

TARTU ÜLIKOOL

Sotsiaal- ja haridusteaduskond

Ühiskonnateaduste instituut

Gvido Kubulnieks

Eesti ja Läti sotsiaaltöötajate kogemused seoses dokumentitööga oma tööpraktikas

Magistritöö

Juhendajad: (MA) Marju Selg

Kaasjuhendaja: (KND geograafia) Jüri Kõre

Juhendaja allkiri \_\_\_\_\_

Tartu 2017

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

Gvido Kubulnieks

29.05.2017

## **ABSTRACT**

Kubulnieks, Gvido. 2017. Master's Thesis. *Social Workers' Perceptions of Paperwork in Social Work: A Comparative Study in Estonia and Latvia*. University of Tartu, Institute of Social Studies.

This Master's thesis is a continuation of my Bachelor thesis and studies the topic of bureaucracy in social work. More specifically, this thesis is an international comparative study that focuses on the role of documentation in social work in two countries. Two similar districts were chosen for collecting data: Tallinn Lasnamäe district in Estonia and in Riga Bolderāja district in Latvia.

The theoretical part discusses bureaucracy in social work and explores concepts such as street-level bureaucracy and Švejkism in social work. As the empirical data has been collected from two countries, the challenges connected to conducting an international study are also discussed. Next, the topic of the role of documentation in social work is introduced, followed by the results of my Bachelor thesis.

The empirical study uses data from my Bachelor's thesis as well as data collected from four semi-structured interviews that were conducted with child protection specialists working at Tallinn Lasnamäe City Council Social Welfare Department with the aim of hearing their thoughts and opinions about documentation in social work. The data collected were analysed by using thematic analysis and triangulation. As a result, categories were identified that formulated the major findings.

The main findings of this Master's thesis are that the documentation in social work in Riga is more client-centred, whereas in Tallinn it is more service-centred.

Keywords: social work; bureaucracy; paperwork; client-centred; service-centred

# SISUKORD

SISSEJUHATUS.....	6
1. PEATÜKK: TEOREETILISED LÄHTEKOHAD .....	8
1.1. Bürokratia ja sotsiaaltöö .....	8
1.1.2. Esmatasandi bürokratia .....	9
1.1.2.1. Esmatasandi bürokratia sotsiaaltöös.....	10
1.1.3. Švejkism ja sotsiaaltöö .....	11
1.2. Rahvusvaheline sotsiaaltöö uurimus .....	13
1.2.1. Rahvusvahelise sotsiaaltöö uurimistöö läbiviimisega kaasnevad väljakutsed .....	14
2. PEATÜKK: BAKALAUREUSETÖÖ TUTVUSTUS .....	16
2.1. Dokumendikesksuse probleem sotsiaaltöös .....	16
2.2. Uurimismeetod .....	17
2.3. Tulemused .....	17
3. PEATÜKK: UURIMUSE KONTEKST .....	19
3.1. Muutused dokumentatsioonile esitatavates nõuetes Riia Sotsiaalameti töökorralduses perioodil 2014–2017 .....	19
3.1.1. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajate töökoormuse mõõtmine .....	20
3.2. Sotsiaaltöö korraldus Tallinna Linnavalitsuses .....	23
3.2.1. Tallinna Lasnamäe Linnaosa valitsuse sotsiaalhoolekande osakond .....	24
PROBLEEMIPÜSTITUS.....	25
4. PEATÜKK: METOODIKA .....	26
4.1. Uurimismeetodi valik ja põhjendus.....	26
4.2. Andmete kogumine .....	27
4.3. Andmekogumismeetod.....	28
4.4. Analüüsimismeetod .....	29
5. PEATÜKK: ANALÜÜS JA ARUTELU .....	30
5.1. Sotsiaaltöö tähendus uurimuses osalejatele.....	31
5.1.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid .....	31
5.1.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad .....	34

5.1.3. Tallinn-Riia arutelu .....	35
5.2. Sotsiaaltöö spetsialistide käsitused dokumenditööst.....	36
5.2.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid .....	37
5.2.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad .....	40
5.2.3. Tallinn-Riia arutelu .....	41
5.3. Sotsiaaltöö spetsialistide suhtumine dokumenditöösse .....	42
5.3.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid .....	43
5.3.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad .....	45
5.3.3. Tallinn-Riia arutelu .....	46
5.4. Dokumentide roll sotsiaaltöö spetsialisti ja kliendi suhetes .....	46
5.4.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid .....	47
5.4.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad .....	49
5.4.3. Tallinn-Riia arutelu .....	50
5.5. Suundumused seoses dokumenditööga .....	51
5.5.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid .....	51
5.5.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad .....	54
5.5.3. Tallinn-Riia arutelu .....	55
KOKKUVÕTE.....	57
KIRJANDUS.....	59
LISAD .....	65
Lisa 1. Magistritöö poolstruktureeritud intervjuu kava.....	65

## SISSEJUHATUS

Sotsiaaltöö areng on riigiti erinev, kuna iga riiki iseloomustab oma ajalooline kontekst, kultuur, majanduslik olukord, sotsiaalsed probleemid (nende iseloom ja intensiivsus) ning poliitiline mõtlemine. Eeltoodud loetelu viimane element pakkus mulle erilist huvi ja 2013. aasta sügisel ostustasin bürokraatia rolli sotsiaaltöös lähemalt uurida. Uurimistöö tulemusena valmis 2014. aastal bakalaureusetöö pealkirjaga „Sotsiaaltöö sotsiaalametis: kliendi- või dokumendikeskne?“. Bakalaureusetöös käsitlesin Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajate arvamusi dokumentide kasutamise kohta tööpraktikas. Käesolev magistr töö on jätk minu bakalaureusetööle. Antud magistr töö on võrdlev uuring, milles uurin Tallinna Lasnamäe linnaosavalitsuse sotsiaalhoolekande lastekaitse spetsialistide arvamusi samal teemal ning esitan tulemused koos bakalaureusetöös saadud andmetega.

Bürokraatia sotsiaaltöös on oluline teema, sest minu arvates iseloomustab see poliitilist mõtlemist sotsiaaltöö suhtes ja võimaldab seega mõista sotsiaaltöö tähendust (rolli, olemust või hoopis eesmärki) konkreetsetes ühiskonnas. Bakalaureusetöö raames intervjueritavad viitasid olulistele aspektidele seoses bürokraatiaga sotsiaaltöös. Nimelt peab sotsiaaltöötaja esiteks mõistma, miks tema töös on bürokraatlikud elemendid ehk dokumenditöö. Ning teiseks tuleb arvesse võtta poliitilist tellimust ehk klientide vajadused ja bürokraatia peaksid olema tasakaalus, vastasel juhul võib see põhjustada pidevat pinget sotsiaaltöötaja igapäevatoos. Just see järeldus, et sotsiaaltöötajad tunnevad dokumentatsiooni tõttu pidevalt pinget, tõukas mind seda teemat edasi ning laiemalt uurima ning teisi sotsiaaltööga tegelevaid spetsialiste kaasama.

Magistr töö koosneb neljast peatükist. Esimeses ja teises peatükis annan teoreetilise ülevaate uuritavast probleemist. Esimese peatüki eesmärk on uurimistöö tausta selgitada. Kuna käesolev magistr töö on rahvusvaheline uurimus, siis on oluline tutvustada lugejale selle olemust ja täpsemalt lahti seletada, millised väljakutsed rahvusvahelise uurimistöö läbiviimisega kaasnevad. Lisaks keskendub antud magistr töö minu bakalaureusetöös uuritud teemale ning võtab arvesse ka selle raames saadud andmeid ja tulemusi. Seega annan ülevaate ka oma bakalaureusetööst, et tekitada terviklikku pilti. Võttes arvesse ka seda, et bakalaureusetöö valmimisest kuni

tänapäevani on Riia Sotsiaalametis seoses dokumentatsiooniga teatud muutused toimunud, kirjeldan vaid neid muutusi, mis minu arvates on käesoleva magistritöö puhul kõige olulisemad. Kui oma bakalaureusetöös kirjeldasin sotsiaaltööd Lätis ja Riia Sotsiaalametis, siis käesoleva uurimistöö raames annan ülevaate Eesti sotsiaaltöö ja Tallinna Lasnamäe linnaosavalitsuses tehtava sotsiaaltöö kohta. Magistritöö teises peatükis süvenen teemasse, mis kajastab bürokraatiat sotsiaaltöös ja toon välja mõned lähenemised bürokraatia kirjeldamiseks sotsiaaltöö kontekstis.

Magistritöö kolmandas peatükis annan ülevaate töö metodoloogiast ning selgitan täpsemalt andmete kogumise ja nende analüüsimise protsessi. Neljas peatükk on pühendatud saadud andmete analüüsimisele ja uurimistulemuste esitamisele ning sellele järgneb arutelu. Magistritöö lõpuosas toon kokkuvõtlikult välja uurimistöö põhilised järeldused ja soovitused edaspidiseks uurimiseks.

## 1. PEATÜKK: TEOREETILISED LÄHTEKOHAD

Sotsiaaltöö kui kutsealane tegevus viiakse nii Eestis kui Lätis läbi põhiliselt riigihalduse kaudu (näiteks läbi sotsiaalametite), mis on sageli allutatud ülemäärasele bürokraatialle. Frederic G. Reamer (2005: 327) väidab, et võrreldes sotsiaaltöö algusaegadega on tänaseks sotsiaaltöö dokumentatsiooni maht plahvatuslikult kasvanud, seda nii nõudmiste kui funktsioonide poolest. Seega võib esitada küsimuse, kas dokumentatsiooni maht sotsiaaltöös ei ole liiga suur selleks, et jätkuks aega ja võimalusi sotsiaaltöö põhieesmärgi saavutamiseks ehk sotsiaalsete probleemide leevendamiseks ja inimeste heaolu tõstmiseks, milles otsene kontakt klientidega mängib olulist rolli.

Dokumentatsiooni maht ja sotsiaaltöö eesmärkide saavutamine on tihedalt seotud sotsiaaltöötaja professionaalse autonoomiaga. See tähendab, et sotsiaaltöötajatel peaks olema võimalus vastu võtta otsuseid, mis on põhjendatud teadmiste ja sotsiaaltöö väärtustega. Erinevate autorite arvates (Jones, 2001: 522; Weiss-Gal ja Welbourne, 2008: 284) allutab juhatus tihtipeale sotsiaaltöötajad erinevatele protseduuridele, prioriteetidele ja ootustele, mis omakorda piiravad sotsiaaltöötaja võimalusi saavutada sotsiaaltöö eesmärgid. Sellest tulenevalt on antud teema aktuaalne edaspidiseks uurimiseks, kuna ülemäära paisunud töökorraldusega seotud tegevused ei tohiks sotsiaaltöö eesmärgi saavutamist piirata.

