja eesmärkidest ning põhimõtetest päris hästi informeeritud. Kui kasvõi üks osapool pole täpselt kursis teise osapoole põhimõtete ja tegevusega ning omavaheline koostöö on harv või puudub üldse, on klient see, kes võib jääda süsteemide vahele ja ilma abita. Uuringus tuuakse välja ka avaliku töö olulises sotsiaaltöötajate poolt. Samas Töötukassa esindajad leiavad, et avalik töö ei ole töötule motiveeriv ja omavalitsusele rahalises mõttes otstarbekas. Uuringus kirjutatakse, et sanktsioone aktiivsuse nõuete mittetäitmise korral rakendatakse haruharva. Seda eelkõige seetõttu, et kui sotsiaaltöötaja ei määraks toimetulekutoetust, puuduks inimesel realselt üldse sissetulek. Samas mingi väike abi põhiseaduse järgi peab riigi poolt inimesele ikkagi tulema. (Trumm ja Kasearu 2011)

Trummi ja Kasearu (2011) uuringuaruandes antakse soovitusi, et Töötukassa ja kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate poolt kasutatavad infosüsteemid võiksid olla liidetud mingil moel, et hoida kokku mõlema poole aega ja muuta koostöö toimivamaks. Samuti tehakse ettepanekuid rahastuse muudatustes. Oluline punkt, mida tuuakse välja on see, et sageli lähtutakse kohalikus omavalitsuses kliendi abistamisel olemasolevate teenuste pakkumisest, mitte vajaduspõhisusest. Tehakse ettepanek, et sotsiaaltöötajad võiksid rohkem lähtuda ikkagi vajaduspõhisest printsiibist, kuid selleks peaks olema ka sotsiaaltöötajale võimaldatud rahalised ressursid. Samuti oleks vajalik ka sotsiaaltöötajate täiendkoolitused, et nad oskaksid kliendi vajadusi paremini hinnata. Uuringu aruandes soovitatakse erinevate ametkondade vahelisi kokkusaamisi, erinevate praktikate ja kogemuste vahetamist. Iga organisatsiooni või asutuse esindaja peaks jääma oma

liistude juurde, kuid kõik peaksid üksteist täiendama. Töötü tööleasumine on võimalik vaid siis, kui selleks on loodud sobivad tingimused juba sotsiaaltöötaja poolt ning enne töötü Töötukassasse suunamist peaks olema töötü esmaste raha-, eluaseme-, transpordi-, tervise- ja sõltuvusprobleemid lahendatud või lahendamisel, puuduvad dokumendid hangitud, vajadusel hooldustvajavate pereliikmete hooldus korraldatud.

1.2.2.1 Tudengite magistritööd

Viimastel aastatel on tehtud mitmeid magistritööd, mis seonduvad teemaga, kuid samal teemal pole midagi tehtud. Tööturu teemal kaitses Livia Pensa (2011) Tartu Ülikoolis oma magistritöö „Valgekraede pikaajaline töötus Tallinna näitel“. Magistritöös kirjutab ta nõ valgekraede töötuna arvelolekust, uurides Töötukassa Tallinna osakondade töötajaid. Juhtumikorralduse teemal on teinud magistritöö Jaanus Mäe (2012), kes uuris lastekaitsetöötajaid Pärnumaal. Tema töö pealkiri on „Juhtumikorraldus lastekaitsetöös Pärnumaa omavalitsuste lastekaitsetöötajate seletuste alusel“. Eelmisel aastal uuris Vark Aare juhtumikorraldajate käest nende töö ja kompetentsuse mõistmise viise. Ta uuris nii Tartu kui Tallinna juhtumikorraldajate arvamusi ja seletusi. Aare Vark magistritöö pealkiri on “Fenomenograafiline uurimus juhtumikorraldajate töö ja kompetentsuse mõistmise viisidest”.

1.3 Eesti tööturuteenused ja -toetused ning Eesti Töötukassa tegevus

Käesolevas alapeatükis võtab töö autor kokku Eesti Vabariigi tööturuteenuste ja –toetuste põhimõtted. Alapeatükis kirjutatakse ka Eesti Töötukassa eesmärkidest, missioonist ja ülesannetest.

1.3.1 Eesti tööturuteenused ja –toetused

Tööturuteenuste ja –toetuste seaduse (RT I 2005, 54, 430) §1 kohaselt on seaduse eesmärk tööealise elanikkonna võimalikult kõrge tööhõive saavutamine ning pikaajalise töötuse ja tööturult tõrjutuse ennetamine tööturuteenuste osutamise ja tööturutoetuste maksmise kaudu . §4 kohaselt käesolevas seaduses sätestatud tööturuteenuste osutamist korraldab ja tööturutoetusi määrab Eesti Töötukassa.

Tööturuteenuste ja –toetuste seaduse (RT I 2005, 54, 430) §3 lg1 kohaselt on töötu on eelkõige kohustatud: osalema individuaalse tööotsimiskava koostamisel ja seda täitma; tulema isiklikult talle määratud ajal ja korras vähemalt kord 30 päeva jooksul Eesti Töötukassasse vastuvõtule; olema valmis vastu võtma sobiva töö ja kohe tööle asuma; otsima tööd iseseisvalt ja teavitama Eesti Töötukassat tööotsimise protsessist.

Tööturuteenuste ja –toetuste seaduse (RT I 2005, 54, 430) §9 kohaselt on tööturuteenuste liigid: teavitamine tööturu olukorrast ning tööturuteenustest ja -toetustest; töövahendus; tööturukoolitus; karjääriinõustamine; tööpraktika; avalik töö; tööharjutus; palgatoetus; ettevõtluse alustamise toetus; tööruumide ja -vahendite kohandamine; töötamiseks vajaliku tehnilise abivahendi tasuta kasutada andmine; abistamine tööintervjuul; tugiisikuga töötamine; käesoleva seaduse §-s 4¹ sätestatud tööhõiveprogrammiga kehtestatud tööturuteenused.

Tööhõiveprogrammi 2012–2013 (RT I, 28.12.2011, 56) kohaselt osutatakse lisaks 2013. aastal järgmisi tööturuteenuseid: karjääriinfo vahendamine; tööotsingunõustamine; ettevõtluse toetamine; individuaalne töölerakendamine; nõustamine töölesaamise takistuste kõrvaldamiseks; töövalmiduse toetamine; kvalifikatsiooni saamise toetamine.

Tööturuteenuste ja –toetuste seaduse (RT I 2005, 54, 430) §10 kohaselt osutatakse töötule tööturuteenuseid individuaalse tööotsimiskava alusel. Individuaalse tööotsimiskava koostamise eesmärk on töötule töö leidmiseks ja töölerakendumiseks vajalike tegevuste kavandamine. Individuaalne tööotsimiskava sisaldab: töötü nime ja isikukoodi või sünniaega; töötü kutse-, töölalaste ja muude töölerakendumist soodustavate oskuste ning töölerakendumist takistavate asjaolude kirjeldust; töötü avaldusi töötukassale töö leidmiseks ja tööturuteenuste saamiseks; karjäärinõustaja soovitusi, kui töötule on karjäärinõustamist osutatud; töö leidmiseks vajalikke tegevusi, töölerakendumiseks vajalikke tööturuteenuseid ja muid meetmeid ning nende osutajaid ja ajakava; hinnangut selle kohta, kas tööotsimiskava koostamisele järgneva kolme kuu jooksul piisab iseseisvast tööotsingust ja käesoleva seaduse § 9 lõike 1 punktides 1 ja 2 loetletud tööturuteenuste osutamisest või peab töötule osutama muid teenuseid; Eesti Töötukassasse vastuvõtule tulemise aega, ning kui on kokku lepitud isiklikult vastuvõtule tulemise asemel telefoni teel või isiku tuvastamist võimaldava infotehnoloogilise lahenduse kaudu pöördumine, siis pöördumise liiki ja aega; teavet tööotsimiskava täitmise ja iseseisva tööotsingu kohta; koostaja nime ja ametikohta; tööotsimiskava koostamise või muutmise aega.

Individuaalse tööotsimiskava koostamiseks viib Eesti Töötukassa töötuga läbi intervjuu, mille käigus: selgitatakse välja, millist tööd töötü otsib ja töö leidmise võimalused; selgitatakse välja ja täiendatakse töötü tööotsingualaseid teadmisi; antakse ülevaade otsitava töö leidmise võimalustest; hinnatakse, milliseid tööturuteenuseid on töölerakendumiseks vaja osutada; hinnatakse töötü võimalusi leida tööd iseseisvalt. Eesti Töötukassa lähtub hinnangu andmisel töötü haridusest, erialast, töökogemusest, tööturu olukorrast ning töötü kuulumisest riskirühma; selgitatakse välja muud töölerakendumist soodustavad meetmed ja tegevused. Kui töötü ei ole kolme kuu jooksul individuaalse tööotsimiskava koostamisest või selle muutmisest arvates tööd leidnud, hinnatakse tööotsimiskavas ettenähtud tegevuste, tööturuteenuste ja muude meetmete sihipärasust ning vajaduse korral viiakse läbi uus intervjuu ja muudetakse tööotsimiskava. Individuaalse tööotsimiskava sihipärasust ei hinnata ajal, kui töötü osaleb tööturuteenuses. (Tööturuteenuste ja –toetuste seaduse RT I 2005, 54, 430)

1.3.2 Eesti Töötukassa

Eesti Töötukassa arengukava aastateks 2010-2012 (2009) kohaselt on Eesti Töötukassa (edaspidi Töötukassa) avalik-õiguslik isik, mis loodi 2001. aastal töötuskindlustuse haldamiseks. 1. maist 2009 on Töötukassa ülesandeks korraldada ka tööturuteenuste osutamist tööotsijatele ja tööandjatele.

Eesti Töötukassa arengukava aastateks 2013-2015 (2012) kohaselt töötukassa makstavad töötushüvitised võimaldavad pühenduda uue töö leidmisele, kuid ei luba tööotsijal passiivseks muutuda – abi osutamine on seotud kohustusega aktiivselt tööd otsida ja tööturuteenustes osaleda. Lisaks on arengukava kohaselt on Töötukassa missioon aidata leida sobiv töö ja sobiv töötaja. Kirjutatakse ka aktiivsest koostöövõimaluste otsimisest erinevate ametkondadega.

Eesti Töötukassas juurutatakse kahetasandilist klienditeenindust (Liimal 2011). Valitsuse poliitikate arendamise peamised väljakutsed raporti lisa (2011) ja Liimali (2011) kohaselt jaguneb Töötukassas klienditeenindus töövahenduseks ja juhtumikorralduseks, eesmärgiga pakkuda kergemini ja raskemini tööle rakendatavatele klientidele erinevat tuge. Töövahenduse klientideks on inimesed, kes vajavad uue töö leidmiseks eelkõige teadmisi ja oskusi töö otsimiseks, nõustamist, valikute juhendamist, julgustamist ja motiveerimist. Töövahendus konsultant saab suunata töötuid ka erinevatele teenustele. Juhtumikorralduse klientideks on inimesed, kes vajavad tööotsinguteks ja tööerakendumiseks ulatuslikumat ja mitmekülgsemat abi ning paindlikumat lähenemist. Juhtumikorraldaja saab teha koostööd teiste spetsialistide ja organisatsioonidega, et lahendada probleeme, mis takistavad töölesaamist. Eesti Töötukassa 2010. aasta majandusaruande (2011) kohaselt töötati 2010. aastal välja kahetasandilise klienditeeninduse kontseptsioon, mis kirjeldab põhimõtteid klientide nõustamisel ning aitab paremini hinnata kliendi abivajadust ja pakkuda vajadustele vastavat abi. Koolitati ja

nõustati Töötukassa töötajaid, et nad suudaksid ära tunda klientide erinevaid vajadusi ning osutada igapäevasele õigeaegselt just seda abi, mis teda kõige tõenäolisemalt tööle aitab.

1.4 Probleemi sõnastamine ja uurimuse eesmärk

Nii hoolekande kontseptsiooni (2004) kui ka juhtumikorralduse käsiraamatu (2006) kohaselt on parim kaitse vaesuse ja sotsiaalse tõrjutuse vastu on tööealiste ja -võimeliste inimeste tööga hõivamine. Inimeste tööga hõivamisel on oluline roll Eesti Töötukassal. Liimal (2011:7) kirjutab, et Eesti Töötukassas juurutatakse kahetasandilist klienditeenindust, mis jaguneb töövahenduseks ning juhtumikorralduseks. Ta kirjutab veel, et juhtumikorraldajad pakuvad sageli töötutele mitmekülgseid teenuseid ning paindlikku lähenemist. Samuti teevad juhtumikorraldajad koostööd mitmete teiste spetsialistidega nagu KOV sotsiaaltöötajad jt. On olemas palju ettekirjutusi ja regulatsioone juhtumikorralduse kui töömeetodi rakendamise kohta. Samas on tehtud vähe uuringuid selle kohta, et kuidas ikkagi juhtumikorralduse põhimõtted toimivad praktikas ja missugune on praktikute arusaam ja ka viis, kuidas nad juhtumikorraldust rakendavad. Eelnevalt lähtuvalt pean oluliseks uurida juhtumikorralduse rakendamist praktikas Eesti Töötukassas.

Magistritöö eesmärk on kirjeldada missuguseid juhtumikorralduse põhimõtteid rakendatakse Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate praktikas Lõuna-Eesti piirkonnas.

2 Metoodika

Metoodika peatükis antakse ülevaade teoreetilisest lähtekohast, uurimisküsimustest ja kasutatud kvalitatiivsest uurimismeetodist. Andmekogumismeetodina kasutati poolstruktureeritud intervjuud, andmeanalüüsil temaatilise analüüsi põhimõtteid. Samuti kirjutab töö autor selles peatükis uurimuse käigust ning valimist. Arutletakse ka võimalike eetiliste probleemide ja lahenduste üle. Täpsemalt kõigist punktidest kirjutab töö autor järgnevatel alapeatükkides.

2.1 Uurimuse teoreetiline lähtekoht

Uurimuses kasutab töö autor kvalitatiivset meetodit. Selle meetodiga on võimalik uurida protsesse, kogemusi, keelekasutust ja väärtusi (D'Cruz & Jones 2004). Kvalitatiivse uurimismeetodiga on võimalik analüüsida suhteid sotsiaalse inimese ja tema olukorra vahel (Bauer & Gaskell 2000).

Teoreetiline lähenemine põhineb peamiselt Payne'ile (2000) ja Eesti Juhtumikorralduse Käsiraamatule (2006), mille alusel juhtumikorraldus on ringjas protsess, mis koosneb 5 etapist. Esiteks on vajaduste hindamine, teiseks teenuste planeerimine ja kolmandaks teenuste läbiviimine, neljandaks monitooring ja viimaseks lõplik hindamine ja juhtumi lõpetamine. Kogu protsessi vältel juhtumikorraldaja jälgib ja hindab kliendi vajadusi ja arengut ning vajadusel teeb muudatusi sekkumisplaani.

Samuti on juhtumikorralduses põhimõte, et ühe kliendi lugu koordineerib üks kindel spetsialist, kes koondab enda ümber teised spetsialistid. Üheskoos leitakse kliendi probleemidele võimalikud parimad lahendused ja teenused. Juhtumikorraldus on rajatud vajaduspõhisele (ingl. K. needsled) tööprintsibile - lähtutakse konkreetse kliendi vajadustest, mitte sellest, milliseid teenuseid või abi asutusel parasjagu pakkuda on. Juhtumikorraldaja koostab igale kliendile eraldi just tema jaoks vajalike ja kättesaadavate teenuste paketi. (Payne 2000)

Uurimisküsimused:

1. Kuidas rakendatakse juhtumikorralduse põhimõtteid ja etappe Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate praktikas?
2. Missugune on koostöö Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate ja teiste spetsialistide vahel?

2.2 Andmekogumismeetod

Andmekogumisel kasutas autor poolstruktureeritud intervjuud, mille tarvis koostas intervjuu kava (Lisa 1) olulisematest teemadest. Kava on oluline, et suunata vastajat rääkima uuringuga seonduvatest teemadest, kuid ka meelespea intervjuueeri ja jaoks. Siiski on see ainult kava ning seda ei pea väga täpselt järgima (Bauer ja Gaskell 2000: 40). Kava alusel on võimalik juhtida intervjuud, kuid küsimuste moodustamine toimub kohapeal ning ka teemade käsitlemise järjekord sõltub intervjuueerijast ning respondendi vastustest. Antud magistr töö kava teemad tuginesid peamiselt teoreetilistele alustele, varasematele uuringutele ja minimaalselt autori isiklikele kogemustele ning seisukohtadele.

2.3 Andmeanalüüsi meetod

Andmete analüüsimisel kasutab autor temaatilist analüüsi (Ezzy 2002). Selle põhimõtteks on ära tunda andmetes olevad teemad. Kuigi peamised huvipakkuvad teemad on määratud enne analüüsi, siis täpne kategooriate olemus ja teemad, mida hakatakse uurima pole enne kindlaks määratud, need tulevad välja andmetest. Selline uurimisviis võib viia uurija avastuste ja probleemide juurde, mida ta poleks oodanudki. Temaatiline analüüs toimub kolmeastmelisena. Alustatakse avatud kodeerimist, mille käigus uuritakse andmeid ja luuakse esialgsed koodid ja kategooriad. Temaatilise analüüsi teisel astmel, mida nimetatakse telgkodeerimiseks, uuritakse koode ja nende vahelisi seoseid. Määratakse ära põhikategooriad ja nende seosed eelmisel analüüsiastmel leitud kategooriatega. Kolmas aste on selektiivne kodeerimine, mille käigus leitakse peateema või peakategooria. Seejärel vaadeldakse suhteid peateema ja teiste kategooriate vahel ning seostatakse tulemusi olemasoleva teooriaga. (Ezzy 2002: 86-94)

Magistritöö autor transkribeeris kõigepealt kõik intervjuud ning pani need kokku ühte dokumenti. Seejärel luges ta intervjuud mitu korda läbi ning tõi iga lause või lõigu kohta välja kõrval olevasse veergu ühe või mitu teemat. Kui esialgne kodeerimine oli tehtud, pani töö autor kõik teemad kokku eraldi dokumenti ja hakkas neid uurima, samal ajal ikkagi ka intervjuude algteksti jälgides. Kõik väiksed teemad võeti kokku suuremateks ning moodustati kategooriad. Autor muutis ja tõstis ümber mitmeid kordi kategooriaid ja nende alateemasid. Lõplikud kategooriad kujunesid välja analüüsi kokkukirjutamise käigus, kus uuriti jällegi intervjuude algteksti, et lisada analüüsi tsitaate.

Analüüsi tulemused on kokku võetud töö autori sõnadega, kuid on toodud välja ka intervjuus osalejate tsitaate ja mõtteid. Vastajad on tähistatud V-tähega ning tähe järel on number, mitmenda intervjuuga on tegemist. Igale intervjuueeritavale on antud oma tähis, mis ei muutu

intervjuu ja analüüsi jooksul, nt V1, V2 jne. Intervjueerija (töö autor) teksti on tähistatud I tähega. Tsitaadid on kaldkirjas ning pandud jutumärkidete vahele.

2.4 Valim

Valimi moodustasid Lõuna-Eesti piirkonnas asuvate Eesti Töötukassa osakondade (Tartumaa, Võruma, Jõgevamaa, Põlvamaa) juhtumikorraldajad töö autori isiklike ja töötukassa kodulehel olevate kontaktide kaudu. Magistritöö raames polnud otstarbekas teha intervjuusid kõikide Eesti Töötukassa osakondade ja büroode juhtumikorraldajate esindajatega, sest nii oleks tulnud neid väga palju. Seetõttu valis töö autor Lõuna-Eesti piirkonna. Määrajaks sai ka see, et autor ise on pärit Lõuna-Eestist ning tal oli võimalik vähemate kulutustega intervjueeritavateni jõuda. Intervjueeritavad valiti juhuvaliku teel Eesti Töötukassa koduleheküljelt leitud ja isiklike kontaktide kaudu. Intervjuusid tehti kokku 7, kuid neis osales 9 juhtumikorraldajat. 2 intervjuud toimusid väikeses 3-liikmelises grupis. Põhjuseks intervjueeritavate soov osaleda intervjuus koos kolleegiga. Töö autori arvates oli see mõte positiivne kuna tekkis elavam arutelu, mis viis uute põnevate teemadeni.

2.5 Uurimuse käik

Kõigepealt alustas töö autor kirjanduse uurimisega 2011. aastal. Teoreetilise materjali kogumist alustas töö autor juba 2011. aasta lõpus. Intervjuu kava on koostatud 2012. aasta alguses, mil töö autor alustas ka intervjuudega. Mõned intervjuud on tehtud 2012. aasta alguses. Enamik intervjuudest on läbi viidud 2012. aasta lõpus ja 2013. aasta alguses. Märtsis 2013 alustas töö autor analüüsiga ja aprill-mai kulused magistritöö kokkukirjutamisele.

2.6 Eetilised probleemid ja lahendused

Magistritöös võib eetiliseks probleemiks kerkida see, et autor on töötanud ise Eesti Töötukassas ning intervjueeritavate hulka kuuluvad endised töökaaslased. Võib juhtuda, et seetõttu ei räägitud kõikidest olulistest aspektidest. Selle vältimiseks aitab intervjueeritavatele selgitamine, et andmed on konfidentsiaalsed. Samuti tuleb selgitada, et autor on teadlik oma rollidest ning hoiab need lahus. Eetiliseks probleemiks võib saada ka see, et kuna töö autor on töötanud uuritavas asutuses juhtumikorraldajana, siis võivad tal olla mingite aspektide kohta oma nägemused ja eelarvamused. Selle vältimiseks tuleb töö autoril lasta lahti oma varasematest teadmistest, uskumustest ja eelarvamustest seoses juhtumikorraldusega. Intervjuu kava peab tuginema kirjandusele ja teadaolevatele teoreetilistele seisukohtadele, mitte ainult autori isiklikule kogemusele. Analüüsis tuleb lähtuda ainult intervjueeritavate seisukohtadest.

3 Analüüs

Käesolevas peatükis toob töö autor välja analüüsi tulemused. Peatükk on jagatud kolme kategooriasse- juhtumikorralduse mõistmine ja töö sisu, juhtumikorralduse etapid, koostöö. Need omakorda jagunevad alakategooriateks. Kaldkirjas ja jutumärkide vahel on toodud välja vastajate tsitaadid.

3.1 Juhtumikorralduse mõistmine ja töö sisu

Kategoorias kirjutatakse üldiselt, kuidas mõistavad intervjueeritavad juhtumikorralduse mõistet ning missuguseid aspekte nad selle mõiste juures peavad oluliseks välja tuua. Kajastatakse ka juhtumikorraldajate arvamusi ja seisukohti klientide, abimaterjalide ja enda hariduse kohta.

3.1.1 Juhtumikorralduse mõiste tähendus

Enamikes intervjuudes defineerisid intervjueeritavad juhtumikorralduse mõistet läbi kliendi – missugune on klient, kellega juhtumikorraldaja tegeleb.

V1: „Minu jaoks isiklikult tähendab juhtumikorraldus natukene keerulisemat juhtumit, /.../ juhtumikorraldusliku kliendi puhul esiteks ta ei pruugi endas kindel olla või ta võib vajada ka lihtsalt rohkem motiveerimist“

V7: „Juhtumikorralduse all mõistan ma seda, et on üks raske klient, kellel on palju probleeme ja ma aitan siis teda erinevate teenuste pakkujatega kokku viia ja tegelen temaga intensiivselt kuni ta saab oma probleemi lahendatud lõpuks.“

Suur osa vastajaid tõid välja ka juhtumikorralduse mõiste küsimuse juures teoreetiliselt korrektsed juhtumikorralduse tunnused nagu koostöö, juhtumi lahendamine algusest lõpuni ühe isiku poolt jne. Edasise intervjuu käigus selgus, et mõningad väljatoodud aspektid tegelikult praktikas ei toimi.

V3: “Juhtumikorraldus on ikka see, et ressursid tuleb liita ja koostöö tulemusena saab midagi muuta. Siis on võimalik inimest palju kiiremini ja kaugemale aidata.”

V4: “Juhtumikorraldus on see, et lahendada üks juhtum ühe inimese poolt algusest lõpuni”

V6: “Sa kuulad seda inimest, sa analüüsid tema võimalusi, sa üritad neile leida lahendusi, kaasates erinevaid institutsioone – omavalitsused, pensioniamet, maksuamet.”

Räägiti ka individuaalsest lähenemisest kliendile ja võimaluste ning ressursside leidmisest.

V8: „Juhtumikorraldaja saab tulla appi infoga, võimalustega, koostööpartneritega, tekitada kliendi ümber võrgustikku, kasutada rohkem aega, leida välja huvid, hobid, võimalused, oskused, seda siis kõike kliendist lähtuvalt. Lisaks töölesaamise eesmärgil kasutada ära teenused.“

Suur osa vastajaid rõhutas, et juhtumikorralduse töö on loominguline ja mitmekesine.

V5: *“See töö on nii lai ja loominguline. “*

Oluline aspekt, mille vastajad ära märkisid, oli see, kliendi juhtumiga tegeletakse ka väljaspool kliendiga kohtumise aega, mistõttu tekib sageli ajapuudus. Mainiti ka liiga suurt kliendikoormust ning vähest aega teha ettevalmistusi kliendiga kohtumiseks. Üks intervjueeritav pidas oluliseks seda, et tuleb endale teadvustada, et kõiki inimesi ei saagi aidata, kuid samas teiste jutust kõlas enamasti läbi positiivne noot. Näiteks rääkis üks vastaja oma praktikast loo, kus spetsialistide toetus muutis palju olukorda.

V6: *„Toetuse tulemusena lõid inimese silmad särama. Inimeses kasvab see eneseusk ja usk, et näed riik aitabki mind. Kui ta näeb, et kõrvalt aidatakse ja teised hoolivad, siis ta saab ise ka aru, et ta ei olegi nii lootusetu ja saab ise ka midagi teha ning hakkab pingutama.“*

Juhtumikorraldajate lood räägivad, et esikohal on ikkagi klient ning kui temasse uskuda, siis hakkab ka inimene ise pingutama. Samuti toodi välja juhtumikorralduse põhimõtteid, mis praktikas toimivad, aga ka neid, mis võiksid paremini toimida. Olulisel kohal oli juhtumikorralduse mõistmise all koostöö teiste spetsialistidega.

3.1.1.1 Kahetasandiline klienditeenindus Eesti Töötukassas

Mitu vastajat tõid välja, et on väga positiivne, et töötukassas on kahetasandiline klienditeenindus kuna on inimesi, kes saavad väga edukalt iseseisvalt töötuskingutega hakkama, võibolla vajavad vaid mõnda teenust, kiiret nõustamist. Samas on neid kliente, kes vajavad süvendatud lähenemist ja võrgustiku loomist. Üks vastaja rääkis, et tema jagaks kliendid hoopis kolme rühma – juhtumikorralduslikud kliendid, need kliendid, kes soovivad töötukassa poolset abi ja teenuseid ning kolmandaks inimesed, kes saavad töötuskindlustushüvitist ning nagu juhtumikorraldaja praktika on näidanud, ei lähegi enne tööle, kui on oma hüvitise kätte saanud.

V3: “Mina jagaksin kliendid üldse kolme kategooriasse. /.../ Meil on ju väga toimetulevaid kliente, kes tegelikult ainult selle töötuskindlustushüvitise pärast tulevad. Need võiksid üldse kuidagi omamoodi käia. Siis juba need, kes tulevad ise suhteliselt hästi toime ja siis juhtumikorralduslikud kliendid.”

3.1.2 Juhtumikorraldajad oma klientidest

Oma klientide kohta rääkisid kõik vastajad päris palju. Oli nii positiivseid kui ka negatiivseid lugusid. Räägiti nii sellest, missugused on kliendid, nende omadused, pahed ja võimalused, kui ka sellest, kuidas nad töötukassasse jõuavad.

Enamasti toodi välja, et inimene suunatakse juhtumikorraldaja juurde, kui ta on multiprobleemne, sotsiaalsete või muude erivajadustega.

V3: „/.../ nad on multiprobleemsed kliendid või väga väikse konkurentsivõimega, sotsiaalsete või mingite muude erivajadustega.“

Sageli on vaja kliendi aitamiseks teha koostööd teiste spetsialistidega.