### 1.1. Bürokratia ja sotsiaaltöö

Bürokratia sotsiaaltöös on teema, mida olen juba oma bakalaureusetöös kajastanud. Kuid kui bakalaureusetöös oli rõhk selle ilmingu seletamisel üldiselt, siis käesoleva magistrیتöö raames vaatan bürokratiat sotsiaaltöös kitsamas perspektiivis. Käesolevas peatükis pöoran tähelepanu kahele kontseptile: esmatasandi bürokraatialle ning švejkismile, mis iseloomustab sotsiaaltöötaja rolli sotsiaaltöö bürokraatias. Kui Lipsky (1980) paljukirjeldatud esmatasandi bürokratia (*ik street-level bureaucracy*) kontsepti on sotsiaaltöö kontekstis palju uuritud (vt nt Evans ja Harris,

2004; Ellis, Davis ja Rummery, 1999; Monteiro, 2016; Ellis, 2007; Evans, 2016; Scourfield, 2015 jt), siis švejkismi ja selle seost sotsiaaltööga on üsna vähe uuritud (vt nt Wastell jt, 2010).

Põhjus, miks käesolevas magistritöös vaatan bürokraatiat esmatasandi bürokraatia ja švejkismi perspektiivist, on seotud sellega, et bakalaureusetöös intervjueeritavad sotsiaaltöötajad avaldasid arvamust, et nad puutuvad oma tööpraktikas tihtipeale kokku olukordadega, kus nad peavad otsima võimalusi, kuidas liigset dokumentitööd vältida (nt suure töökoormuse tõttu). Nimelt otsivad sotsiaaltöötajad võimalusi, kuidas nad ise nõ mitteametlikult dokumentitöö arvelt oma tööd kergemaks saavad teha. Minu arvates on see oluline ilming ja seega on sellele vajalik tähelepanu pöörata. Esmatasandi bürokraatia ja švejkism on minu arvates selle ilmingu iseloomustamiseks sobilikud kontseptid ning tutvustan neid lähemalt järgmistes peatükkides.

### **1.1.2. Esmatasandi bürokraatia**

Esmatasandi bürokraatia põhimõte seisneb selles, et sotsiaaltöötajate tööd ei saa allutada ainult formaalsetele reeglitele või protsessidele, vaid arvesse peab võtma ka igapäevaseid ja mitteametlikke toimetusi (Marinetti, 2011: 1169). Lipsky (1980) pöörab oma töös tähelepanu politseinike, arstide, õpetajate ning sotsiaaltöötajate professionidele ning nimetab neid esmatasandi bürokraatideks, kuna eelnimetatud spetsialistid asuvad nii-öelda tavainimese ja juhatuse (või poliitikakujundajate) vahel. Lipsky (1980: 83–84) lisab, et tema meelest kujundavad poliitikat esmatasandi bürokraadid, mitte juhatuse või poliitikakujundajad. Lipsky põhjendab oma lähenemisviisi sellega, et tema arvates täiustavad spetsialistid mehhanisme ja töötegemise viise. See tähendab, et nad lihtsustavad oma tööd ja arendavad erinevaid rutiine (oma tööstiili) ning seeläbi võib väita, et nad on õiged poliitikakujundajad ja samal ajal ka elluviijad.

Käesoleva magistritöö puhul on Michael Lipsky (1980) esmatasandi bürokraatia (ik street-level bureaucracy) kontsept oluline just sellepärast, et antud mõiste on seotud minu bakalaureusetöö põhilise järeldusega (Kubulnieks, 2014: 37) ning see tuli välja ka Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajate intervjuudest. Nimelt avaldasid sotsiaaltöötajad intervjuudes arvamust, et neil oleks vaja rohkem iseseisvust ja suuremaid valikuvõimalusi otsuste tegemisel. Samuti kinnitasid sotsiaaltöötajad, et kuigi nad mõistavad, milleks dokumentatsioon nende töös vajalik ja tähtis on,

otsivad nad siiski võimalusi dokumenditöö koormusest pääsemiseks, kuna tunnevad ennast ülekoormatuna. Ülalkirjeldatu kajastab ka minu bakalaureusetöö põhilist järeldust, milleks on sotsiaaltöötajate pidev valiku ette seadmine: kas tegeleda klientide või dokumenditööga.

### **1.1.2.1. Esmatasandi bürokraatia sotsiaaltöös**

Esmatasandi bürokraatia kontsept sotsiaaltöö kontekstis aitab mõista seda, et sotsiaaltöö ei ole ainult teoreetiline, vaid võimaldab ka interpreteerida seadusandlust, juhendeid jms ning kujundada oma stiili ja tööpraktikat. Eelkirjeldatu tähendab omakorda seda, et sotsiaaltöötajad mängivad poliitika elluviimisel olulist rolli, kuna neil on esmatasandi bürokraatia kontsepti järgi oma töö tegemisel teatud tegevusvabadus (Szabo, 2007: 19; Evans ja Harris, 2004: 889). Ka minu arvates peaks sotsiaaltöötajatel sotsiaaltööd tehes olema teatud tegevusvabadus ning sarnasel arvamusel on ka Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad, kellega viisin läbi intervjuud. Kuid paraku ei võimalda juhatus tihti sotsiaaltöötajatele tegevusvabadust ning sotsiaaltöötajad on selle sageli ise endale tekitanud. Hupe ja Hill (2007: 281–284) on oma uurimistöös välja toonud erinevad viise, kuidas sotsiaaltöötajate tegevusvabadus väljendub ning kuidas nad seda on tekitanud. Sotsiaaltöötajatele on tähtis see, et nad ise saaksid oma tööd korraldada ja struktureerida. Samuti peavad sotsiaaltöötajad ennast professionaalideks ning ootavad, et teised (nt juhatus) nendesse vastavalt suhtuvad ja nende tehtud otsuseid usaldavad. Sealhulgas antakse autonoomiat töö ja otsuste tegemisel, kuna sotsiaaltöös langetavad otsuseid inimesed, mitte masinad vms ja need sõltuvad antud olukorrast, mida sotsiaaltöötajad, kes konkreetse isiku või kliendiga kokku puutuvad, tunnevad kõige paremini. Ka teised autorid (vt Marinetto, 2010: 1170; Ellis jt, 1999: 277) rõhutavad sotsiaaltöötajate koormatust. See tähendab, et sotsiaaltöötajad kasutavad oma tegevusvabadust, et lihtsustada oma tööd ja teha seda efektiivsemalt, kuid samal ajal täidavad kõik neile antud tööülesandeid. Ellis jt (1999: 277) on lisaks ka arvamusel, et sotsiaaltöötajad täidavad mitteametlikult seaduselünki, st täiustavad seadusandlust, juhendeid või muid normatiivseid akte.

### 1.1.3. Švejkism ja sotsiaaltöö

Tšehhi kirjanik ja satiir Jaroslav Hašek on oma romaanis „Vahva sõduri Švejki juhtumised maailmasõja päevil” (1954) loonud tegelase, kes minu arvates kajastab suurel määral tänapäeva sotsiaaltöötajate olemust. Tuginen seda väites isiklikule kogemusele sotsiaaltöötajana ning oma bakalaureusetöös saadud andmetele. Romaanis kujutatud tegelane Švejk on südamlilik, vitaalne, rõõmsameelne, optimistlik ning lojaalne oma kaaslaste suhtes, kuid samal ajal ka kaval manipulaator. Švejki iseloomustab ka teatud nihilism reeglite ja seaduste suhtes ning see on ka vajalik ellujäämiseks ja omaste eest seismisel.

„Teatan alandlikult, ma ei mõtle sellepärast, et sõjaväes on sõduritel mõtlemine keelatud. Kui ma aastaid tagasi üheksakümne esimeses rügemendis teenisin, siis ütles meie kapten meile ikka: „Sõdur ei tohi mõelda. Tema eest mõtleb ülemus. Kui sõdur hakkab mõtlema, siis ei ole ta enam sõdur, vaid mingi täitanud tsivilistimolkus.”” (Hašek, 1995: 77). Eeltoodud tsitaat peegeldab irooniliselt tänapäeva sotsiaaltöötajate suhtumist absurdsetesse määrustesse ning kohustustesse.

Oma bakalaureusetöö raames tehtud intervjuude põhjal mainisid sotsiaaltöötajad, et nad on pidevalt valiku ees, kas osutada klientidele täisväärtuslikku abi ning jätta dokumenditöö tagaplaanile või pöörata pigem tähelepanu dokumenditööle ning sel juhul on klienditöö teisejärguline.

Iga profession esindab ja toetab kindlaid väärtuseid ja juhindub kindlatest eetikapõhimõtetest. Näiteks seisab politseinik ehk õiguskaitseasutus inimeste õiguste eest, arst ehk meditsiini asutus edendab ja kaitseb inimeste tervist. Samamoodi esindab ka sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötaja kindlaid väärtusi ja eetikapõhimõtteid. Muriel Pumphrey (1959: 11–13) (Missouri–St. Louis Ülikooli professor emerita) oli üks esimesest, kes sotsiaaltöö väärtuste defineerimisele tähelepanu pööras ning rõhutas, et sotsiaaltöö väärtuste hulka peaks kuuluma inimeste põhiõiguste ja teadlike ning teadvustamata vajaduste tagamine. Ka Frederic Reamer (2005: 27), kes on palju uurinud eetika ja väärtuste küsimusi sotsiaaltöö praktikas ning oli üks Ameerika Ühendriikide sotsiaaltöö eetikakoodeksi (2008; ik Code of Ethics of the National Association of Social Workers) koostamise eesvedajatest, on arvamusel, et sotsiaaltöös (nii hariduses kui praktikas) peaks kõigepealt tähelepanu pöörama professioni missiooni ja

toimimise aluseks olevatele põhiväärtustele ja voorustele. Reameri (2005: 27) arvates tulenevad sellest sotsiaaltöö väärtused, mis on kajastatud eelmainitud eetikakoodeksis (nt sotsiaalne õiglus, isiku väärikus ja väärtustamine, isiku omavaheliste suhete väärtustamine jt) ja mujal kirjanduses. Sarnane tendents ilmneb ka Eesti Sotsiaaltöö eetikakoodeksis (2005) ning Läti Sotsiaaltöö eetikakoodeksis (2001). Nii Eestis kui Lätis on sotsiaaltöös esiplaanil inimene ja ühiskond.

Sotsiaaltöö väärtused on kõigepealt seotud isikute ja laiemalt ühiskonna õiguste kaitsmisega. Siiski – nagu olen eelnevalt maininud – seisavad sotsiaaltöötajad pidevalt valiku ees inimene versus paberitöö, kuigi põhinedes oma kutseala väärtustele ei peaks see nii olema. Minu arvates näitab see, et sotsiaaltöö kui kutseala on arenenud ning professionaliseerunud (nt standardiseeritud protseduurid, erinevad tööpraktikat reguleerivad meetmed jt) ning sotsiaaltöötajad peavad oma tööpraktikas sellega arvestama. Mina ja minu bakalaureusetöös intervjueritud sotsiaaltöötajad olid pigem arvamusel, et sotsiaaltöötaja järgib oma töös kõigepealt oma kliendi vajadusi ning otsused võetakse vastu kliendi olukorra lahendamise kasuks ning valikuolukorras jäetakse formaalne pool pigem tagaplaanile.