V4: „töötukassa põhimõte on, et kui inimene tavatööturuteenusest (karjäärinõustamine, koolitus, tööpraktika) abi ei saa, kui see töö väljub töötukassa raamidest, kui peame ka väljastpoolt otsima teenuseid, kuidas asja lahendada, siis ta on juhtumikorralduslik klient.“

Toodi välja ka see, et sõltuvusprobleemidega kliendid on enamasti juhtumikorralduslikud. Samuti on paljud puudega kliendid suunatud töövahendusest juhtumikorraldaja juurde. Mitu vastajat mainis, et puudega inimene ei ole tingimata juhtumikorralduslik klient, on ka neid kes saavad edukalt töötamisega iseseisvalt hakkama.

V5: „Üldsuse arvamus on, et puudega inimene on juhtumikorralduslik klient, siis meil on üks väga lahe konsultant, kes ise ka töötab nendega ja nii ongi õige. Tegelikult see puue ei takista tal iseseisvalt tööd otsida“

Kliendid jõuavad töötukassasse erinevaid teid pidi – kes on kuulnud tuttavate käest, kes saab infot internetist, mõne saadab sotsiaaltöötaja või mõni muu spetsialist.

V1: „Osa inimesi tulevad juba mitmendat korda arvele, osa jõuab tuttavate, kes tuleb haigekassa pärast või kes tuleb sotsiaaltöötaja soovitusel, ma arvan on inimesi kes ei ole

üldse teadlikud töötukassast /.../kriminaalhoolduse klientidel on tihti kohtuotsuses kirjas et ta peab end töötukassas arvele võtma.“

Töötukassasse pöördub inimesi, kes on tulnud vaid selleks, et saada haigekassat või toimetulekutoetust. Mõne vastaja jutust kumas läbi, et sellistel klientidel ei ole töötukassasse asja ning nad raiskavad vaid enda ja juhtumikorraldajate aega. Samas, see ei tähenda automaatselt, et inimeses ei saaks tekitada huvi töölemineku vastu. Esimese vastaja jutust tuleb see väga selgelt välja: *“ Töötukassa eesmärk on inimene tööle aidata /.../ Kui inimene tuleb ütleb, et tema huvi on saada haigekassa kindlustus ja sotsiaalabi osakonna toimetulekutoetust, siis see ei tähenda automaatselt seda et ta ei ole meie klient , on võimalik tekitada ühisosa ja motiveerida inimest tööle minema“.*

Intervjueeritav number 8 arvas, et ei ole olemas inimest, kes ei tahaks tööle minna: *„Mina arvan, et ei ole ühtegi inimest, kes ei tahaks üldse mitte mingit tööd teha, iseasi, kas ta tahab seda teha selle palga juures ja nendel tingimustel. Ta ei pruugi tahta seda teha, mida ühiskond temalt ootab.“*

Väga oluliseks peeti seda, et ei tohiks inimeselt võtta ära vastutust enda ja endaga seotud otsuste tegemise eest. Inimesel ei tohiks tekkida nõ sõltuvussuhet juhtumikorraldajaga.

V5: „Rohkem olen ma üritanud seda, et inimesed ise võtaksid vastutuse oma elu ja tervise eest“

3.1.3 Juhtumikorraldaja hariduslik ettevalmistus

Intervjuudes uuris töö autor juhtumikorraldajate hariduse kohta. Selgus, et enamik vastajaid on sotsiaaltöö alase kõrgharidusega. Need, kellel ei olnud sotsiaaltöö alast kõrgharidust, on enamik läbinud pikemaajalised sotsiaaltöö või juhtumikorralduse alased täiendkoolitused. Töötukassa on samuti teinud juhtumikorraldajatele ulatuslikumaid koolitusi juhtumikorralduse ja vestluse juhtimise alal. Samuti on võimalik töötajatel saada individuaalset koolitust, mille töötukassa kinni maksab.

V2: „Töötukassa poolt on erinevaid koolitusi olnud. Mina olen juhtumikorraldajana saanud selliseid kliendiga toimetuleku koolitusi.“

Kuigi kõik intervjuueeritavad pidasid sotsiaaltöö alast kõrgharidust väga oluliseks, siis sellest enam tähtsustasid nad juhtumikorraldaja iseloomuomadusi. Üldine seisukoht oli, et oluline on inimese isiksus ja nõustamisoskused ning kõrgharidus ja koolitused pole nii olulised, kuid tulevad kasuks.

I: „Mis sa arvad, kas juhtumikorraldajal peaks olema sotsiaaltöö alane haridus?“

V7: „Ma arvan, et saab ilma ka hakkama, aga haridus ikkagi toetab, näiteks, kui peab erivajadustega inimesega tegelema. Aga kuna selles töös on hästi palju nõustamist, siis kas inimene on nõustaja või ei ole, seda ei saa koolis õppida.“

3.2 Juhtumikorralduse etapid

Selles kategoorias toob autor välja juhtumikorralduse etapid, mida töötukassa juhtumikorraldajad oma töös kirjeldavad. Kõik vastajad ütlesid, et nad ei jälgi oma töös teadlikult juhtumikorralduse etappe, kuid mõni vastaja leidis, et vahel vajadusel vaatab etapid ikka üle.

I: *„kui minna teie töö juurde, kas kasutate oma tööd ka juhtumikorralduse etappe?“*

V4: *„Nii punkt-punktilt me järge küll ei hoiä. Aga kui tuleb mõni tõke ette töös, siis tuleb uuesti üle vaadata. See töö on väga kõhutunde küsimus. Ma leian, et juhtumikorraldus ei saa olla punkt-punktilt.“*

Juhtumikorraldajad ei jälgi juhtumikorralduse etappe seetõttu, et nad teevad oma tööd tunde järge, teavad etappe juba peast, neil on üsna suur koormus ja ajanappus ning peamine põhjus on see, et nad kasutavad infosüsteemi, kus on juba arvestatud etappe: *„Meil on olnud infosüsteemi areng, mille arvelt püütakse lihtsustada igapäevatööd, et meil jääks rohkem aega klienditeeninduseks “* (V3).

Infosüsteem ,lühendatud nimega EMPIS, laseb juhtumikorraldajal täita kliendi isikuandmed, tugevused, nõrkused, vajadused, teha kokkuvõtteid kohtumise kohta, lisada märkmeid jne. Kui inimene on juba mitmendat korda arvel, siis saab vaadata infosüsteemist ka tema eelmiste andmete kohta: *„Esimesena vaadata infosüsteemis üle, mis olemas on ,“* (V8)

3.2.1 Hindamine

Selle juhtumikorralduse etapi kohta räägiti etappidest kõige enam ja seda tehakse teadlikult. Alati, kui klient jõuab juhtumikorraldaja juurde, siis tehakse esmane hindamine. Natuke erineb see aga teoreetilisest juhtumikorralduse hindamise etapist kuna enamasti on inimene juba varasemalt käinud töövahenduskonsultandi juures, kes teda on juba hinnanud. Kui klient jõuab juhtumikorraldaja juurde, siis juhtumikorraldaja vaatab üle töövahenduskonsultandi poolt sisestatud andmed. Seejärel teeb ise kliendiga hindamise – räägib, uurib keskkonna, töökogemuse, huvide, hobide jm kohta.

V8: *„selgitada välja varasem töökogemus, huvid, hobid, kaardistada ära tema elamiskeskonna võimalused, teenused, mida ta võiks vajada, uurida tema sõprade, tuttavate kohta, kas need võiksid tema tööotsingutel abiks olla.“*

Üks vastaja rääkis sellest, et ta tegi paberile varasemalt keskkonnakaarti või genogrammi, kuid kuna praegu on kõik arvutipõhiseks läinud, siis seda ta enam eriti ei tee.

V1: *„Algselt ma kasutasin valgel lehel vaba vormi, kuhu ma joonistasin inimese sotsiaalse võrgustiku ja tema tugevad ja nõrgemad küljed. Aga ajapikku on läinud kõik empise keskseks, hästi palju infot peab olema empise, sest kui keegi teine tegeleb minu kliendiga, siis saab tema kohta vaadata andmeid. Olen loobunud paberkandjal plaani tegemisest või skeemi joonistamisest ma panen episesse kirja.“*

Mitmed vastajad rääkisid ka sellest, et hindamise faasis on väga oluline kliendi motivatsiooni hindamine: *„/.../ kui on motivatsiooniprobleemid, siis see on vaja ära hinnata.“* (V9) Enamasti on motivatsioon madal inimestel, kes saavad sotsiaaltoetusi, elavad sotsiaalkorteris või kellel on

võlad. Üks intervjuueeritav rääkis näitlikust juhtumist: „*Praegu on mul üks juhtum pooleli, kus üks naine ei taha tööle minna ja ta on öelnud ka seda, et ta ei ole üldse motiveeritud, sest tal on nii suured võlad ja ta maksab oma lapsele alimente. Temaga ongi see, et kohtutäitur võtab talt kõik ära, mis on üle 145 euro. Isegi, kui ta läheks väga kõrge palgaga tööle, ta ei võidaks mitte midagi.*“ (V7).

Üks vastaja rääkis sellest, et kohe alguses tuleb paika panna reeglid: „*Sa pead kohe alguses kehtestama reeglid.*“ (V2) Lisaks seadusandlikele reeglitele, mis tuleb inimesele selgeks teha (kohalkäimise ja ülesannete täitmise kohustus), võib juhtumikorraldaja kehtestada ka isiklikud reeglid. Näiteks see, et ta ei võta inimest vastu, kui tunneb alkoholilõhna jne.

3.2.1.1 Hindamise abimaterjalid

Kaks vastajat rääkisid, et hindamise juures võiksid olla abimaterjalid, kuidas ja mida hinnata. Samas teisest küljest leidis intervjuueeritav, et see võib piirata tema loovust ja seada piirid.

V1: „*Me oleme ka juhtumikorraldajatega arutanud, et võibolla võtta kasutusele küsimuste lehed, mida inimene võiks ise kodus täita või täidab neid meie juuresolekul. Võiks olla kahe kuni nelja leheküljeline, kus on küsimused, kellega sa koos elad, millised on sinu oskused, ametlikud töötamised, aga ka kõik mitteametlikud asjad lähevad arvesse, see on kõik tema vundamet./.../ Mõnes mõttes see lihtsustaks samas ta jälle seab rangemad piirid. Kui seda vormi ei ole siis lähened loomingulisemalt ja pöörad mõnele asjale rohkem tähelepanu kui see tundub sulle tähtis olema.*“

Neljas vastaja soovitas samuti kasutusele võtta töölehed ning tuli välja ka uue ideega kasutada rehabilitatsiooniplaani ja töövõime hindamist. Ta rääkis ka teiste riikide kogemusest:

„Juhtumikorraldajal oleks vaja abimaterjali nagu karjäärinõustajal on. Just abistavad töölehed, et inimeste oskusi välja tuua ja selgitada välja vajadusi. Meile oleks vaja materjale töövõime hindamiseks. Rehabilitatsiooniplaanis on sees ka tööalane rehabilitatsioon. Miks mitte ei võiks tulla rehabilitatsioonist isiku kohta juba hinnatud töövõime?! Rootsisis on tööturuameti juures kohe selline osakond – tööterapeut, psühholoog, abivahendid, millega mõõdetakse füüsilisi võimeid. Praegu on juhtumikorraldajatel see puudus, et meil ei ole kohta, kus inimese reaalsed töövõimet hinnata. (V4)

Sama vastaja tuli veel välja ideega, et seda eelmises lõigus mainitud töövõimet saaks hinnata sotsiaalsetes ettevõtetes. Lisaks sellele hindamisele on sotsiaalne ettevõtte võimalus inimesel tööd nõ harjutada ja teha oma võimete kohaselt. Samas ettevõtte ei teeni tulu, vaid panustab kasumi uuesti ettevõttesse.

V4: „Võiks olla sellised sotsiaalsed töökohad, kus oleks võimalik inimest nõ proovida, kuhu ma saaks inimest tööharjutusele ja tööpraktikale saata. Sotsiaalne ettevõtte on selline, kus pakutakse tööd eesmärgipäraselt madala konkurentsivõimega inimestele, kuid ettevõtte kasum läheb tagasi ettevõtte sisse..“

3.2.2 Tegevuste planeerimine

Enamik vastajaid ütles, et kõigepealt tegelevad nad töölesaamist takistavate tegurite või probleemidega ja siis alles tööotsingutega. Piir hindamise, tegevuste planeerimise ja teiste etappide vahel on üsna hägune, vahel tehakse neid vastupidi või üksteise vahele. Kuna esmane

hindamine võib kesta mitu kohtumist, siis kohtumiste vahele enamasti antakse ikkagi inimesele ülesanded. Põhiline on see, et kohe alguses oleks inimesel olemas kandideerimisdokumendid.

V3: „Minu töö ongi, et kõigepealt tegeleda nende probleemidega, mis on töölesaamist takistavad ja siis tulevad alles tööotsingud. Siis ma lasen sellel inimesel terviseasju ajada, aga ma püüan teda hoida mingil moel ikka tööturu plaanis aktiivsena – kasvõi kandideerimisdokumentide valmistamine, meil on tööklubi, tööharjutus, mis parasjagu kõige paremini sobib.“

Enamasti hinnatakse kõigepealt inimest ning seejärel vaadatakse, missuguseid teenuseid ta vajab. Tavaliselt lähtutakse vajaduspõhisuse printsiibist, sest on võimalik saata inimest näiteks koolitusele koolituskaardiga või praktikale mõnda ettevõttesse. Siiski lähtutakse ka sellest, missuguseid teenuseid on parasjagu tulemas. Eriti tuli see välja väiksemates piirkondades, kus teenusepakkumine ja valik ei ole nii lai. Kui on mõni teenus tulemas, siis juhtumikorraldajad vaatavad läbi oma kliendibaasi, kellele võiks seda teenust vaja minna. Siinkohal tuleb jälle appi infosüsteem, kuhu märgitakse alguses ära inimesele vaja minevad teenused. Kui teenus on tulemas, saab lihtsalt kätte kõik inimesed, kes seda teenust vajavad.