Švejkismi olemasolu võib täheldada olukordades, kus tekib vastuolu erinevate moraalide või mõtteviiside vahel, samuti kui osapooltel on erinevad huvid ja/või vaidlused selle üle, mis on õige või vale (Fleming ja Sewell, 2002: 864). Wastelli ja tema kaasautorite (2010: 319) arvates iseloomustab švejkism osapoolte erinevaid huve ning sõnakuulmatust eesmärgiga ületada absurdseid olukordi või nendega võidelda. Kuigi švejkismi pole sotsiaaltöö kontekstis palju uuritud, selgitab see tihtipeale sotsiaaltöötajate käitumist ja valikuid. Švejkism ei eelda, et sotsiaaltöötaja võitleks olemasoleva korra vastu või astuks oma juhtkonna vastu üles, vaid see on pigem taktikaline viis, kuidas rangelt normatiivses juhtimise keskkonnas säilitada enda ja sotsiaaltöö väärtused (Fleming ja Sewell, 2002: 860). Tartakovsky (2016: 668) arvab, et need sotsiaaltöötajad, kes oma tööd tehes põhinevad sotsiaaltöö väärtustele ning oma veendumusele, kogeivad vähem läbipõlemist.

## 1.2. Rahvusvaheline sotsiaaltöö uurimus

Käesolev magistritöö kaasab kahe riigi – Eesti ja Läti – sotsiaaltöö praktikad ja praktikuid, mõlema riigi seadusandlust ja sotsiaaltöötajaid ning uurimistöö läbiviimisel kasutatakse erinevaid keeli – seega on tegemist rahvusvahelise sotsiaaltöö uurimistööga (Tripodi ja Potocky-Tripodi, 2006). Tripodi ja Potocky-Tripodi (2006: 229) eristavad kolme rahvusvahelise sotsiaaltöö uurimistöö tüüpi: (1) riigiülene (ik supranational), (2) riigisisene (*intranational*) ning (3) rahvusülene (ik transnational). Käesolevat uurimistööd saab nende autorite rahvusvahelise sotsiaaltöö uurimistöö tüpoloogia järgi nimetada rahvusüleseks uurimistööks. Seda laadi uurimistöid, millesse on kaasatud kaks või rohkem rahvast, seostatakse võrdlevate uuringutega, rahvusülesed uurimistöid nimetatakse ka võrdleva sotsiaalhoolekanne uuringuteks (Tripodi ja Potocky-Tripodi, 2006: 171). Siinkohal saab teema edasiarendamiseks sisse tuua rahvusvahelise võrdleva uuringu mõiste. Rahvusvahelise võrdleva uuringu olemust lähemalt uurinud Linda Hantrais (2009: 3) toob välja, et sellise uurimuse läbiviimisega tegeleb üksikisik või meeskond ning peamiseks eesmärgiks on võrrelda ilminguid või eripärasid kahes või rohkemas riigis, ühiskonnas või kultuuris. Ehkki Hantrais (2009: 3–5) toob välja erinevate autorite seisukohad ja arutleb selle üle, et rahvusvahelise võrdleva uurimise läbiviijaks peaks siiski olema meeskond (soovitavalt rahvusvaheline), kinnitab ta ka seda, et magistri- ja doktoriõppe tudengite uurimistöid, mis hõlmavad vähemalt kaht võrdlusobjekti, kuuluvad siiski rahvusvahelise võrdleva uuringu mõiste alla.

Bürokraatia ja dokumenditöö sotsiaaltöös on rahvusvaheline ilming ja seega sobilik rahvusvahelisel tasandil uurimiseks. Bürokratiat ning liigset dokumenditööd sotsiaaltöös on üldiselt riiklikul tasandil vähe uuritud (minu teada Eestis ja Lätis ei ole üldse uuritud), samuti ei ole minu teada rahvusvahelisel tasandil läbi viidud võrdlevaid uuringuid eri maade vahel. Minu arvates pööratakse sellele ilmingule liiga vähe tähelepanu, ka minu bakalaureusetöö (Kubulnieks, 2014) tulemused näitavad, et liigne dokumenditöö on üks teguritest, mis põhjustab sotsiaaltöötajate töös pinget ning mõjutab seega ka nende töö kvaliteeti. Pinge avaldub selles, et sotsiaaltöötajad on pidevalt valiku ees; sotsiaaltöötajad peavad valima, kas täita kõik nõutud dokumendid ja järgida kõiki juhendeid ning seepärast pühendada klientidele vähem tähelepanu

või vastupidi. Oma uurimistööga proovin nii praktikute, poliitikute ja valdkonna juhtide seas kui ka akadeemilisel tasandil selle teema üle arutelu edendada.

Terves maailmas mõjutab sotsiaaltööd aina enam globaliseerumine ja teised sellega kaasnevad asjaolud. Seega on tähtis, et sotsiaaltöötajad oleksid teadlikud maailmas toimuvast ning oskaksid seeläbi ka enda tööd hinnata ja analüüsida. Minu arvates on erinevate riikide praktikate ja erinevatest riikidest pärit sotsiaaltöötajate kogemuste tutvustamine (just võrdlevast aspektist) hea viis teadmiste laiemalt edastamiseks, kuna see võib stimuleerida tavalisest erinevat mõtlemist. Teadmiste edastamine ja seega ka tavalisest erinevat mõtlemine võimaldab nii olemasolevate andmete hindamist ja analüüsimist (nii nagu on tehtud käesolevas uurimistöös) kui ka uute andmete kogumist ja kasutamist uurimistöös. Nõndamoodi aredatakse välja uued teadmised ja perspektiivid (National Research Council, 2001: 18). Nagu eelnevalt maininud, on rahvusvahelisel (võrdleval) uurimisel palju positiivseid külgi, kuid siiski kaasnevad uurimise läbiviimisega ka väljakutsed, aga sellest juba lähemalt järgmises alapeatükis.

### **1.2.1. Rahvusvahelise sotsiaaltöö uurimistöö läbiviimisega kaasnevad väljakutsed**

Rahvusvahelise uurimistöö läbiviimisega kaasnevad teatud eetilised kohustused ja väljakutsed, millega uurija peaks arvestama, et saadud andmete tõlgendamine ja esitatud tulemused oleksid usaldusväärsed. Käesolev rahvusvaheline sotsiaaltöö uurimistöö on väljakutse, kuna tegemist on kahe riigi – Eesti ja Läti – sotsiaaltöö praktikaga. Käesolevas magistritöös uurin ja võrdlen Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse ja Tallinna Lasnamäe linnaosavalitsuse sotsiaalhoolekande lastekaitse spetsialistide kogemusi dokumentatsiooniga oma igapäevapraktikas. Lätis ja Eestis (seega ka Riias ja Tallinnas) tehtav sotsiaaltöö on korraldatud erinevalt ning seetõttu peab ka saadud tulemuste võrdlemisel sellega arvestama. Põhjalikum ülevaade mõlema riigi sotsiaaltöö korralduse kohta on järgnevatel peatükkides.

Tähelepanuväärne on ka see, et magistritöö koostamisel kasutasin erinevaid keeli: läti, eesti ja inglise<sup>1</sup> keelt. Tripodi ja Potocky-Tripodi (2006: 176; 181) rõhutavad, et rahvusvahelise uurimistöö läbiviimisel on tähtis ka keelekasutuse aspekt. Käesoleval juhul oli minu ülesanne ja

---

<sup>1</sup> Magistritöö andmete kogumiseks viidi intervjuud läbi eesti ja läti keeles ning uurimistöö vormistati kirjalikult eesti keeles. Lisaks kasutatakse magistritöös põhiliselt ingliskeelset kirjandust (teadusartiklid ja raamatud).

vastutus olla korrektne ja tähelepanelik uurimismeetodi kohaldamisel. Sellega pean silmas intervjuukava tõlkimist, kuna kasutasin magistritöös sama intervjuukava, mida kasutasin bakalaureusetöö tegemisel. Teine tähelepanek, mis on seoses keele aspektiga mainimist väärt, on andmete kogumine ning saadud andmete tõlgendamine ja tulemuste esitamine. Ehkki mina kui käesoleva uurimistöö autor valdan eesti keelt, pöörasin siiski eriti suurt tähelepanu sellele, et kõik intervjuueeritavate öeldu oleks tõlgendatud nii nagu nad seda mõelnud on ning et nende kogemused ja mõtted oleks magistritöös õigesti esitatud. Selle tagamiseks palusin intervjuude käigus intervjuueerivate käest, et nad täpsustaksid oma mõtteid, kui need mulle kui intervjuueerijale ebaselgeks jäid.

Lisaks keele kasutamisele ja eetika küsimustele, tuuakse kirjanduses välja ka teisi aspekte, mis võivad rahvusvahelise uurimistöö läbiviimist raskendada. Nimelt toovad erinevad autorid (nt Gardner jt, 2012: 254; Lombe jt, 2013: 33; Kyonne, 2015) välja rahastamise, kultuuri ja metodoloogiaga seotud küsimused. Kuna üldjuhul viiakse rahvusvahelisi uurimistöid läbi rahvusvahelistes meeskondades, siis on rahastamise aspekt oluline. Näitena võib siinkohal tuua kõikide partnerite ühise kohtumise korraldamise peale kuluvad transpordikulud. Rahvusvahelise uurimistöö läbiviimise ja rahvusvahelise meeskonnaga töötades tuleb tähelepanu pöörata ka kultuuridevahelistele erinevustele. See tähendab, et konfliktide või arusaamatuste vältimiseks peab uurimuses osalejate ja meeskonna liikmete mõistmiseks arvesse võtma ja mõistma nende kultuurilist tausta. Kultuuri aspekt mõjutab suurel määral ka uurimisega seotud metodoloogiat ja seda just uurimisküsimuste sõnastamise ja uurimise ülesehituse poolest (National Research Council, 2001: 21). See tähendab, et rahvusvaheliste uuringute puhul tasub meeles pidada seda, kas uurimisküsimuste sõnastus, uurimismeetod (sh ka andmekogumis- ja analüüsimismeetod) on erinevates kultuurides ja riikides kohandatav. Kuigi ka käesolev magistritöö on rahvusvaheline uurimistöö, ei puuduta eelmainitud väljakutsed otseselt uurimistöö läbiviimist, kuna Eesti ja Läti kultuuride vahelised erinevused ei ole nii märkimisväärsed ning uurimistöö iseenesest ei ole nii mastaapne.

## **2. PEATÜKK: BAKALAUREUSETÖÖ TUTVUSTUS**

Käesolevas peatükis annan lühiülevaate oma bakalaureusetööst. Alguses tutvustan oma töö teema valikut koos põhjendusega, miks dokumentitöö teemat sotsiaaltöö kontekstis on tarvis uurida. Seejärel annan ülevaate bakalaureusetöö uurimismeetodist ning esitlen andmete kodeerimise käigus ilmnunud teemasid, mis kajastavad bakalaureusetöö põhilisi tulemusi. Bakalaureusetöö sisulised tulemused esitatakse käesoleva magistritöö neljandas peatükis, kus nad on integreeritud ühtsesse analüüsin ja arutlen nende üle koos magistritöö raames intervjueritud Tallinna lastekaitse spetsialistide arvamustega.