V6: „Kui lähiajal on tulemas mõni teenus, koolitus, siis ma vaatan oma kliendibaasi läbi, üldjuhul ma juba tean neid, kellele ja mida vaja on. Vahel on ka nii, et tutvustan inimesele, et me ei ole sellest varem rääkinud, aga praegu on selline teenus tulemas, kas ta sooviks osaleda. Loomulikult, kui inimene ise avaldab soovi mõnele teenusele minna, siis ka ikka reageerin.“

3.2.3 Tegevuskava

Töötukassa infosüsteemi on sisse viidud individuaalse tööotsimiskava koostamine (ITK). See on kohustuslik teha kõige arvel olevatele töötutele. Individuaalsesse tööotsimiskavasse pannakse sisse ülesanded, takistused ja ressursid, eesmärgid. Individuaalne tööotsimiskava valmib koostöös kliendiga: „*Tegevuskava on see, mida arutatakse läbi koos kliendiga ja ta ei valmi mitte minu, vaid kliendi peas. Ma saan anda kliendile info ja aidata tema mõtteid korrastada,*“ (V8). Klient peab olema nõus kõigi planeeritud tegevuste ja annab oma allkirja. See tähendab, et kõigi ülesannete ja tegevuste puhul tuleb saavutada täielik üksmeel. Kui see ei ole alguses võimalik, siis tuleb teha rohkem selgitustööd.

V3: „Iga tegevuse puhul on see, et me peame need asjad allkirjastama, peame saavutama kokkuleppe. Kui on vastasseis, siis tuleb rohkem selgitada ja asju ümbersõnastada, et see oleks kliendile vastuvõetav. Kindlasti küsin ma ka seda, et mis on tema enda mõtted ja ootused, kuidas mina saaksin abiks olla. Kuulan ta ära ja annan tagasisidet, kuidas see sobib Töötukassa võimalustega.“

Tegevuskava juures tõid kaks intervjuueeritavat välja, et tegelikult teevad nad 2 plaani. Üks plaan on see, mida nad teevad kliendiga ja teine see, kuidas jõuda kliendiga nii kaugele, et soovitud tegevused saaks individuaalsesse tegevuskavasse sisse panna.

V9: „Me teeme kaks plaani, ühe enda peas, et kuidas jõuda selleni, et klient teeks adekvaatse plaani. „

V8: „Tegelikult ongi üks plaan, mida sa allkirjastad kliendiga, teine plaan on su enda peas, mida sa otseselt kirja ei pane. Mõnikord on nii, et sina näed seda takistust enne, kui klient sellest ise aru saab, aga selle tunnetuse peab saama tema.“

3.2.4 Monitooring

Seda etappi jälgitakse lateadlikult igal kohtumisel, kus klient käib. Töötukassas arvel oleval isikul on kohustus käia kord 30 päeva jooksul vastuvõtul. Kohtumisel vaadatakse üle, mida klient vahepeal on teinud või kuidas on teenusel läinud. Samuti on kohustuslik vaadata üle ja vajadusel viia sisse muudatused individuaalsesse tööotsimiskavasse. Iga kolme kuu järel annab infosüsteem selle ülesande.

V3: „See, mis on meie töös ette nähtud, 3 kuu järel teen sekkumiskava ülevaate niikuinii. Kui on midagi väga olulist kliendi elus muutunud, siis tuleb need asjad enne üle vaadata, kui formaalselt see aeg kätte jõuab. „

Vahepeal teevad juhtumikorraldajad plaane ümber ka varem, kui 3 kuud, kui on toimunud mingeid muutusi, on lõppenud teenusel käimine või plaan ei ole olnud edukas. Samas on juhtumeid, kus plaan tehakse ümber kauem, kui kuu möödudes, kui inimene viibib pikemal teenusel.

I: “Kui sa teed tegevuskava ja näed, et see ei toimi, mis siis edasi saab?”

V7: „Siis tuleb uus plaan teha, lihtsalt vaatame üle, mis asjad on tehtud ja kas neist on kasu olnud ja miks need asjad ei ole aidanud. Selles mõttes uus hindamine, et uued asjad tulevad välja, mida ma ei arvanud enne, et võiks takistada tööleasumist. See plaan siis lihtsalt läheb edasi. Vähemalt iga kolme kuu järel vaatama tegevuskava üle. Aga no kui inimene on selle aja vältel kuskil teenusel, koolitusel või tööpraktikal, siis ma vägisi seda plaani ei hakka muutma. Siis ta ikka jääb nii kuni ta tegevuse lõpuni teeb.“

3.2.5 Juhtumi lõpetamine

Selles etapis puuduvad traditsioonilised juhtumi lõpetamise tunnused. Enamasti lõpeb kliendiga suhtlemine, kui ta saab tööle või ei tule vastuvõtule. On ka muid vähemesinevaid töötuna arveloleku lõpetamise põhjuseid nagu töövõimetuse määramine, hooldajaks hakkamine jne. Enamasti on nii, et kui inimene lõpetab kas ise või lõpetatakse töötukassa poolt tema töötuna arvelolek, siis sellele ei järgne lõplikku hindamist. Toimik suletakse ja asjaga tegeletakse edasi alles siis, kui inimene peaks uuesti töötuna arvele ennast võtma.

V3: „Kõige parem lõpetamise viis on see, kui inimene leiab töö. On ka neid, kes lõpetavad omal soovil, kes loovad oma ettevõtte, juhtumikorralduses küll vähesed kliendid. Siis on need kliendid, kelle puhul tuleb otsus teha töötukassa poolt, nende enda pingutused ei ole olnud piisavad. Sellest jääb väheks, kui töötukassa omalt poolt püüab aidata, kui inimene kaasa ei tule, siis tema arveloleks võib lõppeda töötukassa poolse otsusega, et inimene ei ole valmis tööle asuma. Lõpetatakse ka nii, kui inimene ei tule enam töötukassasse kohale.“

3.3 Koostöö

Koostöö oli kõige enam intervjuudest läbi kumanud teema, üks vastaja ütles selle kohta nii: „Tähtis on arusaamine, et koostöö ei ole tülikas, vaid see aitab sind hoopis edasi,“ (V9). Räägiti koostööst osakonna ja asutusesiseselt, aga ka väljaspool olevate institutsioonide ja inimestega. Koostöö teemat käsitles töö autor intervjuu küsimustes, aga kõigis intervjuudes tõid juhtumikorraldajad ise selle mitmetel kordadel välja. Leiti, et koostöö nii asutusesiseselt kui väliselt on väga oluline ning see on üks juhtumikorralduse ja edukate lahenduste alustalasid: „/.../juhtumikorraldaja hakkab otsima partnereid, sest tihtipeale ongi nii, et selle kõrvalise sissetoomine lahendab ära kogu juhtumi,“ (V5). Oli nii negatiivset kogemust kui ka päris üllatavaid positiivseid kokkupuuteid erinevate spetsialistide vahel. Koostööd on tehtud, sotsiaaltöötajate, arstide, psühholoogide, MTÜ-de, hoolekandeesutuste, kriminaalhooldajatega jne. Intervjuudest kumas läbi, et töötukassa töötajad ise otsivad hästi palju kontakti ja teised institutsioonid on koostöö algatamises passiivsed.

V4: „Me oleme hakanud omavalitsuste, tööandjate ja teistega ise koostöökohti otsima.

3.3.1 Osakonnasisene koostöö

Intervjuudes käsitleti peale institutsioonide vahelise koostöö ka Töötukassa sisest ja osakonnasisest koostööd. Ühes osakonnas töötavad juhtumikorraldajad, juhataja, töövahenduskonsultandid, teenusekonsultandid, karjäärinõustaja ja infospetsialist. Juhtumikorraldajad teevad peamiselt koostööd teenusekonsultantidega ja karjäärinõustajaga.

V7: „Karjäärinõustajaga on hea koostöö, ka teenusekonsultantidega.“

Kui inimene soovib end registreerida töötuna, siis enamasti teeb selle töö ara töövahenduskonsultant. Peale seda võib ta saata inimese juhtumikorraldaja juurde, olles eelnevalt inimeset hinnanud. Mõnes intervjuust selgus, et vahel ei saa juhtumikorraldaja aru, mis inimene on tema juurde saadetud ja see võib tekitada natuke pingeid töövahenduskonsultantide ja juhtumikorraldajate vahel kuigi üliselt hinnati koostööd heaks. Mõni vastaja arvas, et vahel saadavad töövahenduskonsultandid inimese juhtumikorraldaja juurde kuna nende isikud ei sobi.

I: *„Kuidas kliendid jõuavad teieni? Või mis teeb neist juhtumikorralduslikud kliendid?“*

V9: *„Sellest polegi alati täpselt võimalik aru saada, miks nad on ära saadetud. Seda otsustab töövahenduskonsultant, kas ta siis ei saa hakkama temaga või tal pole aega või on mõni takistus, mis nõuab rohkemat tegutsemist.“*

Mõnes osakonnas käivad töövahenduskonsultandid enne inimese ära saatmist juhtumikorraldaja rääkimas ja kliendilugu arutamas.

I: *„Kas töövahenduskonsultandid arutavad enne teiega lugusid ka läbi, kui saadavad?“*

V4: *„Ikka, mitte päris kõiki, sest see põhimõte on juba selge.“*

V5: *„Päris nii, et ilma ettehoiatamata on minu kalendris inimene, nii üldjuhul ei ole. Kuigi ikka on juhtunud, aga me oleme ise ka ranged – palume kirjutada inimese kohta.“*

Kliendilugusid arutatakse veel juhtumikorralduslikel koosolekutel: „*Vahel me ei oska enam midagi ette võtta ja jookseme ummikusse oma kliendi lugudega, siis on vaja teha selline lühikokkuvõtte kliendist, mida on siia maani temaga tehtud, millised tööturu meetmed on temaga tulnud jutuks, kus ta on käinud. Vahel on niimoodi, et ta suurt ei olegi saanud mingeid teenuseid, aga seda teatud põhjustel ja siis on hea kui teised vaatavad seda võõra ja värske pilguga,*“ (V1). Mõnes osakonnas toimuvad need iga nädal, mõnes kaks korda kuus, mõnes vastavalt vajadusele, aga kõigis osakondades on põhimõte enam-vähem sama.

V6: „*Tavaliselt peame iga nädala reedel ksa osakonna koosolekuid või juhtumikorraldajate koosolekuid. Juhtumikoosolekutel arutame ka konkreetseid kliendilugusid. Sinna võime kaasata ka teenusekonsultandid, karjäärinõustaja või kellegi veel osakonnast. Juhtumikoosolekutel istume maha ja räägime arutame, sest vahel võib olla, et ma lihtsalt jooksen kinni oma mõtetes ja asjades.*“

Nagu eelnevas tsitaadis kirjjas, siis arutatakse juhtumikoosolekutel kliendilugusid. Lisaks sellele on võimalik kõigil teistel osakonna töötajatel tulla koosolekule oma murede, mõtete või uudistega. Vahel kujunevad koosolekud hoopis informatiivseks, kus näiteks teenusekonsultandid tutvustavad uusi suundi, partnereid, jagavad mõtteid. Samuti arutavad juhtumikorraldajad koosolekutel, kuidas edendada koostööd, mida saaksid nad ise ära teha, kui kavas üritusi, siis teevad nende plaane.

V3: „*Seal on erinevad teemad, mis on päevakorral. Me planeerime koostööd maakonnas omavalitsustega, mida teha, kuidas teha. Valmistame ette ka erinevaid kohtumisi koostööpartneritega. Sellised üldised arutelud. Nende koosolekute raames oleme läbi viinud teabepäevi ja koostööhommikuid. Räägime partneritele oma asjadest ja uurime, mida nemad teevad, et leida koostöö kohta.*“

3.3.1.1 Supervisioon ja asutusesisene üksteise toetamine ja nõustamine

Töö autor uuris juhtumikorraldajate käest kogemuste ja arvamuste kohta, mis puudutavad supervisiooni. Seisukohti oli erinevaid, kes oli kogenud negatiivset supervisiooni, kellel puudus kogemus. Kõik vastajad tõid aga ühtemoodi välja, et nende jaoks on kõige parem supervisioon juhtumikorralduslikud koosolekud ja kaastöötajate toetus ning nõustamine.

V3: *„Mõnel osakonnal on olnud võimalus pilootprojektina supervisiooni saada. Olen kuulnud, et see ei meeldinud töötajatele. Minu jaoks on parim supervisioon teised juhtumikorraldajad ja juhtumikorraldajate koosolekud. See on koht, kust ma saan tuge.“*

V4: *„Supervisioon on praktiliselt see sama, mida me juhtumikorraldajatega oma osakonnas praegugi teeme.“*

Esimene vastaja arvas, et nendel juhtumikorraldajate koosolekutel võiks käia ka superviisor, kes neid aeg-ajalt suunaks, et protsess oleks veelgi tõhusam.

V1: *„Meil toimib supervisioon juhtumikorralduslikel koosolekutel, aga meil oleks tõenäoliselt vaja superviisorit. Me nagu omavahel seal susiseme niiöelda ja elame välja, räägime neid kliendi lugusid ja mõtleme, aga oleks vaja kedagi kes valdaks seda teemat ülevalt alla. Ta suudab korraldada, esitada suunavadi küsimusi ja seda iva nagu välja võtta . Meie lihtsalt räägime ära ja sinna paika ta siis jääbki.“*

Enamus vastajaid pidas supervisiooni väga oluliseks, kui see on juhitud professionaalsete superviisorite poolt.

V4: „*Kui supervisioon on tõeliselt hästi tehtud ja juhitud eesmärgipäraselt, ees on tugevad juhid, siis on see väga hea. Minul on kahte kogemust varasemast.*“

3.3.2 Asutusesisene koostöö

Töötukassa juhtumikorraldajad on kõik käinud mõnes teises osakonnas oma kolleegide tööd vaatamas ja varjutamas. Vastajate arvates on see väga positiivne kuna saab vaheldust ja samas õppida kolleegide pealt.

V3: „*Olen varjutanud töötajaid oma asutuse sees nii oma osakonnas kui teistes osakondades.*“

Asutusesisese koostöö kohta rääkisid kõik palju positiivset – töötukassa keskkontori töötajad on alati abiks ja lähedal sisekliendile, võimaldatakse täiendkoolitusi jne.

V5: „*Mulle meeldib võrreldes eelmise töökohaga asutuse mõttelaad - nad tahavad ja kuulavad meid ja läbi selle teevad mööndusi, muudavad, teevad ümber. Tohutult arenev asutus. Ka töötajatesse suhtumine on hea, nad käivad suviti kõik osakonnad läbi.*“

Samas ütlesid kõik juhtumikorraldajad, et nende tööd kontrollitakse pidevalt ning neil tuleb täita teatud mõõdikuid. See aga pärsib loovust ja võimalusi ise otsustada.

V6: „Minu jaoks on ebameeldiv, et meil peaks olema individuaalne ja vajadustepõhine lähenemine inimesele, aga samas on numbrid ja mõõdikud kukil kogu aeg. Minu jaoks on eriti valus küsimus teenused puuetega inimestele – kui mul ei ole spetsiifilise puudega inimesi, siis mina karke ei telli. Üldjuhul on inimesed saanud töövõimetuse üldhaigestumise pealt ja nad ei vaja teenuseid puudega inimestele. Küll aga meie tööd hinnatakse selle järgi, kas me oleme suutnud neid teenuseid müüa või mitte.“

Asutusesisese koostöö osas toodi välja veel üks negatiivne aspekt. Nimelt tõi viis juhtumikorraldajat välja, et nad teavad juhtumeid, kus osakonna töötaja ei ole pidanud mõnda teenust või kliendi soovi õigeks ja klient on kaevanud keskkontorisse. Keskkontori töötajad on juhtumikorraldajaga nõu pidamata andnud kliendile õiguse. Pärast selliseid juhtumeid on klient konsultandi suhtes üleolev.

V1: „Kui konsultant hindab et koolitusvajadus ei ole veel piisavalt põhjendatud ja kui klient kaebab Tallinnasse, siis üldjuhul on ta sealt saanud õiguse ja see annab väga tugeva aluse kliendile öelda et ma ei tunne oma tööd.“

V3: „Kindlasti võiks ülevalt pool t põhjendada täpsemalt kontrolli ja erietsuseid. Mulle tundub, et on tehtud ülevalt poolt otsusied kliendi kasuks ilma konsultandiga nõu pidmata, kus siis töötaja jääb halba valgusesse kliendi silmis.“

Kolmas vastaja märkis ära, et ta tunneb, et mõnel kliendil on liiga palju võimu. Ta on jäänud kliendiga üksi ja ei oska enam edasi minna: „Kohati on tunne, et klient on liiga kuningas. Mulle tundub, et oleks vaja ka mõningate lugudega kasvõi kohtuni välja minna. Mulle tundub, et ma olen mõne kliendiga jäänud üksi võitlema. Ma ei saa aru, mida minult tahetakse ka täpselt, kas

ma peaksin siis lihtsalt teda arvel hoidma või genereerima uusi mõtteid, kuidas teda aidata,“(V3).

3.3.3 Koostöö omavalitsustega

See koostöö vorm oli intervjuudes kõige enam kõlapinda leidnud. Kohalike omavalitsuste (KOV edaspidi) sotsiaaltöötajatega koostööd peeti väga oluliseks. Jälle olid kogemused erinevad, palju oli positiivset aga ka negatiivset. Nagu uues töötukassa arengukavas kirjas (2012), on töötukassa eesmärk otsida ise koostöö kohti partneritega. Ka intervjuueeritavad rääkisid mitmeid lugusid sellest, kuidas töötukassa töötajad otsivad kontakti KOV-i sotsiaaltöötajatega.

V3: „Sotsiaaltöötajad väga harva võtavad ise ühendust ja küsivad, et nüüd on see ininene suunatud siia, mis on temast saanud ja kuidas on plaanid. Pigem on see jäänud juhtumikorraldajate poolt initsiatiiviks.“

Töötukassa algatusel on olnud sotsiaaltöötajatega koostööhommikuid, projekte, juhtumikorraldajad on neil külas käinud oma teenuseid tutvustamas: *„on valdadega kokkulepped, et oleme käinud ka üksikult seal ja plaanis veel minna, et rääkida meie võimalustest /.../ Saame omavalitsustele selgitada, kuidas meie saame inimest aidata ja missugused on meie piirangud ning kuidas saaks omavalitsus omalt poolt aidata,“ (V4).*

Analüüsist selgub, et väiksemate või vähem asustatud piirkondade juhtumikorraldajatel on KOV sotsiaaltöötajatega paremad suhted, kui suuremal (Tartumaa).

V6: „*Väga head suhted on KOV-idega. Asi on kõvasti ajaga edasi arenenud. Nüüd, kui töötus on stabiliseerunud, siis me oleme võtnud kätte ja hakanud neid külastama.*“
(Väiksem piirkond)

Väga paljud juhtumikorraldajad leiavad, et koostöös on hästi oluline see, et oleks isiklik vahetu kontakt olnud sotsiaaltöötajaga: „*Kõige parem on see, kui sa reaalselt näed inimest, kellega suhtled, see viib kõige paremini edasi,*“ (V9). Edasi võib juba suhelda telefoni või meili teel, siis tead, kellega sa asju ajad.

Lisaks koostööpäevadele, üritustele ja lihtsalt külaskäikudele, on mõned juhtumikorraldajad käinud sotsiaaltöötajaid töövarjutamas. See tähendab seda, et nad on mingi aja jooksul jälginud sotsiaaltöötaja tööd ja mõnel juhul ka osalenud selles. Olnud on ka vastupidi, et sotsiaaltöötajad käisid töövarjutamas töötukassa juhtumikorraldajaid.

V3: „*Ma olen käinud töövarjutamas, tutvumas sotsiaaltöötaja töö ja võimalustega, infosüsteemiga. Peale seda on vastastikused ootused reaalsemad, kui üksteist töövarjutada – nemad näevad, kuidas meie tööd teeme ja meie näeme, mis neil seal toimub. Meil on seda juhtumikorralduslikku tööd võimalik rohkem teha, sest meie kliendikoormus on väiksem, kui sotsiaaltöötajatel.*“

Kuigi enamus vastajaid rääkis, et koostöö KOV sotsiaaltöötajatega vajab parandamist, rääkisid mõned ka positiivsetest võrgustikukohtumistest.

V1: „Meil on olnud ka ühe pere suhtes kolmepoolne kohtumine. Meie poolt olid juhtumikorraldajad, kes selle perega tegelesid, siis oli sotsijaaltöötaja ja perekond ise, kes on töötuna arvel.“

V9: „Ma olen endisel ametikohal kunagi ammu korraldanud paar sellist võrgustikukohtumist. Seal oli päris mitmete institutsioonide esindajaid ja klient oli ka seal, saime päris häid ideid. Siis saab igäiks välja tuua, mida tema saab teha ja tekib osapooltel ka selline kohustus. Ja me ei lükks ära seda klienti nii nagu mõne omavalitsusega on. Saaks küll inimesi aidata ja teha koostööd, kui tahetaks.“

Reaalselt on aga võrgustikukohtumised üsna harv nähtus, paar tükki aastas, mõni juhtumikorraldaja pole neis üldse osalenud: „See juhtumikorraldus, mis Eestis viidi sisse 2005,a, see ei toimi praktikas. Peaksid olema juhtumikoosolekud ja võrgustikukohtumised, kuid neid reaalselt ei ole.“(V9).

Koostöö sotsiaaltöötajatega on oluline ka seetõttu, et töötukassa juhtumikorraldajal ei ole volitusi kliendi kodu külastada, kuid vahel on see vajalik. Mõnel intervjuus osalejal oli kogemusi selles osas. Kolmas vastaja rääkis, et on palunud sotsiaaltöötajal hoida silma peal peredel, kus kasvavad lapsed ja ta kahtlustab alkoholi kuritarvitamist: „Ka nii on tulnud ette, et olen suhtlenud sotsiaaltöötajaga, kui on olnud tõsine kahtlus, et peres kuritarvitatakse alkoholi ja peres kasvavad väikesed lapsed,“ (V3). Vastaja number kuus tahtis inimest teenusele saata, kuid klienti polnud võimalik kuidagi kätte saada. Siis võttis juhtumikorraldaja sotsiaaltöötajaga ühendust ja inimene sai teenusele: „inimest oli vaja saata teenusele, aga meil polnud võimalik teda telefoni teel kätte saada ja siis sotsiaaltöötaja läks talle koju ja inimene sai teenusele,“ (V6).

Mõned vastajad rääkisid sellest, et nende arvates võtab töötukassa KOV ülesandeid üle. Näiteks igapäevatöös tegeletakse selliste takistuste kõrvaldamisega, millega peaks tegelema omavalitsus. Vastajate arvates on töötukassa ülesanne inimesi tööle aidata ja tegelda tööelu kontekstiga. Sageli tuleb neil aga tegeleda hoopis teiste valdkondade probleemidega.

V4: *„Meie töö on kõik ettevalmistav etapp tööleminekuks. Kui muud probleemid ei ole likvideeritud, siis me ei saa tööle aidata. Samas me ei saa inimest ka ära saata, kui ta tõesti tahab tööle minna.“*

Üks terav probleem on see, et kui inimene ei tööta ja ei ole töötuna arvel, siis tal ei ole ka haigekassakindlustust. Mõned vastajad leidsid, et KOV peaks hoolitsema selle eest, et inimesel oleks haigekassa ja ta saaks näiteks hakata töövõimatuspensioni taotlema. Praegu on nii, et kui inimene ei saa tervise tõttu töötada, siis selleks, et töövõimetust või puuet hakata taotlema, peab ta ennast töötukassas arvele võtma kuigi tegelikult ta ei pruugiga üldse enam kunagi tööle minna.

V6: *„Kogu see, et inimene on haigekassas kindlustatud ainult siis, kui on töötuna arvel - siin on „käärid niikuinii vahel“. Inimesed, kes ei tahagi tööle minna, siis nad on meil arvel ja raiskavad meie aega ja mängime siin lolli põhimõtteliselt.“*

Töötukassa pakub omalt poolt väga erinevaid teenuseid ja seeläbi tegeleb inimeste väga erinevate probleemidega. Näiteks on olemas sõltuvus-, ja psühholoogiline nõustamine, võlanõustamine, teenused puuetega inimestele jne. Paljude vastajate arvates peaksid selliseid teenuseid pakkuma hoopis KOV-id ja kui need teenused on saadud ja esmased vajadused rahuldatud (toit, eluase, meditsiiniline abi), saab alles appi tulla töötukassa, et inimest tööle aidata. Töötukassas on ka selline teenus, mida nimetatakse individuaalseks tööerakendamiseks. Põhimõtteliselt tähendab see seda, et on võimalik ükskõik, mil viisil inimest aidata ja töötukassa maksab selle eest.

Muidugi peab vajadus olema põhjendatud. Võimalus näiteks aidata riiete, toidu, hammaste jm soetamisel. Vastajad arvasid, et on väga positiivne, et sellised võimalused on olemas, et töötukassa aitab õpetajale hambad suhu panna ja mõnele teisele viisakad riided tööintervjuuks. Samas leiavad kõik vastajad, et selline teenus peaks olema hoopis KOV-is.

V4: *„Ma näen, et praegu see individuaalne töölerakendamine on üleminkuetapp, et välja tuua riigi ja omavalitsuste jaoks need kitsaskohad, mida tegelikult oleks vaja arendada. See peaks olema ikka elukohajärgse omavalitsuse mitte töötukassa asi.“*

V5: *„Tegelikult ütlesid meie inglasest koolitajad, et see on hämmastav, kui lai on eesti töötukassa amplituud. Välismaal on tööbürood ainult töövahenduseks.“*

3.3.3.1 Toimetulekutoetus

Kõik vastajad rõhutasid, et koostöös KOV sotsiaaltöötajatega on kerkinud esile üks terav probleem – toimetulekutoetus (edaspidi TTT) on seotud töötuna arvelolekuga.

V4: *„Vallad on sidunud toimetulekutoetuse töötuks registreerimisega, mida mina ei pea üldse õigeks. „*

Intervjuudest tuli välja, et kehtib tendents, et TTT saamiseks peab tooma inimene töötukassas arveloleku tõendi. Seaduses on kirjas, et TTT maksmisel võib kasutada aktiveerimismeetodeid, näiteks tuleb inimesel aktiivselt tööd otsida. Selleks aga ei pea inimene olema töötuna arvel, ta

saab ka omal käel tööd otsida: „*Tegelikult ei pea omavalitsus küsima inimeselt töötukassas arvelolekut tõendit, inimene ei pea üldse töötuna arvel olema, aga nad ikkagi nõuavad seda,*“ (V6).

Juhtumikorraldajatele tundub, et probleem on seetõttu, et seadustega on koostöö ja nõuded paika panemata. Samas on ka sotsiaaltöötajaid erinevaid ja omavahelised arusaamad ning kokkulepped erinevad.

V7: “*Ma arvan, et see asi on süsteemide viga, et meie võime siis sotsiaaltöötajatega suhelda, aga ülevalt poolt seadustega on see koostöö paika panemata. Sotsiaaltöötajad peaks aru saama, et kõik inimesed, kes saavad toimetulekutoetust ei pea olema töötukassas arvel. /.../ See põhiargument, miks neil on vaja tõendit, et inimene on töötuna arvel on see et neil tuleb audit majja ja ei ole näidata neid pabereid ette. Aga samahästi võiksid nad võtta inimeselt kirjaliku seletuse iga kord, kuhu ta on kandideerinud, täpselt samamoodi nagu mina teen.*“

Sotsiaaltöötajad nõuavad TTT maksmiseks töötukassas olemise tõendit, töötukassa annab inimesele kaasa individuaalse tööotsimiskava, mis peaks arvelolekut tõendama. Sellest peaks sotsiaaltöötaja saama ka info kliendiga tehtud tegevuste, takistuse ja probleemide kohta, mille kõrvaldamisel saaks ka sotsiaaltöötaja omalt poolt aidata. Kahjuks räägivad mitmed juhtumikorraldajad, et seda infot ei kasutata ja vahel isegi ei loeta.

V8: „*Praegu teevad sotsiaaltöötajad koopiaid meie poolt koostatud individuaalsetest tööotsimiskavadest, kui kahjuks see ongi lihtsalt üks paber. Mul tekib küsimus, mis on toimetulekutoetuse maksmise aluseks – kas meie poolt väljastatud paber või reaalsed tegevused? Inimesel on õigus on tööotsinguid tõendada ka sellega, et ta võtab oma e-*

maili lahti ja näitab oma kandideerimisi või kirjutab seletuskirja, ta ei pea olema selleks töötuna arvel, et tööd otsida. Vastupidiselt, see, et ta on töötuna arvel ei tähenda, et ta tingimata otsib aktiivselt tööd Sotsiaaltöötaja võiks ka endale seda infot koguda, seal on kirjas tegevused, tööandjad, koolitused, sealt saab kätte kogu info kas ja kuidas inimene otsib tööd või ei otsi. Individuaalses tööotsimiskavas on kirjas ka takistused, näiteks, et inimese lapsel ei ole lasteaiakohta. Nüüd peaks tegutsema sotsiaaltöötaja ka omalt poolt, kui ta loeb meie koostatud tegevuskava ja aitama inimesel saada lapsele lasteaiakoht, et inimene saaks siis tööle minna.“

3.3.4 Koostöö teiste spetsialistide ja partneritega

Spetsialistid ja partnerid, kellega juhtumikorraldaja kokku puutub, on väga erinevad – politsei, lastekaitse, sotsiaaltöötajad, MTÜ-d, arstid, päästearmee, pangad jne. Ühendust võetakse vastavalt vajadusele ja enamasti on ka abi saadud.