### **2.1. Dokumendikesksuse probleem sotsiaaltöös**

Sotsiaaltöötajad on pidevalt valiku ees: kas osutada klientidele täisväärtuslikku abi ja täita perfektselt vaid olulisemaid dokumente või täita kõik nõutud dokumendid ja pöörata klientidele vähem tähelepanu. Selline oli minu bakalaureusetöö „Sotsiaaltöö sotsiaalametis: kliendi- või dokumendikeskne” (2014) raames läbi viidud uurimustöö peamine järeldus. Bakalaureusetöö eesmärk oli välja selgitada, millisena näevad Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajad dokumentitöö rolli igapäevases klienditöös.

Teema valik oli ühest küljest seotud minu eelneva kogemusega sotsiaaltöötajana ja kokkupuutega dokumentitööga ning teisest küljest teadmisega, et dokumentitöö on sotsiaaltöötajate igapäevase töö lahutamatu ja tähtis osa. Lisaks sellele, et dokumentitöö on kohustuslik ning asutuse poolt rangelt reguleeritud, on dokumentitöö seotud ka seadusandliku raamistikuga. Mis tähendab seda, et ühelt poolt on dokumentidel oluline roll sotsiaaltöö kavandamisel ja selle hindamisel ning teiselt poolt on dokumendid sotsiaaltöötaja nii-öelda töövahend, mis tihtipeale on abiks töö struktureerimisel (nt sotsiaaltöö juhtumite lahendamisel) ning oma tehtud töö tõestamiseks (nt tõend kohtus).

Bakalaureusetöö raames püstitasin kaks uurimusküsimust. Minu arvates oli tähtis teada saada, (1) mida sotsiaaltöötajad ise dokumentitööst arvavad ning millised on olnud nende kogemused oma igapäevapraktikas. Kuna sotsiaaltööd positsioneeritakse abistava elukutsena, soovisin ühtlasi ka

välja selgitada, (2) kuidas sotsiaaltöötajate arvates dokumentatsioon klientide probleemide lahendamist mõjutab.

## **2.2. Uurimismeetod**

Bakalaureusetöö eesmärgiks oli uurida sotsiaaltöötajate kogemusi ning selleks kõige sobivam viis oli kvalitatiivse uurimismeetodi kasutamine. Kvalitatiivne uurimismeetod ning vastav andmekogumismeetod, milleks oli poolstruktureeritud intervjuud, võimaldas bakalaureusetöö raames püstitatud probleemi põhjalikumalt süveneda. Valisin kvalitatiivse uurimismeetodi, kuna see võimaldab nähtavaks teha uurimuses osalejate kogemused, teadmised jms, millest tavaliselt ei räägita või millest ei soovita rääkida (Greene, 1994: 541). Andmekogumismeetodiks valisin poolstruktureeritud intervjuu, mis on otstarbekas, kui uurija soovib mõista oma uurimuses osalejate kogemusi ja arvamusi uuritava fenomeni kohta (Given, 2008: 290). Käesoleval juhul on minul endal olnud otsene kokkupuude Riia Sotsiaalameti ja selle dokumenditööga, kuna olen antud organisatsioonis sotsiaaltöötajana töötanud.

Oma bakalaureusetöö raames olin mina kui uurija andmete kogumisel tähelepanelik, empaatiline ning vältisin oma arvamuse või mõtete väljaütlemist ja põhinesin analüüsis intervjuerijatelt saadud andmetele lähtudes Miles' ja Huberman' (1994: 6) soovitustest. Minu ülesandeks oli anda uuritavast probleemist tervikülevaade ehk siis kasutasin holistilist lähenemist, mis on ka üks kvalitatiivse uurimustöö uurija ülesannetest (Shaw ja Gould, 2001: 7). Bakalaureusetöö ülesandeks oli välja selgitada sotsiaaltöötajate perspektiivid antud uurimisprobleemi kohta. Sotsiaaltöötajate seisukohtade väljaselgitamine oli tähtis, kuna see aitab luua tervikpilti, isegi siis, kui antud uurimisprobleemiga olid seotud ka teised osapooled, näiteks juhatus ja sotsiaaltöötajate kliendid (O'Brien, 2010: 177).

## **2.3. Tulemused**

Bakalaureusetöös viisin läbi neli poolstruktureeritud intervjuud Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajatega, kes igapäevaselt töötavad lastega peredega. Uurimistöö läbiviimisel valisin eelmainitud sihtgrupiga töötavad sotsiaaltöötajad, kuna minu arvates on just

nende sotsiaaltöötajate tööalane vastutus kõige suurem, sest nad töötavad ühtede kõige kaitsetumate ühiskonnaliikmetega ehk lastega ja nende õiguste kaitsmisega.

Intervjuud viisin läbi läti keeles ning seejärel tõlkisin need transkribeerimise ajal eesti keelde. Analüüsimismeetodina valisin temaatilise analüüsi, mis koosnes kolmeastmelisest kodeerimisest (avatud kodeerimine → telgkodeerimine → selektiivne kodeerimine). Selektiivse kodeerimisega määratlesin tuumkategooriad, mis ühendas telgkodeerimisel loodud põhikategooriad.

Kodeerimise käigus ilmsid järgnevad teemad:

1. Sotsiaaltöö tähendus uurimuses osalejatele;
2. Sotsiaaltöötajate arvamused dokumenditööst;
3. Sotsiaaltöötajate suhtumine dokumenditöösse;
4. Dokumentide roll sotsiaaltöötajate ja kliendi suhetes;
5. Suundumused dokumenditöoga.

Eelmainitud teemadega ehk bakalaureusetöö põhitulemustega on võimalik lähemalt tutvuda magistritöö neljandas peatükis, kus on esitatud nii Tallinna Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistide kui Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse lastega peredega tegelevate sotsiaaltöötajate kogemused dokumentatsiooniga tööpraktikas.

### **3. PEATÜKK: UURIMUSE KONTEKST**

Järgnevas peatükis vaatan, millised muutused ja tegevused on toimunud Riia Sotsiaalametis seoses dokumentatsiooniga alates minu bakalaureusetöö esitamisest tänapäevani. See on käesoleva uurimistöö puhul tähtis, kuna tegemist on võrdleva uuringuga ning soovin aktuaalsele olukorrale põhinedes esitada võimalikult usaldusväärseid andmeid. Samuti annan ülevaate sellest, kuidas sotsiaaltöö Tallinna Linnavalitsuses on korraldatud ning uurimuse tausta loomiseks iseloomustan Tallinna Lasnamäe Linnaosa valitsuse sotsiaalhoolekande osakonda.

#### **3.1. Muutused dokumentatsioonile esitatavates nõuetes Riia Sotsiaalameti töökorralduses perioodil 2014–2017**

Riia Sotsiaalameti juhataja sõnul on Riia Sotsiaalameti ja Tallinna Linnavalitsuse peamiseks erinevuseks see, et viimases on rõhk klientide mugavuste tagamisel, näiteks saab avaldusi esitada või dokumente kätte saada elektroonselt (siinkohal peab mainima, et see on Eestis üleriigiline tendents, mitte ainult Tallinna Linnavalitsuses). Riia Sotsiaalameti muutused seoses dokumenditööga on aga teadlikult suunatud sotsiaaltöötajate efektiivsusele (Alksnis, 2017):

*„(..) meil hetkel on käimas pilootprojekt, mis paari kuu pärast lõpeb (..) elektrooniline süsteem koduhoolduse hindamiseks. Ühe hindamise tulemusena saab sotsiaaltöötaja 9 erinevat teenust, mis on sobivad kliendile. Selleks on vaja ainult kliendi avaldust, rohkem pabereid ei ole (..) hetkel käivad sotsiaaltöötajad klientide juures kaustadega, mis on täis blankette, see on varsti ajalugu. Nüüd võtab ta ainult tahvelarvuti ja teeb tööd, seal on algoritmid (..)“ (Alksnis, 2017).*

Eelmainitud näitab, millise suuna Riia Sotsiaalamet sotsiaaltöötajate töö tulemuslikkuse tõstmiseks valinud on. Siiski pean tõdema, et uurides erinevaid seadusandlusega seotud dokumente, mis sätestavad kasutatavat dokumentatsiooni sotsiaaltöötajate töös, märkimisväärseid muutusi ei leia.

Järgmistes alapeatükkides pööran tähelepanu sellele, millised muutused on toimunud Riia Sotsiaalametis seoses kindlaks määratud kohustusliku dokumentatsiooni osas, eriti

klienditoimikus olevate dokumentide kohta. Samuti annan ülevaate Riia Sotsiaalametis läbi viidud sotsiaaltöötajate töökoormuse mõõtmise (teostatud 2014. aasta 2. jaanuarist–30. aprillini) ja fookusgruppide tulemuste raportist. Koormatuse mõõdet teostati ja fookusgruppid viidi läbi eesmärgiga tõsta juhtumiga töötades sotsiaaltöö töökvaliteeti.

### **3.1.1. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajate töökoormuse mõõtmine**

Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna palvel viidi 2014. aastal (ajavahemikul 2. jaanuarist–30. aprillini) Riia Sotsiaalametis läbi sotsiaaltöötajate töökoormuse mõõtmine. Uuriti 65 sotsiaaltöö juhtumiga töötavat sotsiaaltöötajat ning nende tööaja kasutamise harjumusi<sup>2</sup>. Iga sotsiaaltöötaja fikseeris ühe kuu jooksul kõik oma toimingud ning selle, kui palju aega tal nende tegemiseks kulus. Lisaks sellele viidi kvalitatiivse andmete saamiseks sotsiaaltöötajatega läbi ka fookusgruppid.

Fookusgruppides osalejate seisukoht on sarnane minu bakalaureusetöös intervjueeritavate inimeste seisukohtadega. Nimelt viitavad nad sellele, et klienditoimiku dokumenteerimine ning üleüldse kohustuslike dokumentide täitmine on enamasti formaalne ja seda tehakse ainult sellepärast, et seda nõutakse ja et dokumente peab järelvalve teostamise ajal näitama (Riia Sotsiaalamet, 2014). Fookusgruppides osalejad rõhutavad, et klienditoimiku täitmine ja informatsiooni dubleerimine (nt klienditoimikus ja sotsiaalabi haldusinfosüsteemis) võtab kõige rohkem aega ja sotsiaaltöötajate arvates on see harva nende töös abiks ning vahel isegi segab (Riia Sotsiaalamet, 2014). Siinkohal toon selle kohta välja paar näidet oma bakalaureusetööst. Minu bakalaureusetöö üheks teemaks oli sotsiaaltöötajate suhtumine dokumenditöösse (vt ka Kubulnieks, 2014: 29). Bakalaureusetöö raames intervjueeritud sotsiaaltöötajad tõid välja erinevaid näiteid oma argipäevast seoses dokumenditööga ja avaldasid selle kohta arvamust. Näites väljendasid bakalaureusetöö raames intervjueeritud sotsiaaltöötajad kliendi esmase hindamise üle pettumust ning andsid mõista, et vaja oleks teistsugust lähenemist, kuna ankeet, mille abiga hindamist läbi viiakse, on liiga üldine ning seda ei saa kõikide klientide puhul

---

<sup>2</sup> Tööaja kasutamise harjumuste all peetakse silmas näiteks keskmist ajakasutust juhtumiplaani koostamisel, kliendiga konsulteerimisel, kliendiga konsultatsioonil kokkuvõtte koostamisel jms. Samuti annab töökoormuse mõõtmise raport ülevaate näiteks keskmisest klientide arvust ühe sotsiaaltöötaja kohta ja keskmisest sotsiaaltöö juhtumite arvust ühe sotsiaaltöötaja kohta (sõltuvalt sotsiaaltöö juhtumi intensiivsusest (aktiivne, mitteaktiivne)) jms.

kasutada. Sotsiaaltöötajad, kes osalesid Riia Sotsiaalameti töökoormuse mõõtmise raames läbiviidud fookusgruppides, olid samal arvamusel. Ka nende arvates ei kajasta esmase hindamise ankeet kliendi olukorda objektiivselt.