V4: “Võib ette tulla koostööd pereliikmetega, sugulaste, sõpradega suhtlemist, sotsiaaltöötajatega. Vahel on vaja võtta ta käekõrvale ja viia tööandjaga vestlema, arstid, muud institutsioonid näiteks, kui on vägivaldne perekond, siis kuidas lähenemiskeeldu saada, politsei, lastekaitse, psühhiaatrid, pangad ka isegi, kui inimesel on võlg ja pole hakkama saanud.“

V5: “Ohvriabi, ka päästearmee, kust inimene saab süüa.“

Erinevate partneritega on tehtud ka ühiseid koostööpäevi, käidud külas, tehtud projekte ja soovitatud üksteise teenuseid. Kõik partnerid ei ole sotsiaalvaldkonnast, on ka näiteks ärinõuandlad, tööandjad, arstid jne. Järgnevalt tuuakse välja alapeatükid olulisemate partneritega koostöös.

3.3.4.1 Kriminaalhooldaja

Kriminaalhooldajad on peale sotsiaaltöötaja ühed tähtsamad partnerid. Koostööd kriminaalhooldajatega hinnati heaks: „*Kriminaalhooldajatega hindaks ma ka koostöö heaks,*“ (V7)

Koostöö on mõlemapoolne, vastavalt vajadusele, vahel võtab kohe kriminaalhooldaja juhtumikorraldajaga ühendust, mõnikord juhtumikorraldaja helistab ise kriminaalhooldajale.

Mõnel juhul on kriminaalhooldaja olnud ka võrgustiku koordinaator ja asjaajaja:

„*Kriminaalhooldaja võib teha selle töö ära ning kaasab ka teised. Nnii moodi on olnud, et kriminaalhooldaja on olnud see, kes suunab, et inimene otsiks tööd, kui kliendil ei ole elukohta või mida iganes, siis kriminaalhooldaja tegeleb sotsiaaltöötajaga, et see tegeleks kliendi sotsiaalsete probleemidega,*“ (V2)

3.3.4.2 Tööandjad

Juhtumikorraldajad mainisid intervjuudes koostööd tööandjatega. On tööandjaid, kes on väga huvitatud koostööst ja panustavad ka omalt poolt inimese töölesaamisele: „*Palju tööandjad on ka iseenesest valmis koostööks ja erilahendusteks,*“ (V3). Juhtumikorraldajatel on aega, et käia ka majast väljas partneritega kohtumas, mõned osakonnad on käinud oma piirkonna suurettevõtetes külas. Vahel on vaja juhtumikorraldajatel võtta ühendust tööandjaga konkreetse kliendi puhul: „*Ma jätan endale ka aega, et, „müüa oma kliente maha“ tööandjatele,*“ (V6), teda soovitada, pakkuda välja erilahendusi või lihtsalt minna inimesega töövestlusele kaasa.

V4: „*Vahel on vaja võtta ta käekõrvale ja viia ta tööandjaga vestlema. Tal ei pruugi olla puue, aga ta lihtsalt ei julge minna.*“

Ka tööandjad ise on väga aktiivsed otsima tööjõudu töötukassast. Kuigi tööandjatega tegelevad peamiselt teenusekonsultandid, siis väiksemates piirkondades võtavad tööandjad ühendust ka otse juhtumikorraldajatega ning juhtumikorraldajad ise teavad ja tunnevad kõiki piirkonna tööandjaid.

V6: „*Mis on veel hea, et tööandjad ise helistavad või tulevad ise meie kontorisse, selleks, et leida tööjõudu just siit piirkonnast. Nemad teavad, kus meie asume ja meie teame, kus nemad asuvad.*“

Mõned juhtumikorraldajad soovivad klientidel uurida tööandjatelt, miks nad ei osutunud valituks töökonkursil. Tööandjate tagasiside näitab ära kliendi takistused ja uued eesmärgid, mida inimesega edasi teha.

3.3.4.3 Arstid

Arstidega suhtlemine ja arstieetika on väga keeruline teema, sest kehtib ju konfidentsiaalsus ja eriti veel tervise teema juures. Intervjuudest tuli välja, et arstidega on lihtsam suhelda väikese piirkonna juhtumikorraldajatel, sest paljud on omavahel tuttavad.

V6: „*Ma ikka väga aktiivselt üritan saada inimesi arsti juurde, kui neil on tervisetakistusi. Aga ikka isikliku kontakti kaudu saan infot, kui vaja. Kui ma arsti ei tunne, siis infot ei saa ka.*“

Juhtumikorraldajad suhtlevad arstidega, aga pigem mitte väga kliendi terviseinfo kohta teadasaamiseks. Üks juhtumikorraldaja on uurinud, kas arst ei väljasta liiga kergekäeliselt tõendeid, kui inimene ei tule vastuvõtule: „*Vahel harva ma võtan perearstiga ühendust, aga see on nagu hästi delikaatne teema, haiguste puhul kindlasti mitte, pigem sellisel juhul kui mul on kahtlus, et perearst annab väga kergekäeliselt tõendi, kui inimene ei tule töötukassasse. Kõik mis puudutab inimese tervist ja seal peab olema kindlasti kliendi nõusolek,*“ (V1). Samuti tõi üks juhtumikorraldaja välja, et ta on võtnud perearstiga ühendust, et abi paluda, kui ta näeb, et inimene on väga haige.

V5: „*Korra olen võtnud, kui inimene oli nii nõrk, siis ma palusin perearsti, et kas on võimalik haiglasse võtta, et turgutada. Rohkem olen ma üritanud seda, et inimesed ise võtaksid vastutuse oma elu ja tervise eest.*“

Mõnikord helistavad juhtumikorraldajad perearstile, et panna inimesele vastuvõtu aeg, et inimene saaks näiteks oma töövõimetuse asju hakata ajama.

Kaks juhtumikorraldajat tõid välja ka koostöö psühhiaatriga, mis pidi olema keeruline, kuid teostatav: „*Ühe noormehega oli nii, et tal oli psühaatrit vaja kuna perekond ei toetanud teda. Koostöös olimegi meie, lõpuks siis psühaater, omavalitsus. Niimodi sai see noorhärre ree peale,*” (V2).

3.3.4.4 Pere

Ka koostöö perega on väga keeruline teema, sest sageli inimesed ei soovi oma pereliikmeid probleemidesse segada.

V4: „*Inimesed ei taha väga pereliikmeid sisse tõmmata. Pigem tahavad nad pereliikmeid säästa,*“

V6: „*Mina ise ei ole pereliikmetega ühendust võtnud. See on hästi hell teema, sest tagajärjed võivad olla nii ja naa. Üritad perekonda kaasata, aga nad ei olegi huvitatud või inimene ei taha, et nad teaksid mingisuguseid asju.*“

Enamasti kaasatakse pereliikmed, kui nad on kliendiga kaasas ja ise väga aktiivsed: „*Vahel kaasame ka pereliikmeid, kui nad on inimesega kaasas,*“ (V8). Samas võib tekkida siis jälle see olukord, et klient ise ei julge ja saagi oma arvamust avaldada, räägib tema lähedane. Kõige enam mainiti pereliikmetega koostööd juhul, kui klient on puudega. Pereliikmeid on kaasatud enamasti selleks, et teada saada, kui palju ja mida klient üldse oskab.

V4: „*Kui ta on puudega inimene, siis tihtipeale pean kasutama pereliikmete abi, sest nemad teavad, kui palju ja mida ta üldse teha oskab.*“

V7: „Ka mõned lapsevanemad on väga koostöövalmid, puudega noorte vanemad. Üks isa on hästi huvitatud, et ta poeg saaks tööle ja aitab mõelda, et mida veel proovida, aga poeg ise ei ole väga motiveeritud. Siis on üks noor neiu, kelle ema on hästi koostöövalmis, näiteks annab palju informatsiooni mulle, mida tema tütar oskab teha, kas ta koristab hästi või teeb süüa hästi. Sellest on hästi palju abi.“

Mitmed sotsiaaltöötajad pidasid oluliseks teha koostööd pereliikmetega, et kasuta ära kõik võimalikud ressursid: „Idealis võikski olla, et kasutad ära kõik ressursid, kesiganes selle asjaga seotud on.“ (V8)

3.3.5 Juhtumi koordineerimine

Töö autor uuris juhtumikorraldajate käest nende arvamust põhimõtte kohta, et juhtumit peaks koordineerima üks spetsialist, kes kaasab teisi spetsialiste. Mõned vastajad hakkasin sellel teemal arutama juba enne, kui intervjuueerija jõudis küsimust küsida, kuid kõik arvasid, et see on väga oluline. Mõni vastaja arvas, et juhtumi koordinaator võiks olla KOV sotsiaaltöötaja: „Mina näen, et põhirõhk on omavalitsuse sotsiaaltöötajal ja meie oleme tema partnerid. Mul on tunne, et me töötukassas liigume selles suunas, et me võtame omavalitsuse sotsiaaltöötaja funktsioone üle,“ (V3). Mõni vastaja arvas, et juhtumi koordinaator peaks olema see isik, kelle poole esimesena pöörduakse: „Oluline ka see, kuhu ta esimesena pöördub, siis see inimene saab hakata vaatama, mida teha ja millises järjekorras,“ (V5). Osad juhtumikorraldajad leidsid, et juhtumi koordinaator peaks olema inimene, kes tegeleb valdkonnaga, kus asub põhiprobleem.

V8: „Juhtumi koordinaator peaks olema see inimene, kus on põhiprobleem. Kui küsimus on elukohas või hügieenis, siis võik see olla sotsiaalabi osakond, kes seda niiti tõmbab ja

mingil hetkel kaasab meid ja mõlemalt poolt saame aidata. Mina näen ideaalis seda, et kui inimene pöördubki esimese asjana töötukassasse, kuid tal on olmeprobleemid, siis ma võtan sotsiaaltöötajaga ühendust ja suunan tema juurde ka selle kliendi ja me hakkame koos seda võrgustikutööd tegema. Ja kui inimesel on need probleemid lahendatud ja ta on valmis sisenema tööturule, siis on töötukassa see, kes hoiab kätt pulsil.“

Kaheksas juhtumikorraldaja pakkus välja, et võiks tulla hoopis uus organisatsioon, kes koordineerib võrgustikutööd, näiteks sotsiaalkindlustusamet.

V8: „Praegu on käimas sotsiaalkindlustusameti projekt, kus nad pakuvad 3 teenust ja koondavad inimese ja sotsiaaltöötaja kokku enda projekti. Sellel projektil oleks suurem mõte, kui seal töötaks kvalifitseeritud sotsiaaltöötajad, kes on õppinud ka juhtumikorraldus ja võiksid hakata seda võrgustiku- ja juhtumikorraldust eest vedama. Kui nõ reatöötajatel ei ole aega tegeleda võrgustiku loomisega, siis võiks tulla mingi uus asutus, organisatsioon, kes sellel ülesande enda peale võtaks ja sinna hakkaks se asi kokku jooksuma ja kui mina tahan selle loo kohta teada saada, kaugele asi on jõudnud, siis ma võtan selle asutusega ühendust.“

Mõned vastajad pakkusid välja, et võiks olla ka ühine infosüsteem, kus saaks üksteise tegemistega kursis olla: „Mina leian, et võiks olla kohtumised ja oleks andmebaas võrgustiku liikmetele, kuhu saaks teha kokkuvõtteid, nii, et ka teised selle juhtumiga seotud inimesed seda näeksid,“ (V8).

4 Arutelu

Magistritöö eesmärgiks on kirjeldada, missuguseid juhtumikorralduse põhimõtteid rakendatakse Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate praktikas Lõuna-Eesti piirkonnas. Selle alusel püstitas töö autor kaks uurimisküsimust: kuidas rakendatakse juhtumikorralduse põhimõtteid ja etappe Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate praktikas ja missugune on koostöö Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate ja teiste spetsialistide vahel?

Intervjuudes osales kokku 9 inimest ja valmis 7 intervjuud. Magistritöö autor toob välja, et uurimuse tulemusi ei saa laiendada kogu Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate tööle kuna uuriti liiga vähe inimesi ja ainult Lõuna-Eesti piirkonnas. Siiski võivad uurimistulemused olla aluseks uutele uuringutele ja aitavad teadvustada ning mõista Eesti Töötukassas praktiseeritava juhtumikorralduse põhimõtteid.

Juhtumikorraldust hakati praktiseerima Eestis 2000. aastate algul ja keskpaigas. Sellest ajast on ka mitmeid artikleid ja teema leidis rohkem kajastust. Viimaste aastate jooksul juhtumikorraldust väga palju uuritud ei ole. KPMG Baltics OÜ poolt tehti lai uuring, kus uuriti erinevate spetsialistide seisukohti. On tehtud ka mitmeid teemaga seonduvaid tudengite lõputöid. Otseselt ainult juhtumikorraldust Eesti Töötukassas ja selle põhimõtteid ning rakendust praktikas ei ole uuritud. Töö autor pidas teemat oluliseks ka seetõttu, et on ise samal alal töötanud ja näinud vajadust uurida juhtumikorraldust töötukassas.

Esimene uurimisküsimus, mis magistritöös sai püstitatud on: kuidas rakendatakse juhtumikorralduse põhimõtteid ja etappe Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate praktikas? Järgnevalt püüab töö autor leida vastuse uurimisküsimusele läbi analüüsi tulemuste seostades neid teooriaga. Payne (2000) toob välja juhtumikorralduse neli iseäralikku tunnust:

- Juhtumi lahendab algusest lõpuni üks isik – juhtumikorraldaja.
- Juhtumikorraldus on rajatud vajaduspõhisele (ingl k needsled) tööprintsibile - lähtutakse konkreetse kliendi vajadustest, mitte sellest, milliseid teenuseid või abi asutusel parasjagu pakkuda on.
- Juhtumikorraldaja koostab igale kliendile eraldi just tema jaoks vajalike ja kättesaadavate teenuste paketi.
- Kogu protsessi vältel juhtumikorraldaja jälgib ja hindab kliendi vajadusi ja arengut ning vajadusel teeb muudatusi sekkumisplaani.

Esimene juhtumikorraldusele iseloomulik tunnus on see, et juhtumikorraldaja peaks olema juhtumi koordinaator, kes lahendab juhtumi ja kaasab partnereid võrgustikutöösse. Mõned juhtumikorraldjad defineerisid juhtumikorralduse mõistet läbi sama põhimõtte, et juhtumi lahendab üks inimene ja juhtumikorraldaja peaks olema koordinaator. Siiski tuli intervjuudest välja, et praegu nende töös päris ideoloogia järgi asjad ei toimi. Põjuseks toodi, et juhtumikorraldajatel on palju kliente, aega vähe ja koostöö teiste spetsialistidega vajab veel arendamist. Töö autorile tundub, et asi jääb ajanappuse ja seadusandliku regulatsiooni puudumise taha. 2012. aastal anti välja juhised juhtumikorralduse põhimõtete rakendamiseks (Medar, Kõre, Rähn, Narusson, Kiis). See on väga positiivne, et sellised täpsed juhised välja anti, kuid kas neid saab järgida, kui iga poole tunni järel on uus klient töötukassa juhtumikorraldajal, sotsiaaltöötajal võibolla sagedaminigi. Oskuste taha see probleem ei tohiks jääda kuna enamustel intervjuudes osalejatel oli sotsiaaltöölane kõrgharidus, kõikidel läbitud juhtumikorralduse ja vestluse juhtimise alased täiendkoolitused.

Mõned juhtumikorraldajad leidsid, et juhtumi koordinaator, võtmeisik, peaks olema hoopis sotsiaaltöötaja. Teised inetrvjueeritavad arvasid, et koordinaator peaks olema see spetsialist, kelle valdkonnas on probleem. Kui inimesel on elukoha ja hügieeniprobleemid, siis sotsiaaltöötaja, kui tööga seotud probleemid, siis töötukassa töötaja. Kõigele vaatamata räägiti mitmetest positiivsetest võrgustikukohtumistest ja koostöö vormidest erinevate spetsialistide vahel. Eriti hästi toimib võrgustikutöö ja koostöö spetsialistide vahel väiksemates piirkondades. Tartumaa juhtumikorraldajad hindasid koostööd harvemaks. Ilmselt tulevad siin mängu ka isiklikud kontaktid – väiksemates maakondades on paljud ametnikud omavahel tuttavad, suuremates vähem tuttavad. Kõik juhtumikorraldajad rääkisid palju positiivseid lugusid sellest, kuidas nad on püüdnud koostööd parandada ja edasi viia. Mõndades osakondades on käidud või veel käiakse kõik omavalitsused läbi ning kohtutakse isiklikult ametnikega, kutsutakse partnereid endale külla või käiakse ise neil külas (nt meditsiinasutused, tööandjad, MTÜ-d jne). Mõned juhtumikorraldajad on käinud sotsiaaltöötajaid töövarjutamas ja vastupidi. Mõnes omavalitsusega tehakse koostööd, et seal piirkonnas koos pakkuda mõnda teenust. See kõik annab alust arvata, et tulevikus on sotsiaaltöö teel sennapoole, et oleks koostöö ja nõ õige juhtumikorraldus.

Teine juhtumikorralduse tunnus on see, et see on rajatud vajaduspõhisele (ingl k needsled) tööprintsibile - lähtutakse konkreetse kliendi vajadustest, mitte sellest, milliseid teenuseid või abi asutusel parasjagu pakkuda on. Kõik vastajad rääkisid, et nad vaatavad eelkõige seda, mida inimesel oleks vaja ja siis hakkavad otsima võimalust seda teenust inimesele pakkuda. Kuna töötukassa ise pakub väga erinevaid teenuseid, siis enamasti leitakse nende seest sobiv, kuid vajadusel kaasatakse ka partnereid. Vajaduspõhisele on orienteeritud ka töötukassa infosüsteem EMPIS. Programmis tuleb täita ära individuaalse tööotsimiskava juures, milliseid teenuseid inimene vajab, seejärel saavad teenusekonsultandid nende andmete põhjal hakata teenust organiseerima. Seega kõigepealt hinnatakse ära, mida vaja on ja siis vaadatakse, kuidas seda inimesele võimaldada. Väike erinevus tuli sisse piirkondade vahel – suuremates piirkondades organiseeriti teenuseid ja saadeti inimesi teenusele vastavalt vajadusele. Väiksemates piirkondades oli nii, et kui tuli teenus, siis vaadati, kellel on vajadus sisestatud ning keda võiks veel lisaks saata. Küsiti inimeste käest, et kuigi ei ole varasemalt sellest teenusest juttu olnud, siis

on tulemas selline teenus ja kas nad sooviksid osaleda. Seega Eesti Töötukassas jälgitakse enamasti vajaduspõhisuse printsiipi.

Järgmine juhtumikorralduse tunnus sarnaneb natuke eelmisega - juhtumikorraldaja koostab igale kliendile eraldi just tema jaoks vajalike ja kättesaadavate teenuste paketi. Inetrvjueeritavad rääkisid, et kui klient tuleb nende juurde, siis nad määravad ära inimese vajadused ning otsivad sobivaid teenuseid. kas enda astuse seest või siis partneritelt. Mitu inimest tõi välja, et lisaks töötukassa poolt pakutavatele teenustele on nad oma kliente saatnud ka teiste asutuste teenustele. Võib öelda, et juhtumikorraldajate töös on see tunnus olemas.

Neljas juhtumikorralduse tunnus on see, et kogu protsessi vältel juhtumikorraldaja jälgib ja hindab kliendi vajadusi ja arengut ning vajadusel teeb muudatusi sekkumisplaani. Sellel teemal tuleb juttu ka natuke hiljem, kuid lühidalt kokku võttes juhtumikorraldajate töös kasutatakse seda tunnust. Iga kord, kui inimene tuleb vastuvõtule, vaatab juhtumikorraldaja infosüsteemist üle, mida eelmisel korral sai tehtud, mis parasjagu käsil on, uurib inimese vahepealsete tegemiste kohta ning vaatab üle individuaalse tegevuskava. Vajadusel teeb töötaja paranduse sekkumisplaanis ja hindab uuesti inimese vajadusi ning olukorda. Lisaks sellele on juhtumikorraldajatel kohustus iga 3 kuu tagant vaadata üle individuaalne töötusimiskava ning teha sinna vajadusel muudatusi.

Järgnevalt tuleb töö autor juhtumikorralduse etappide juurde. Payne (2000) kirjutab, et juhtumikorraldus on ringjas protsess, mis koosneb viiest etapist. Esiteks on vajaduste hindamine, teiseks teenuste planeerimine ja kolmandaks teenuste läbiviimine. Seejärel tuleb monitooring ning viiendaks uuesti hindamine. Viimase hindamise käigus selgub, kas ja kuidas teenused sobivad ning mida peaks muutma. Vajadusel, kui sekkumisplaan ei ole toimunud eesmärgipäraselt, hakkab protsess uuesti otsast peale, uue hindamise ning uute teenuste leidmise ja pakkumisega. Analüüsist tuleb välja, et juhtumikorraldajad ei jälgi teadlikult

juhtumikorralduse etappe. Põhjuseks ilmselt see, et etapid ja töö järjestus on neil töö käigus juba nii sisse harjunud, et ei vaja pidevat jälgimist. Teisalt on põhjuseks see, et enamus oma tööst teevad nad infosüsteemis, kus on väga palju juba ette antud, nt kõigepealt isikuandmed, töösoovid, tugevused ja nõrkused, vajadused, individuaalne tööotsimiskava jne. Intervjuudes ütlesid kõik vastajad, et nad ei jälgi juhtumikorralduse etappe ja algul tundus ka töö autorile, et sellel teemal ei ole midagi palju kirjutada ja uurida. Siiski analüüsi käigus tuli välja läbi muu jutu ja töö kirjelduse selgelt, kuidas tegelikult alateadlikult või harjumusest ikkagi jälgitakse juhtumikorralduse etappe. Ainus etapp, mis jäi poolikuks oli juhtumi lõpetamine. Järgnevalt kirjutab töö autor üksikasjalikult etappide ja nende järgimise kohta.

Payne (2000) kohaselt saab juhtumikorraldus alguse kliendi hindamisest. Kõik käesoleva töö raames intervjueeritud juhtumikorraldajad ütlesid, et esimesel kokkupuutel kliendiga algab hindamine, mis võib kesta mitmel järgmisel kohtumisel edasi. Tutvutakse omavahel ja luuakse usaldussuhe. Alates esimesest kokkupuutest kliendiga kogub juhtumikorraldaja järjepidevalt teavet kliendi probleemide ja vajaduste kohta (Payne 2000). Analüüsi osas sai kirjutatud, et juhtumikorraldajad hakkavad koguma kliendi kohta infot, alustades tema isikuandmetest ja lõpetades huvide ja hobidega. Payne (2000) kirjutab, et hindamise eesmärk on välja selgitada, missugused muutused on vajalikud, millised tegurid võivad olukorda halvendada ja millistele olemasolevatele ressursidele on võimalik toetuda soovitud muutuste esilekutsumisel. Hindamine tähendab kliendi ja tema keskkonna analüüsimist eri valdkondades ja ajas (Payne 2000). Ka juhtumikorraldajad rääkisid, et nad uurivad inimese probleemide ja eesmärkide kohta. Samuti arutatakse koos kliendiga tema ressursse ja takistusi. Juhtumikorraldaja uurib ka inimese keskkonna ja lähivõrgustiku kohta, et leida ka sealt ressursse. Üks vastaja rääkis, et varem tegi ta paberile inimese kohta keskkonnakaarti, kuid kuna enamus asjad on nüüd arvutis, siis enam ta seda enam ei tee. Töö autorile tundus, et seda etappi järgivad kõik juhtumikorraldajad ning ka nad ise tähtsustasid seda enim.

Payne (2000) kohaselt tähendab juhtumi plaanimine igale kliendile tema vajadustest lähtuva sekkumiskavade koostamist. Töötukassas nimetatakse sekkumiskavade individuaalseks töötusprogrammaks. See on kohustuslik koostada igale töötuna arvel olevale isikule. Individuaalsesse töötusprogrammasse pannakse kirja inimese tugevused ja nõrkused, ressursid ja takistused, isikuomadused, eesmärgid, eesmärkide täitmiseks vajalikud ülesanded ja teenused. Hindamistulemuste alusel püstitatakse eesmärgid, mis olenevalt kliendist teenivad kas kujunenud olukorra muutmist või olukorra stabiilsena hoidmist (Payne 2000). Töötukassa kontekstis püstitatakse eesmärgid olukorra muutmiseks, et töötu inimene leiaks endale töö. Juhtumikorraldaja ülesanne on aidata kliendi vajadustest lähtudes leida talle sobivaimad võimalused seatud eesmärkide saavutamiseks ehk koostada igale kliendile sobiv teenusepakett (Payne 2000). Käesoleva töö analüüsis selgus, et kõik juhtumikorraldajad kõigepealt hindavad inimese vajadusi ja seavad eesmärgid. Seejärel selgitatakse koostöös kliendiga välja, missuguseid teenuseid ta vajab. Juhtumikorraldus töötukassas erineb natuke tavalisest juhtumikorraldusest kuna siin on kõigi inimeste jaoks üks ja sama lõplik eesmärk – et inimene saaks tööle. Siiski rääkisid enamus vastajad, et kõigepealt tuleb kõrvaldada kõik muud takistused ja täita esmavajadused ning alles siis töölesaamisele orienteeruda. Teoreetilise ja empiirilise materjali analüüsist tuleb välja, et töötukassa juhtumikorraldajad läbivad oma töös juhtumikorralduse plaanimise etappi, kuid teevad seda kas alateadlikult või harjumusest.

Kolmas etapp on sekkumine, mille juures on jällegi oluline ära märkida, et vastajad ise neid etappe välja ei toonud. Nad arvasid, et kui nad seda kasutavad, siis alateadlikult, kuid autor leidis kõigi jutust vihjeid juhtumikorralduse etappidest. Payne (2000) kohaselt nimetatakse sekkumiseks juhtumiplaani rakendamist ja juhtumi koordineerimist, mille käigus klient seotakse sobivate teenustega. Teenustega sidumine tähendab kliendi vajadustele vastavate teenuste ülesotsimist, kliendi ja teenuseosutaja kokkuviiimist ning teenuste kohandamist konkreetse kliendi vajaduste järgi. Juhtumikorraldaja ülesanne on koordineerida teenuste kombineeritud osutamist ning teenuseosutajate omavahelist koostööd. (Payne 2000). Juhtumiplaani pannakse kirja eesmärgid, teenused, ülesanded, võimalikud koostööpartneird. Mõne kliendi puhul võtab töötukassa juhtumikorraldaja ühendust teiste teenusepakkujatega, kuid enamasti on see inimese

enda vastutus, et ta täidaks kokkulepitud ülesandeid. Kui inimene jätab kolmel korral põhjusega täitmata ülesande, siis järgnevad sanktsioonid nagu eelpool teoreetilises osas seadustest on välja toodud – lõpetatakse tema töötuna arvelolek. See on jälle üks punkt, mis on iseloomulik juhtumikorraldusele Eesti Töötukassas ning mille poolest ta erineb ideoloogilisest juhtumikorraldusest. Nagu eelpool töö autor kirjutas, siis hetkel ei toimi väga hästi põhimõte, et üks spetsialist on juhtumi koordinaator, kes suhtleb teiste spetsialistidega ja nõ vastutab kliendi eest. Seega see osa sekkumise teoreetilisest mõttest ei toimi. Küll aga rääkisid mitmed vastajad, et nad on teinud koostööd teiste asutustega ja saatnud oma kliente sinna teenusele. Töö autorile tundub, et juhtumikorralduse töö on pigem asutusesisene kuna ka töötukassa teenuste amplituud on väga lai.