Riia Sotsiaalameti juhataja arvates on eelnevalt arutatud töökoormuse mõõtmise peamised järeldused ehk probleemid, millega Riia Sotsiaalamet kokku puutub, niinimetatud ajaröövliid (nt informatiivsed kirjad teistele asutustele) ning sotsiaaltöötajate puudus asutuses (Alksnis, 2017). Samuti on üheks aktuaalseks teemaks, millest ka Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad bakalaureusetöö raames läbi viidud intervjuudes rääkisid, erinevate aruannete täitmine ja nende esitamine Riia Sotsiaalameti juhatusele.

*„Üks asi, millega me praegu näeme vaeva, et sotsiaaltöötajatel oleks rohkem aega teiste asjade tegemiseks, on erinevaid aruanded (..) see kuu nii palju kliente, sellised probleemid (..) ausalt öelda, ma ei tea, kus see kõik jääb, meie ülesanne on andmed koguda ja siis me saadame need edasi heaoluosakonnale [Riia Linnavalitsuse Heaolu osakond].“ (Alksnis, 2017).*

Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajate töökoormuse mõõtmine on esile tõstnud ja asutuse juhatusele nähtavaks teinud erinevad sotsiaaltöötajate dokumentitööga seotud probleemid.

### **3.1.2. Muutused kohustusliku dokumentatsiooni osas**

Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajate töös kasutatavat kohustuslikku dokumentatsiooni Riia Sotsiaalameti klienditoimikus olevate dokumentide kohta reguleerib Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna määrus (Noteikumi „Par Rīgas Sociālā dienesta klienta lietā iekļaujamo dokumentāciju“, 2016). Oma bakalaureusetöös tōin välja, milliseid dokumente klienditoimik peab sisaldama (Kubulnieks, 2014: 25). Selleks et näha, millised muutused on toimunud Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajate poolt kasutatavas kohustuslikus dokumentatsioonis, olen nii 2014. aastal kui 2017. aastal kasutuses olevad dokumente kajastanud tabelina (vt joonis 1).

2014	2017
<ul style="list-style-type: none"> <li>- vorm, mis sisaldab toimiku tiitellehte, sotsiaaltöötaja töö ülevaadet, kliendi kontaktandmeid ja esmast hindamist kliendi sotsiaalse olukorra kohta;</li> <li>- vorm, mis sisaldab sotsiaaltöö juhtumi tegevusplaani;</li> <li>- vorm, mis sisaldab isiku sotsiaalse rehabilitatsiooni plaani;</li> <li>- vorm, mis sisaldab sotsiaaltöötaja ja kliendi omavahelist kokkulepet;</li> <li>- vorm, mis sisaldab sotsiaaltöö juhtumi hindamist;</li> <li>- vorm, mis sisaldab infot kodukülastuste kohta kliendi elukohas;</li> <li>- vorm, mis sisaldab vestluse või konsultatsiooni kirjeldust.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vorm, mis sisaldab toimiku tiitellehte, sotsiaaltöötaja töö ülevaadet, kliendi kontaktandmeid;</li> <li>- <b>vorm, mis sisaldab sotsiaalse olukorra ja sotsiaalse funktsioneerimise hindamist;</b></li> <li>- <b>vorm, mis sisaldab genogrammi;</b></li> <li>- vorm, mis sisaldab isiku sotsiaalse rehabilitatsiooni plaani;</li> <li>- vorm, mis sisaldab sotsiaaltöö juhtumi hindamist;</li> <li>- <b>vorm, mis sisaldab sotsiaaltöö juhtumi lõpphindamist;</b></li> <li>- vorm, mis sisaldab vestluse või konsultatsiooni kirjeldust;</li> <li>- vorm, mis sisaldab infot kodukülastuste kohta kliendi elukohas.</li> </ul>

Joonis 1. Sotsiaaltöötajale kohustuslik dokumentatsioon Riia Sotsiaalametis, 2014 ja 2017 aastal.

Võib öelda, et kohustusliku dokumentatsiooni osas on märgata muutusi ning dokumentitöö on pigem kasvanud, kuid mitte märkimisväärselt. Mainimisväärne on see, et suuremat tähelepanu pööratakse kliendi sotsiaalse olukorra ja sotsiaalse funktsioneerimise hindamisele, mis põhimõtteliselt asendab 2014. aastal kasutuses olnud esmast kliendi hindamist sotsiaalse olukorra kohta. Nimelt on sotsiaaltöötaja kogunud informatsiooni kliendi sotsiaalse olukorra ja sotsiaalse funktsioneerimise kohta (nt elutingimused, tööhõive, sissetulek, haridus jms) ning selle põhjal täitnud sotsiaalse funktsioneerimise hindamise vormi. Samuti sisaldab vorm informatsiooni tuvastatud probleemide kohta ja juhtumikorralduse algatamise või mittealgatamise põhjuseid.

Samuti peab mainima, et võrreldes 2014. aastaga ei ole juhtumiplaan enam kasutusel. Juhtumiplaan on integreeritud isiku sotsiaalse rehabilitatsiooni plaanis, nõndamoodi on üritatud dokumente optimeerida ning neid ratsionaalsemaks teha. Kokkuvõtlikult võib öelda, et muutused dokumentatsioonis Riia Sotsiaalametis perioodil 2014–2017 on toimunud sihikindlalt. Riia Sotsiaalameti juhataja arvates on just kliendi algne hindamine tähtis selleks, et edaspidine töö

oleks eesmärgipärane ning võimalikult edukas (Alksnis, 2017) ning selleks on loodud vorm, mis sisaldab sotsiaalse olukorra ja sotsiaalse funktsioneerimise hindamist.

### **3.2. Sotsiaaltöö korraldus Tallinna Linnavalitsuses**

Oma bakalaureusetöös andsin ülevaate Riia Sotsiaalametis tehtava sotsiaaltöö kohta, käesolevas magistrیتöös arendan seda teemat edasi ning iseloomustan Tallinna Linnavalitsuses (sh ka Tallinna Lasnamäe Linnaosa valitsuse sotsiaalhoolekane osakonnas) tehtavat sotsiaaltööd. Leian, et sotsiaaltöö piirid ei ole ühemõttelised, neid kehtestavad konkreetse riigi seadusandlus ehk õiguslik raamistik ning teised faktorid. Teiste faktorite all pean silmas struktuurilist aspekti ehk seda, kuidas sotsiaaltöö teenust osutavad organisatsioonid on struktureeritud ning kuidas on sotsiaaltöö korraldatud kohalikus omavalitsuses. Eesti sotsiaaltöö iseloomustamiseks kasutan sarnast lähenemist nagu olen seda teinud Läti sotsiaaltöö puhul oma bakalaureusetöös (vt Kubulnieks, 2014: 12).

Mitmete autorite arvates (nt Kiik ja Sirotkina, 2005; Fløtten, 2006; Groenningsaeter ja Kiik, 2012) on sotsiaaltöötaja professioon Eestis ja Eesti sotsiaaltöö algusjärk seotud Eesti Vabariigi Sotsiaalhoolekande seaduse vastuvõtmisega 1995. aastal<sup>3</sup>, kuna see seadus määras esmaselt kindlaks sotsiaaltöötaja mõiste ning tema ülesanded. Lisaks Sotsiaalhoolekande seadusele reguleerivad Eesti sotsiaaltööd ka Eesti Vabariigi Põhiseadus (1992), Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus (KOKS, 1993), Lastekaitse seadus (2016), Perekonnaseadus (2009) ja Sotsiaalseadustiku üldosa seadus (2016).

---

<sup>3</sup> Alates 2016. aasta 1. jaanuarist jõustus uus Sotsiaalhoolekande seadus. Eelnõuga on sisuliselt muudetud (1) kohalike omavalitsuste abistamiskohustust ja (2) toimetulekutoetuse regulatsiooni ning (3) rehabilitatsiooniteenuse ja (4) tehniliste abivahendite korraldust. Alates seaduse jõustumise kuupäevast 2017. aasta 1. jaanuarist on jõustunud neli uut Sotsiaalhoolekande seaduse redaktsiooni. Käesoleva magistrیتöö puhul on tähtsad muutused, mis on seotud sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistriga (STAR). Sellest ja lastekaitsetöötajate nägemusest lähemalt saab lugeda analüüsi ja arutelu peatükis.

Tallinna Linnavalitsuste sotsiaalhoolekannet korraldatakse Sotsiaalhoolekande korraldamise juhendi<sup>4</sup> järgi (2007). Juhendi järgi (2007: § 7(2)) Tallinna Linnavalitsuste üks ülesannetest on pikaajalise ja mitmekülgse abi osutamine ehk tegelema juhtumikorraldusega.

### **3.2.1. Tallinna Lasnamäe Linnaosa valitsuse sotsiaalhoolekande osakond**

Lasnamäe on kõige suurema elanike arvuga Tallinna linnaosa. 2017. aasta 1. mai seisuga oli Lasnamäel oma elukoha registreerunud 119 332 inimest (elanike arvult järgmine on Mustamäe linnaosa, kus elab 67 757 elanikku) (Tallinna Linnavalitsus, 2017). Samuti on Lasnamäe linnaosa puhul mainimisväärt see, et viimase rahvaloenduse järgi (2011) koosneb Lasnamäe rahvastik kõigepealt vene rahvusest inimesest ja seega sarnaneb antud linnaosa minu bakalaureusetöös uuritud Riia Bolderāja linnaosaga.

Lasnamäe linnaosas teostatakse sotsiaalhoolekannet linnaosa valitsuse sotsiaalhoolekande osakonna kaudu (Lasnamäe linnaosa põhimäärus<sup>5</sup>, 2006: § 3), mille ülesanded on Lasnamäe linnaosa arengukava 2015–2020 (Tallinna Linnavolikogu, 2015) järgi järgmised:

- isikule või perekonnale toimetulekuraskuste ennetamiseks, kõrvaldamiseks või kergendamiseks abi osutamine;
- sotsiaalsete erivajadustega isikute sotsiaalsele turvalisusele, arengule ja ühiskonnas kohanemisele kaasaaitamine;
- linnaosa sotsiaalhoolekande korraldamine ja sotsiaalteenuste arendamine

Samuti on Lasnamäe Linnaosa Valitsuses sotsiaalhoolekande teostamisel oluline roll Lasnamäe Perekeskusel, mis osutab sotsiaalteenuseid linnaosa eakatele, puuetega inimeste, lastega perede ja teistele abivajajatele (Lasnamäe Sotsiaalkeskuse põhimäärus, 2008: § 1).

Lasnamäe Linnaosa Valitsuse sotsiaalhoolekande osakond koosneb kolmest talitusest: (1) sotsiaalteenuste talitus, (2) sotsiaaltoetuste talitus ning (3) lastekaitse talitus. Käesoleva magistrیتöö raames uurin just lastekaitse talituse lastekaitse spetsialistide kogemusi seoses dokumenditööga.

---

<sup>4</sup> Kehtestatakse Sotsiaalhoolekande seaduse § 5 ja Tallinna Linnavolikogu määruse „Sotsiaalhoolekande seaduse, lastekaitse seaduse, sotsiaalseadustiku üldosa seaduse ja riigilõivuseadusega kohaliku omavalitsuse üksuse pädevusse antud ülesannete delegeerimine” § 1 lg 1 alusel.

<sup>5</sup> Määrus kehtestatakse Kohaliku omavalitsuse korralduse seaduse § 22 lõike 1 punkti 11 ja § 57 lg 2 ning Tallinna põhimääruse § 86 lg 3 ja 4 alusel.

## PROBLEEMIPÜSTITUS

Tänapäeval on dokumentatsioon sotsiaaltöö lahutamatu osa. Esiteks juba sellepärast, et sotsiaaltööd viiakse läbi põhiliselt riigihalduse kaudu, mida tihtipeale seostatakse bürokraatiaga ning Lipsky (1980) järgi seostatakse sotsiaaltöötajaid esmatasandi bürokraadidega. Kuid dokumentatsioon on sotsiaaltöö lahutamatu osa ka sellepärast, et sotsiaaltöö elukutse nõuab erinevate meetodite kasutamist, oma töö planeerimist ja selle dokumenteerimist. Oma bakalaureusetöös intervjueritud sotsiaaltöötajad avaldasid arvamust, et dokumentatsioon (nt juhtumiplaan, juhtumikorraldus, võrgustikutöö, hindamine ja vahehindamised jms) on sotsiaaltöös vajalik, kuna see võib abiks olla nii sotsiaaltöötajale kui kliendile (Kubulnieks, 2014: 31–33).

Otsustasin bakalaureusetöös uuritud teemat (dokumenditöö sotsiaaltöös) oma magistriritöös edasi uurida, kuna arvan, et dokumenditöö on tähtis osa sotsiaaltöötaja tööpraktikast. Selle tõestuseks on ka minu bakalaureusetöös saadud tulemused, mis näitavad, et sotsiaaltöötajad on dokumentatsiooni tõttu pidevalt valiku ees, kas osutada oma klientidele täisväärtuslikku abi või pühendada selle asemel tähelepanu dokumentide täitmisele. See tähendab, et sotsiaaltöötajad suhtuvad oma töös dokumenditöösse kaheti ning tunnevad seetõttu pidevalt pinget.

Käesoleva magistriritöö eesmärk on välja selgitada, millisena näevad Riia Sotsiaalameeti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajad ning Tallinna Lasnamäe linnaosa use lastekaitse spetsialistid dokumenditöö rolli igapäevases klienditöös. Valisin oma magistriritöö läbi viia võrdleva uurimusena, sest ühelt poolt võimaldab see vastava riigi (kas Eesti või Läti) sotsiaaltöö spetsialistidel oma tööpraktikat kõrvalt vaadata ning selle üle reflekteerida ja oma tööd teiste tööpraktikatega võrrelda. Teiselt poolt arvan, et käesolevat teemat oleks vajalik põhjalikumalt uurida ning käesolev uurimistöö oleks selleks kasulik alus.

Magistriritöö probleemist tulenevalt on püstitatud järgnevad uurimisküsimused:

1. uurimisküsimus: Millised on sotsiaaltöötajate kogemused dokumentatsiooniga oma igapäeva praktikas?
2. uurimisküsimus: Kuidas mõjutab dokumentatsioon sotsiaaltöötajate arvates klientide probleemide lahendamist?

## **4. PEATÜKK: METOODIKA**

Magistritöö esimeses peatükis harutasin lahti küsimused „mida“ ja „miks“, käesoleva peatüki keskpunktis on küsimus „kuidas“. Uurimise metodoloogia tutvustamine on oluline nii käesoleva uurimistöö puhul kui ka mistahes teise teadustöö puhul, sest niiviisi on uurimise läbiviimise protsess jälgitav ning seetõttu on saadud andmed ja esitatud tulemused lugejale usaldusväärsed (Blake jt, 2012: 203). Käesolevas peatükis kirjeldan oma uurimismeetodit ja põhjendan selle valikut, annan ülevaate andmete kogumise käigust ning sellest, kuidas olen saadud andmeid anlüüsinud.

### **4.1. Uurimismeetodi valik ja põhjendus**

Sotsiaalteaduslikes uuringutes kasutatakse nii kvantitatiivset kui kvalitatiivset uurimismeetodit (või mõlemaid korraga) ning ühe või teise kasutamine ei ole vale või õige. Uurimismeetodi valik sõltub sellest, kas valitud uurimismeetod on kõige sobivam viis uurimistöös püstitatud eesmärgi saavutamiseks. Oma bakalaureusetöö valmimisel kasutasin kvalitatiivset uurimismeetodit, kuna minu kui uurija eesmärk oli teada saada ja mõista sotsiaaltöötajate kogemusi seoses dokumenditööga ning välja selgitada, kuidas dokumenditöö mõjutab nende tööd klientidega. Ehkki arvatakse, et kvalitatiivne uurimismeetod on subjektiivne ning tulemused ei ole üldistatavad suuremale sihtgrupile, võimaldas minu bakalaureusetöö raames valitud uurimismeetod luua uurimisprobleemist esialgne ülevaade (Park ja Park, 2016: 3–4). Lisaks on kvalitatiivne uurimismeetod kõige sobivam viis inimeste arvamuste uurimiseks ja konteksti loomiseks ning see pakub võimalust teemasse süveneda ja seda põhjalikumalt uurida, tuues välja faktid ja mõtted, mida uurimuses osalejad on avaldanud (Barnham, 2015: 838–839).

Arvestades sellega, et käesolev magistritöö on jätk minu bakalaureusetööle, kasutasin seekord samuti kvalitatiivset uurimismeetodit. Kasutasin uurimistöös induktiivset lähenemist, mis kaasneb kvalitatiivse uurimismeetodi kasutamisega. See tähendab, et dokumenditöö ilmingu sotsiaaltöös selgitamine ning andmete kogumise käigus saadud andmete tõlgendamine aitab kaasa nii olemasolevate teoreetiliste ideede selgitamisele kui ka võimaldab arendada uusi.

Kvalitatiivne uurimismeetod on selleks kõige sobivam viis, kuna mind huvitavad sotsiaaltöö teenust osutavate spetsialistide kogemused. Kvantitatiivne uurimismeetod uurib seaduspärasusi muutujate vahel ning arendab selle abiga välja üldistusi, mis püstitatud hüpoteesi toetavad või kummutavad. Seega on kvalitatiivne uurimismeetod paindlikum (Kyonne, 2015: 1–3). Paindlikkus avaldub selles, et kvalitatiivne uurimismeetod eeldab, et nähtustel on erinevaid selgitused, mis sõltuvad erinevatest teguritest (Kyonne, 2015: 2).

## **4.2. Andmete kogumine**

Käesoleva magistritöö puhul on tegemist võrdleva uuringuga ja seega kasutasin ka minu bakalaureusetöös 2013. aasta detsembris kogutud andmeid. Bakalaureusetöös osalesid Riia Sotsiaalameeti Bolderāja piirkonnakeskuse neli sotsiaaltöötajat, kes oma tööpraktikas puutuvad kokku lastega peredega ning kes olid nõus jagama oma kogemusi seoses dokumenditööga oma sotsiaaltöö praktikas. Samuti jagasid oma kogemusi ning mõtteid dokumenditöö teemal Tallinna Lasnamäe Linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid.

Siinkohal võib tekkida küsimus, mis kaalutlusel valisin käesoleva uurimistöö puhul uurimiseks Tallinna Lasnamäe Linnaosavalitsuse ning informantideks lastekaitse spetsialistid. Esimene põhjus uurida just Tallinna Lasnamäe Linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistide kogemusi seoses dokumenditööga oma sotsiaaltöö praktikas on seotud sellega, et Lasnamäe linnaosal Tallinnas on sarnane profiil Bolderāja linnaosaga Riias. Ja seda just territooriumi ja elanike eripärade poolest. Mõlemad linnaosad on ühtedeks suurematest linnaosadest nii territooriumi kui rahvastiku suhtes ning mõlemaid ühendab ka see, et nad on põhiliselt rahvastatud vene päritolu inimestega. Kuna tegemist on võrdleva uurimistööga, oli magistritöö läbiviimiseks oluline välja valida võimalikult sarnase profiiliga linnaosa.

Uurimistöö subjektideks valisin Eestis lastekaitse spetsialistid ja Riias lastega peredega töötavad sotsiaaltöötajad. Keskendusin lastele, sest arvan (ja seda arvamust jagavad ka paljud teised uurijad), et lapsed on ühiskonna kõige kaitsetum osa ning suur osa sotsiaaltöö ressurssidest pühendatakse nende õiguste kaitsmiseks. Seepärast on minu arvates oluline ja vajalik uurida laste õiguste kaitsmisega tegelevate sotsiaaltöö spetsialistide tööpraktikat ja eriti nende töökorraldust.

Läti ja Riia sotsiaaltöö puhul on need sotsiaaltöötajad, kes tegelevad lastega peredega ning Eesti ja Tallinna puhul on need lastekaitse spetsialistid.

Kokku on magistritöös kajastatud neli intervjuud Riia Sotsiaalmeti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöö spetsialistidega<sup>6</sup> ning neli intervjuud Tallinna Lasnamäe Linnaosavalitsuse sotsiaalhoolekande osakonna lastekaitse spetsialistidega. Riia Sotsiaalmeti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöö spetsialiste intervjuerisin oma bakalaureusetöö raames 2013. aasta detsembris ja Tallinna Lasnamäe Linnaosavalitsuse sotsiaalhoolekande osakonna lastekaitse spetsialiste intervjuerisin 2017. aasta aprillikuus. Intervjuude läbiviimiseks võtsin ühendust Tallinna Lasnamäe Linnaosavalitsuse sotsiaalhoolekande osakonna juhatajaga 2017. aasta veebruaris, kuid suhtlemine ja lõplike kokkulepete saamine oli raskendatud. Seega pöördusin oma magistritöö juhendaja poole ning tema abiga sain kokkulepped lastekaitse spetsialistidega intervjuude läbiviimiseks. Eelmainitud probleem kokkulepete saamise osas kinnitab seda, et lastekaitse spetsialistide töökoormus on suur ning see tuli ka intervjuudest välja.