Monitooringu etapis on juhtumikorraldaja ülesanne järjepidevalt jälgida ja hinnata teenuste rakendamist (Payne 2000). Käesoleva töö teoreetilises osas kirjutas töö autor seadustest, mille kohaselt on töötuna arvel oleval isikul kohustus pöörduda töötukassasse väemalt kord kolmekümne päeva jooksul. See tähendab, et juhtumikorraldaja näeb inimest kord kuus ja kohtumise käigus vaadatakse üle, mis vahepeal on muutunud, juhtunud, kuidas on sekkumisplaan toimunud või teenusel läinud. Seejärel mõeldakse, mida edasi teha ja missugused tegevused planeeritakse järgmiseks kohtumiseks. Payne (2000) kohaselt on monitooringu eesmärk tagada, et klient saaks kätte talle ettenähtud teenused, ning teisalt kontrollida, kas saadav abi annab ikka soovitud tulemusi. Individuaalne tööotsimiskava vaadatakse intervjuueeritavate sõnul üle, kui inimese elus on olnud suuremaid muutusi või ta on lõpetanud mõne teenuse. Seaduse järgi on kohustus sekkumisplaan üle vaadata vähemalt kord kolme kuu jooksul. Töö autor leiab, et intervjuueeritavad läbivad oma töös ka monitooringu etappi.

Viimane etapp on tulemuste hindamine ja juhtumi lõpetamine. Lisaks jooksvale hindamisele peab juhtumikorraldaja juhtumi lõpetamisel tegema nn järelhindamise. See hõlmab nii tulemuse ehk kliendi hetkeolukorra kui ka kogu muutuse protsessi hindamist. Olenevalt järelhindamise tulemustest juhtum kas lõpetatakse või tehakse otsus tööd jätkata. (Payne 2000). Töö autorile

tundus, et seda etappi vastajate töös ei jälgita. Põhjuseks on see, et töötukassas lõpetatakse klienditöö üldjuhul siis, kui inimene saab tööle. Ta teavitab telefoni või meili teel oma juhtumikorraldajat ning toimik suletakse. On ka juhtumeid, kus töötuna arvelolek lõppeb omal soovil, hooldajaks määramisel, ettevõtluse alustamisel jne. Kõigi nende juhtumite puhul ei toimu enam järeelhindamist. Vahel lõppeb töötuna arvelolek, kui inimene ei tule kohale või ta rikub töötukassa reegleid. Nendel juhtudel tuleb inimene üldjuhul uuesti arvele ja siis vaadatakse küll üle, mis eelmisel perioodil toimus ja miks asjad nii läksid.

Teine uurimisküsimus on, et missugune on koostöö Eesti Töötukassa juhtumikorraldajate ja teiste spetsialistide vahel? Koostöö teema kumas läbi kõigist intervjuudest ja käesoleva töö analüüsis on see üks peakategooriatest. KPMG Baltics OÜ (2011) uuringu kohaselt on erinevate sotsiaalala töötajate koostöö ja kontakt harv või puudub üldse. Magistritöö autor leiab, et töö raames läbiviidud intervjuude ajaks on on Lõuna- Eesti piirkonnas koostöö spetsialistide vahel parem. Kõik intervjuudes osalejad rääkisid mitmetest kogemustest koostöös teiste spetsialistidega. Töötukassa Arengukavas aastateks 2013 kuni 2015 kirjutatakse, et üks töötukassa eesmärk tulevikuks on arendada koostööd ja võtta initsiatiiv enda kätte.

Enim räägiti koostööst kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajatega. Mitmes osakonnas käisid juhtumikorraldajad läbi kõik oma maakonna vallad ja tutvusid isiklikult sotsiaaltöötajatega, räägiti üksteise tegemistest ja koostöö võimalustest. Paljud intervjuueeritavad leidsid, et isiklik kontakt on väga oluline koostöö juures. Töö autorile tundus, et väiksemates maakondades on koostöö parem just tänu isiklike kontaktide olemasolule. Kuna Tartumaa on suurem ja ka elanikke ning töötajaid rohkem, siis sealsete vastajate jutust kumas läbi see, et on mitmeid omavalitsusi ja sotsiaaltöötajaid, kellega koostöö puudub. Lisaks sellele, et käidi üksteisel lihtsalt külas, tehti ka töövarjutamist. See tähendab, et töötukassa töötajad käisid üksikasjalikult jälgimas sotsiaaltöötajate tööd ja vastupidi. Lisaks oli omavalitsusi, kellega koostöös viidi läbi mõni teenus omavalitsuse piirkonnas. Otseseid kliendikohtumisi oli vähe ja peamiseks kontaktiviisiks oli telefon ja e-mail.

Seoses omavalitsuste ja koostööga kerkis esile ka üks probleem, mida tähtsustasid kõik vastajad. Samuti kirjutasid sellest probleemist Trumm ja Kasearu (2011). Nimelt rääkisid juhtumikorraldajad, et paljud omavalitsused on sidunud toimetulekutoetuse määramise töötuna arvelevõtmisega. Töötukassa töötajad võtavad arvele isiku, kes soovib tööd otsida ja tööle minna, kuid on palju toimetulekutoetuse taotlejaid, kes seda ei soovi. Samuti on õigus inimesel tõendada oma tööotsinguid ka teisiti, mitte ainult töötuna arvele võttes. Siinkohal tuleb kindlasti mängu seadusandlike regulatsioonide mitmeti tõlgendamise võimalus, mis ilmselt on ka selle probleemi põhjuseks.

Koostööd tehti ka mitmete teiste asutusega nagu psühhiaatriakliinik, perearstid, tööandjad, MTÜ-d jne. Ka siin oli tunda, et palju on juba tehtud ja kogu aeg on midagi toimumas. Põhilised olid koostöökohtumised, külaskäigud, ühised teenused ja kliendi probleemide osas suhtlemine. Perekonnaga koostööd tehti vähe kuna see on üsna delikaatne teema. Samas juhtumikorralduse põhimõte on, et tuleks leida kõik ressursid, uurida keskkonda, lähivõrgustikku ja need inimesed ka kaasata.

Intervjueeritavad tõid välja mitmeid põnevaid ideid, mida võiks tulevikus sotsiaaltöö, juhtumikorralduse ja Eesti Töötukassa arengus ellu viia. Üks ideedest oli see, et võiks tulla üks asutus, mille spetsialistid hakkavad koordineerima juhtumeid ja organiseerima koostööd. Kõigil ühe juhtumiga seotud spetsialistidel võiks olla ligipääs ühisele infosüsteemile, kuhu teha sissekandeid ja vaadata, mida teised inimesed selle kliendiga on tuba teinud. Leiti veel, et töötukassas võiks olla ka inimese töövõime hindamine ja võiks kasutada sotsiaalset rehabilitatsiooni ja –plaani. Raiff ja Shore (1993) kirjutavad ka, et juhtumikorralduses on sotsiaalse rehabilitatsiooni elemente. Räägiti veel sotsiaalsetest ettevõtetest, mille kaudu saaks inimeste töövõimet hinnata ja kuidas neile rakendust leida.

Kokkuvõte

Kokkuvõttes on Eesti Töötukassa Lõuna-Eesti piirkonna juhtumikorraldajate töös mitmeid juhtumikorralduse tunnuseid, kuid on ka neid, mis ei toimi. Töö autor järeldeb, et juhtumikorralduse arengus on palju juba ära tehtud, kuid ka arenguruumi on veel küllaga.

Pragusel ajal ei ole ühte juhtumi koordinaatorit, kes korraldaks kõige asutuste tööd. Pakuti välja, et võiks tulla täiesti uus asutus, kes selle ülesandega tegelema hakkaks.

Juhtumikorraldus töötukassas toetub üldjuhul vajaduspõhisusele ja igale inimese koostatakse individuaalne sekkumisplaan ja otsitakse vajalikud teenused.

Kasutatakse juhtumikorralduse etappe, mida enamasti juhtumikorraldajad teevad alateadlikult. Põhjuseks võib olla see, et see on neile sisse harjunud ja ka infosüsteem toetab sellist lähenemisviisi. Kõige olulisemaks peeti hindamise etappi, mida kõik vastajad tähtsustasid. Teiste juhtumikorralduse etappide kasutusest ei räägitud, kuid töö autor leidis intervjuude seest. Lõpliku ehk järelhindamise etappi üldjuhul ei kasutata.

Väga oluliseks peeti koostööd erinevate spetsialistide vahel. Töötukassa on omalt poolt palju panustanud koostöö arendamisele ja on mitmeid näiteid. Siiski vajab see veel kõvasti arendamist.

Terava probleemina toodi välja toimetulekutoetuse taotlemise ja töötukassas arvelevõtmise seos, mis tuleneb korrektse seadusandliku regulatsiooni puudumisest.

Soovitati tulevikus kasutada sotsiaalse rehabilitatsiooni põhimõtteid ja plaani. Samuti seada suund sotsiaalsete ettevõtete arendamisele.

Edaspidi võiks uurida juhtumikorraldajate keelekasutust ja narratiive samuti piirkondade vahelisi erinevusi – suuremad ja väiksemad linnad ja maakonnad.

Kinnitus

Mina Lenneli Noobel kinnitan, et olen koostanud käesoleva magistritöö ise ja olen töö koostamisel järginud teaduseetika reegleid.

Kasutatud kirjandus:

- Bauer, M., W. & Gaskell, G. 2000. Individual and Group Interviewing. Qualitative Researching with Text, Image and Sound. London: SAGE Publications Ltd: 38-56
- D'Cruz, H. & Jones, M. 2004. Social Work Research. Ethical and Political Contexts. London: Sage Publications Ltd.
- Eesti juhtumikorralduse käsiraamat. 2006. Eesti Vabariigi Sotsiaalministeerium. Tartu Ülikooli Pärnu Kolledž.
- Eesti Töötukassa 2010. aasta majandusaruanne. 2011. Tallinn: Eesti Töötukassa.
- Eesti Töötukassa arengukava aastateks 2010-2012. 2009. Tallinn: Eesti Töötukassa.
- Eesti Töötukassa arengukava aastateks 2013-2015. 2012. Tallinn: Eesti Töötukassa.
- Hoolekande kontseptsioon. 2004. Eesti Sotsiaalministeerium.
- KPMG Baltics OÜ. 2011. Kliendikeskne esmatasandi juhtumitöö ning juhtumikorraldus sotsiaalkaitse tervikliku koostoime tagamisel . Uuringu lõpparuanne. Tallinn: Sotsiaalministeerium
- Liimal, P. 2011. Tööd otsivaid inimesi on vähem, kuid nad vajavad rohkem abi. *Sotsiaaltöö*. 3:6-9.
- Medar, M. & Kõre, J., Rähn, A. & Narusson, D. & Kiis, K. 2012. Juhised juhtumipõhise võrgustikutöö meetodi rakendamiseks. Sotsiaalministeerium, TÜ Pärnu Kolledž.
- Payne, M. 2000. The politics of case management and social work. *International Journal of Social Welfare*. 9:82 – 95.
- Plionis, E., M. 2007. Competency in Generalist Practice. Oxford: Oxford University Press Inc.
- Raiff, N., R & Shore, B., K. 1993. Advanced Case Management: New Strategies for the Nineties. London: Sage Publications.

Selg, M. 2007. Võrgustikutöö, juhtumikorraldus ja supervisioon – kolm päästvat ideed Eesti lastekaitse erialadiskursuses. . Eesti Sotsiaalteaduste Aastakonverents VII, Tartus 23.-24. novembril 2007.

Trumm, A., Kasearu, K. 2011. Toimetulekutoetuse kasutamine ja mõjud leibkonna vaesusele aastatel 2005-2010. Uuringu lõpparuanne. AS Resta, Tartu Ülikooli Sotsioloogia ja sotsiaalpoliitika instituut / Sotsiaalministeerium.

Valitsuse poliitikate arendamise peamised väljakutsed. RAPORTI LISA. 2011. Riigikantselei.

Vourlekis, B., S., & Greene R., R. 1992. Social Work Case Management. New York:Walter de Gruyter, Inc.

Interneti allikad:

NASW Standards for Social Work Case Management, 1992, NASW board of directors. NSW kodulehekülg http://www.socialworkers.org/practice/standards/sw_case_mgmt.asp 30.04.2013

Kasutatud õigusaktid:

Sotsiaalhoolekande seadus RT I 1995, 21, 323

Tööhõiveprogrammi 2012–2013 (RT I, 28.12.2011, 56)

Tööturuteenuste ja –toetuste seaduse RT I 2005, 54, 430

Tudengite lõputööd:

Mäe, J. 2012. Juhtumikorraldus lastekaitsetöös Pärnumaa omavalitsuste lastekaitsetöötajate seletuste alusel. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.

Pensa, L. 2011. Valgekraede pikaajaline töötus Tallinna näitel. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool

Vark, A.. 2012. Fenomenograafiline uurimus juhtumikorraldajate töö ja kompetentsuse mõistmise viisidest. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.

Lisa 1 - Intervjuu kava

- Mida mõistad sõna juhtumikorraldus all?
- Kuidas jõuavad sinuni juhtumikorralduslikud kliendid?
- Milline on juhtumikorralduslik klient?

Juhtumikorralduse protsess :

- Missuguseid etappe läbid klientitöö protsessis?
- Kuidas alustad nõustamisprotsessi?
- Kas teed hindamist ja millistel alustel? Too näiteid?
- Kas täidad juhtumiplaani? Mõnda muud tegevuskava?
- Kas ja kuidas planeerid tegevusi, teenuseid? Too näiteid?
- Missugune on sekkumine (planeeritud, planeerimata, tegevused, teenused)
- Kas ja kui palju toimub monitooring? Näited?
- Kas toimub tulemuste hindamine ja juhtumi lõpetamine? Näited?
- Kui sekkumiskava ei olnud edukas, kas on uus hindamine ja uus protsess? Näited?

Koostöö:

- Mida arvad põhimõttest, et juhtumi peaks lahendama otsast peale üks ja sama isik?
- Koostöö teiste spetsialistidega? Näited?
- Võrgustikutöö lähedastega?
- Kuidas parandada koostööd? Mida koostöös muuta?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina Lenneli Noobel

(sünnikuupäev: 01.05.1987)

Annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose magistritöö pealkirjaga „Juhtumikorraldus Eesti Töötukassa Lõuna-Eesti piirkonnas“, mille juhendaja on Reeli Sirotkina

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

üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

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

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

Tartus 27.05.2013.