### **4.3. Andmekogumismeetod**

Samuti nagu oma bakalaureusetöös, kasutasin käesolevas magistritöös andmekogumismeetodina poolstruktureeritud intervjuud. Kuna tegemist on võrdleva uurimistööga, siis Tallinna Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistide intervjuerimiseks kasutasin sama intervjuukava (st uurimisküsimusi ja intervjuuküsimusi ei ole muudetud), mis oma bakalaureusetöös. Otsus kasutada sama intervjuukava on kõigepealt seotud sellega, et analüüsi käigus kogutud andmeid oleks võimalik võrrelda ning esitatud tulemused oleksid võimalikult usaldusväärsed.

---

<sup>6</sup> Kaks lastega peredega töötavat sotsiaaltöötajat; üks sotsiaaltöötaja tegeles lastega peredega, kus üks või mõlemad vanemad on töötud; üks sotsiaaltöötaja tegeles lastega peredega, kus on puuetega lapsed.

#### **4.4. Analüüsimismeetod**

Andmeanalüüsimetodina kasutasin temaatilist analüüsi. Teemaatilise analüüsi puhul kasutasin kolmeastmelist kodeerimist (avatud kodeerimine → telgkodeerimine → selektiivne kodeerimine). Kolmeastmeline kodeerimine võimaldas korrastada intervjuude käigus saadud andmeid ning moodustada ja välja tuua olulised teemad. Avatud kodeerimine aitas luua esialgsed kategooriad, seejärel moodustasin telgkodeerimisega nendest põhikategooriad ning selektiivse kodeerimisega määratlesin põhikategooriates leiduvad tuumkategooriad. Kodeerimine aitas kaasa andmete korrastamisele, oluliste teemade leidmisele ning nende tõlgendamisele (Lockyer, 2004: 173). Tulemused esitan koos tsitaatidega ja konfidentsiaalsuse huvides pole nende autoreid mainitud.

## 5. PEATÜKK: ANALÜÜS JA ARUTELU

Käesoleva peatüki eesmärk on analüüsida magistritöö raames saadud andmeid ning arutleda peamiste uurimistulemuste üle. Peatükk on jaotatud viieks alapeatükiks ja igaüks neist kajastab selektiivse kodeerimise käigus ilmnunud põhikateegooriaid, millest olen omakorda defineerinud põhilised teemad (vt joonis 2). Kuna tegemist on võrdleva uuringuga, siis analüüsin igas alapeatükis Tallinna Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistide intervjuusid. Lisaks sellele sisaldavad alapeatükid ülevaadet bakalaureusetöö tulemustest samal teemal ning võrdlust Riia ja Tallinna sotsiaaltöö spetsialistide kogemustest dokumentatsiooniga nende tööpraktikas.

<b>Teema</b>	<b>Põhikateegooriad</b>
1. Sotsiaaltöö tähendus uurimuses osalejatele	- Teenused - Mänedžer - Abistamine
2. Sotsiaaltöötajate arvamused dokumenditööst	- STAR - Informatsiooni vahetus
3. Sotsiaaltöötajate suhtumine dokumenditöösse	- Olukorraga leppimine - Iseotsustusvõime
4. Dokumentide roll sotsiaaltöötaja ja kliendi suhetes	- Ajapuudus - Koostöö - Tasakaal
5. Suundumused seoses dokumenditööga	- Internet - Standartiseerimine - Seadusandlus

### Joonis 2. Põhikateegooriatest ilmnunud teemad

Magistritöös ilmnemise selektiivse kodeerimise käigus samad teemad nagu minu bakalaureusetöös. Selle üks põhjustest võib olla see, et kasutasin sama intervjuukava. Samas võib ka väita, et kui arutletakse dokumentatsiooni üle sotsiaaltöös, on joonises 2 väljatoodud teemad tähtsad nii Riia kui ka Tallinna sotsiaaltöö spetsialistide jaoks. Antud juhul peab aga mainima ka seda, et intervjuudes pööravad mõlema linna sotsiaaltöö spetsialistid erinevatele asjadele tähelepanu ja sellest kirjutan lähemalt järgmistes alapeatükides. Minu arvates avavad just need erinevad nägemused käesoleva uurimistöö raames uue perspektiivi selle kohta, kuidas antud

uurimistemat käsitleda. Samal ajal seletab see Riia ja Tallinna sotsiaaltöö spetsialistide, kes töötavad lastega peredega, töö spetsiifikat, näiteks teenustepõhine praktika ja vahetu töö kliendiga.

Esitan tulemused algul Tallinna ja Riia kohta eraldi ning mõlema linna töötajate tsitaadid on esitatud ilma isikuid identifitseerimata, kuna minu töös on isikute eristamisest olulisem erinevate sotsiaaltöö kultuuride erinevuste-sarnasuste leidmine.

## **5.1. Sotsiaaltöö tähendus uurimuses osalejatele**

Olles ligi viis aastat sotsiaaltöötajana töötanud, olen kokku puutunud olukordadega, kus sotsiaaltöö kliendid ei mõista, mida sotsiaaltöö tähendab ja millised on sotsiaaltöötaja ülesanded. Sarnane olukord valitseb ka minu perekonnaliikmete ja sõprade seas, kui jutuks tuleb minu valitud eriala. Teadmatust selle kohta, mida sotsiaaltöö ennast kujutab, ei ole taunimisväärne, kuid siiski arvan, et sotsiaaltöö mõistmine ühiskonna poolt aitaks sotsiaaltöö spetsialistide nende tööpraktikas. Näiteks mainisid lastekaitse spetsialistid ka oma intervjuudes, et usaldusel ja koostööl põhineva abistamise aspekt sotsiaaltöös jääb tihti tähelepanuta, kuna ühiskonnas valitseb mõtlemine, et lastekaitse spetsialistid tegelevad ainult laste peredest eemaldamisega. Kuid veelgi tähtsam on see, et sotsiaaltöö spetsialistid ise mõistaksid oma töö eesmärgi, suudaksid seda klientidele selgitada ja selle saavutamiseks ka tegutseksid. Käesolev magistr töö võimaldab süveneda sellesse, kuidas erinevate riikide – Eesti ja Läti – sotsiaaltöö spetsialistid sotsiaaltööd mõistavad. Sellesse teemasse on oluline süveneda, kuna see võimaldab iseloomustada vastava riigi sotsiaaltöökultuuri ja näha, mis suunas see suundub. Käesoleva uurimistöo raames on rõhk just dokumentatsiooniga seotud suundumusel. Käesolevas peatükis uurin, kuidas Tallinna lastekaitse spetsialistid ja Riia lastega peredega töötavad sotsiaaltöötajad mõistavad sotsiaaltööd ja kuidas see nende igapäevatoos väljendub.

### **5.1.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid**

Eesti keelde tõlgitud sotsiaaltöö professiooni ülemaailmse definitsiooni (Sotsiaaltöö professiooni..., 2014) järgi on sotsiaaltöö ühtaegu nii akadeemiline teadusala kui ka praktiline

töö, mis aitab kaasa sotsiaalsete muutuste elluviimisele, toetab arengut ning aitab inimestel ennast igakülgsest teostada. Aga kuidas näeb see välja lastekaitse spetsialistide tööpraktikas? Intervjuudest tuli välja, et kõikide lastekaitse spetsialistide jaoks olid sotsiaaltöö kirjeldamiseks olulised võtmesõnad „abistamine“ ja „toetamine“.

*„Sotsiaaltöö on inimeste abistamine, et aidata inimesi nende probleemide lahendamisel. Kui ei ole võimalik probleemi lahendada, siis toetame ja abistame.“*

Staniforth jt (2011) arutlevad oma artiklis selle üle, kuidas sotsiaaltöötajad oma kutseala defineerivad ning nende peamine järeldus on, et selleks on palju erinevaid viise. Ja see tuleneb sellest, et sotsiaaltöötajad eelistavad sotsiaaltööd defineerides põhinedes rohkem oma igapäevatöö praktikal ehk sellele, kuidas nende igapäevane töö klientidega välja näeb, mitte teoreetilistele teadmistele (Staniforth jt, 2011: 203). Seda oli ka märgata Tallinna lastekaitse spetsialistide intervjuuerides. Intervjuude käigus oli tunda, et intervjuueeritavatel oli raske defineerida, mida sotsiaaltöö nende jaoks tähendab.

*„Eks ta laias mõttes on mõeldud nagu inimeste aitamiseks, selliste võimalustega, mis on nagu võibolla linnaosas kättesaadaval. Oleneb, mis perega tegemist on ja sotsiaaltöö võib ju olla ka majanduslikus mõttes abistamine, sotsiaalses mõttes on ta rohkem pere toimetuleku taastamine või ergutamise pereliikmete, ergutamise enda abistamiseks, aga sageli on ta siiski ainult selline järelvalve, karistusorgan.“*

Mitendorfi ja Ewijki (2016: 83) arvates on raskused sotsiaaltöö defineerimisega seotud sellega, et sotsiaaltöötajate (lastekaitse spetsialistid kaasa arvatud) töös tuleb sagedasti ette muutusi. Seega peavad sotsiaaltöötajad pidevalt uute olukordadega kohanduma, mis on ka ühtlasi seotud sellega, et sotsiaaltöö profession on pidevas arengus.

Nagu eelnevalt mainitud, sõltub lastekaitse spetsialistide töö definitsioon sellest, mida nad oma tööpraktikas igapäevaselt teevad. Tallinna lastekaitse spetsialistide puhul moodustus intervjuude käigus üks kindel muster.

*„Lastekaitse spetsialisti ülesanne ongi siis läheneda igale perele individuaalselt ja siis nendes raamides mis meil siin on, leida siis sobivaid lahendusi. Tegelikult see on spetsialisti vastutus,*

*missguseid lahendusi ta suudab välja pakkuda, millistele teenustele suunamist, missugust abi. Meil on kindlad raamid, me nendest välja eriti ei saa. Me ise nagu mingit peretööd või psühholoogilist tööd klientidega ei tee, meie kasutame teenuseid.“*

Lastekaitse spetsialistide avaldatud arvamused viitavad sellele, et Tallinna lastekaitse spetsialistide tööpraktika on teenustepõhine. See tähendab, et lastekaitse spetsialisti ülesanne ja otsene klienditöö on seotud klientide motiveerimisega kasutada nende poolt pakutud teenused. Ning juhtumi või menetluse lahendamise käik ja tulemus sõltub suurel määral võimalustest pakkuda kliendile sobivat teenust ja kliendi motivatsioonist tegutseda oma olukorra parandamise nimel. Ühtlasi on lastekaitse spetsialistid arvamusel, et nende vastutuseks on leida sobivaid lahendusi nendes raamides (nt seadusandlus, teenuste olemasolu ja kättesaadavus) mis neile on antud.

Eelnevalt mainisin, et lastekaitse spetsialistid oma kirjeldavad tööpraktikat kui teenustepõhist. See on ka kooskõlas Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialisti ametijuhendiga (2012), mis näeb ette, et lastekaitse spetsialisti ametikoha eesmärk koosneb kahest komponendist – klientide nõustamisest ning sotsiaalteenuste ja -toetuste vahendamisest (koostöös sotsiaaltoetuste talitusega). Et paremini mõista lastekaitse spetsialistide tööpraktikat, palusin neil kirjeldada oma tööpäeva. Intervjueeritavad kirjeldavad oma tööpäeva järgmiselt:

*„Tegelikult on meil palju ülesandeid, need on erinevad. Meil on vastuvõtupäevad, siis rohkem suhtlemist klientidega, siis on kodukülastused, kohtuasjad, kohtus käime. Täna ma hakkam koostama arvamust kohtule. Rohkem täna on paberitööd, kirjalikud tööd.“*

Üks teine lastekaitse spetsialist täpsustab ülesandeid, millega lastekaitse spetsialistid oma tööpraktikas kokku puutuvad, niimoodi:

*„Oleneb päevast, on kohtuarvamuste koostamine, meilidele vastamised, klientidega vestlemised, kodukülastused, kohtuistungitel osalemised, ümarlaudadel osalemised.“*

Lastekaitse spetsialistide põhitegevused võib jaotada kolmeks. (1) Esiteks otsene klienditöö, mis vastab sotsiaaltöö olemusele ja eelnevalt mainitud sotsiaaltöö professioni ülemaailmsele definitsioonile. Otsene klienditöö väljendub Lasnamäe linnaosavalitsuses erinevalt, näiteks

vestlused klientidega kohapeal lastekaitse spetsialisti kabinetis ja telefoni teel või külastused klientide kodus. (2) Samuti pannakse suurt rõhku koostööle teiste spetsialistidega ja institutsioonidega, mida oma olemusest võiks ka nimetada klienditöök, kuna see on suunatud klientide probleemide ja olukorrale parema lahenduse leidmiseks. Selle all peavad lastekaitse spetsialistid silmas erinevate ümarlaudade korraldamist, kus osalevad erinevad esindajad, näiteks politseist, koolidest või haiglastest. Ühtlasi on oluline osa lastekaitse spetsialisti tööst seotud kohtuga suhtlemisel – arvamuse esitamine kohtule vastava juhtumi kohta ja kohtuistungil osalemine. (3) Ning viimasel kohal on tegevus, mis mingis mõttes hõlmab kaht eelnevat: dokumenteerimine ehk töö dokumentatsiooniga.

*„Ma pakun, et 60% on meil võibolla dokumenditöö (.) võibolla siuke 40% on kliendipõhine töö.“*

Eelmanitud ühe lastekaitse spetsialisti nägemus dokumenditöö osakaalust lastekaitse spetsialistide tööpraktikas on suhteline ja võib olla eksitav nende töö põhieesmärgi suhtes. Ja seda sellepärast, et vaatamata sellele, et intervjuude käigus viitasid lastekaitse spetsialistid sellele, et dokumentatsioon omab suurt osa nende töös, on nende arvates siiski rõhk perega kontakti loomisel ja vajaliku abi osutamisel.

### **5.1.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad**

Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad iseloomustavad oma sotsiaaltöö praktikad kaheti. Kõigepealt on sotsiaaltöötajate arvates nende töö seotud inimeste ehk oma klientide aitamisega, kuid viisid, kuidas klientide aitamine väljendub, on erinevad. Sellest tulenevalt rõhutavad sotsiaaltöötajad individuaalset lähenemist klientide olukorrale ja probleemidele. Sotsiaaltöötajate tööpraktikas on väga olulisteks teguriteks klientidega suhtlemine ja oskus leida sobivaid ressursse, mis aitaksid kaasa klientide probleemide lahendamisele.

*„Sotsiaaltöö on kunst ja väljakutse.“*

Eelnev tsitaat iseloomustab üht osa Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajate tööst. Selleks, et aidata kaasa klientide probleemide lahendamisele, rõhutasid uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad seda, et nad kasutavad oma töös erinevaid ja kohati ka loomingulisi meetodeid. Sinna alla kuuluvad näiteks rollimängud ja erinevad meetodilised abimaterjalid (nt testid). Sotsiaaltöötajate töö teine

pool koosneb dokumenditööst, selle all mõeldakse näiteks kodukülastuste ja klientidega kohtumiste dokumenteerimist ja ametlike kirjade koostamist. Samuti on oluline roll tegevustel, mis on seotud töökorraldusega (nt koosolekutel osalemine, erinevate uute määrustega tutvumine ja töögruppides osalemine). Sotsiaaltöötajate endi iseloomustus sotsiaaltöö kohta sarnaneb seadusandluses kirjeldatuga.

*„Sotsiaaltöötaja piibel on sotsiaalteenuste ja sotsiaalabi seadus.“*

Eelnevas tsitaadis näeb sotsiaaltöötaja poolt nimetatud seadus ette, et sotsiaaltöö on: „professionaalne tegevus, mille eesmärk on aidata inimestel, peredel, inimrühmadel ja ühiskonnal terviklikult edendada või taastada oma võime sotsiaalselt funktsioneerida ning luua selleks funktsioneerimiseks soodsad tingimused“ (Latvijas Republikas „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums“ (Lāti Vabariigi sotsiaalteenuste ja sotsiaalabi seadus), 2002).

Ehkki sotsiaaltöötajad ja seadusandlus mõistavad sotsiaaltööd sarnaselt, viitasid sotsiaaltöötajad intervjuude ajal siiski sellele, et nende tööpraktika näeb tegelikkuses välja teistsugune ning see ei ole sotsiaaltöö, millega nad tegelevad. Intervjuude põhjal avaldatud arvamused viitasid sellele, et sotsiaaltöötajate igapäevatöö hulka kuulub palju ja erinevaid ülesandeid, mis tekitavad pinget. Kuna sotsiaaltöö nõuab klientide olukorda süvenemist, siis sotsiaaltöötajate eelmainitud pinge ja ajapuudus tekitab olukorra, milles sotsiaaltöötajal ei ole tunnet, et ta tegeleb sotsiaaltööga.

### **5.1.3. Tallinn-Riia arutelu**

Nii Eesti kui Läti sotsiaaltöö spetsialistid, kes tegelevad lastega peredega, rõhutavad, et nende arvates on sotsiaaltöö eesmärk seotud klientide abistamisega. Abistamise mõiste on laiahaardeline ning seda võib mitut erinevat moodi tõlgendada. Kirjanduses leidub erinevaid võimalusi, kuidas abistamist käsitletakse, näiteks Collins (2015: 209) seostab abistamise mõistet lootusega. Nimelt on abistamine protsess, mille jooksul abi vajav inimene sotsiaaltöötaja abiga saab üle negatiivsetest mõtetest ja tunnetest ning temas tärkab lootus, et tema probleeme on võimalik lahendada ning olukorda saab parandada. Käesoleval juhul on oluline mõistet lahti seletada vastavalt sellele, kuidas Tallinna lastekaitse spetsialistid ja Riia sotsiaaltöötajad seda mõistavad. Seeläbi iseloomustan ühtlasi ka mõlema uurimuses osaleja tööpetsiifikat.

Tallinna lastekaitse spetsialistid kirjeldavad oma klientide „abistamist“ kui sobivate lahenduste otsimist, mis lahendaks või leevendaks klientide probleeme. Sobivate lahenduste all on siinkohal mõeldud enamasti sobivaid sotsiaalteenuseid. Lisaks sellele, et lastekaitsetöötaja otsib klientide probleemide lahendamiseks sobivaid lahendusi ehk teenuseid, julgustab ja motiveerib ta klienti teenuseid kasutama. Sellest tulenevalt võib öelda, et Tallinna lastekaitse spetsialistide teostatud sotsiaaltöö on teenustekeskne.

Lastega peredega tegelevad Riia sotsiaaltöötajad rõhutavad lisaks abistamise mõistele ka oma igapäevatööd. Igapäevatöö all on mõelnud klientidega suhtlemist, sellest tulenevalt ka individuaalset lähenemist klientide olukorrale ja probleemidele. Ehkki Tallinna lastekaitse spetsialistid arvavad samuti, et nad lähenevad oma töös igale kliendile ja tema olukorrale ning probleemidele individuaalselt, võib selles osas siiski Tallinna ja Riia sotsiaaltöö spetsialistide vahel erinevusi täheldada. Põhiline erinevus peitub selles, kuidas eri linnade sotsiaaltöö spetsialistid klientide probleeme ja nende lahendamist käsitlevad. Enne tõin välja, et Tallinna lastekaitse spetsialistide tehtav sotsiaaltöö on teenustekeskne, mis tähendab, et praktilist ja psühholoogilist abi osutab teenusepakkuja, kelle lastekaitse spetsialist välja on valinud. Ning lastekaitse spetsialist on justkui mänedžer ehk spetsialist, kes korraldab asju nii, et tema klient saaks vajalikku abi sotsiaalteenusena. Seevastu Riia sotsiaaltöötajad kasutavad oma tööpraktikas klientidega erinevaid ning kohati loominguulisi meetodeid ja enamasti tegelevad oma klientidega isiklikult. Sellest tulenevalt väidan, et Riia sotsiaaltöötajate tööpraktika on kliendi- ja ülesandekeskne, milles põhirõhk on isikutevahelistele suhetel.

## **5.2. Sotsiaaltöö spetsialistide käsitused dokumenditööst**

Käesolevas peatükis analüüsin ja arutlen selle üle, millised on Riia Sotsiaalmeti sotsiaaltöötajate ja Tallinna lastekaitse spetsialistide käsitused dokumenditööst. Juba eelmises peatükis, milles arutlesin sotsiaaltöö tähenduse üle uurimuses osalejatele, oli tunda, et dokumenditöö on oluline sotsiaaltöö komponent, kuna intervjuudes avaldatud arvamused sotsiaaltöö kohta olid tihtipeale seotud dokumentatsiooniga nende töös.

### 5.2.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid

Enamik uurimuses osalenud lastekaitse spetsialiste seostavad dokumentitööd oma tööpraktikas sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistriga (STAR), mida kasutatakse oma töö planeerimiseks (nt juhtumiplaan) ja fikseerimiseks (nt vestlused klientidega, kodukülastused, tehtud päringud). Ehkki STAR on lastekaitse spetsialistide arvates üks kõige olulisemaid dokumentitööga seotud tegureid nende töös, on siiski ka veel palju teisi dokumente, mida on tööülesannete täitmiseks vaja täita ja mis sõltuvad konkreetsest juhtumist. Ühe lastekaitse spetsialisti arvates on nende tööd võimalik jaotada kaheks ning sellest sõltub ka tehtav dokumentitöö.

*„On kohtuasjad ja siis probleemsed pered. Kohtuasjadega on niimoodi, et siis tulevad kohtust paberid, tutvud nendega ja siis kas vestled telefoni teel klientidega või siis kutsud siia. Kui on vaja kodukülastust, siis teed seda, ja siis juba sellest vestlustest ja kodukülastustest koosneb arvamus või seisukoht kohtu jaoks, see on natuke kergem töö. Aga kus on rasked pered, koolikohustuste mittetäitmine või vanemad tarvitavad alkoholi või narkootikumi, seal on juba pikk töö.“*

Eelnimetatud viitab sellele, et lastekaitse spetsialistide töö koosneb kahest osast ehk juhtumitest, mille algataja on kohus, ning juhtumitest, mis on muul viisil lastekaitse spetsialistide kätte jõudnud, näiteks on saadud informatsiooni politseist, koolist või naabrilt. Lastekaitse spetsialisti avaldatud arvamus niinimetatud kohtuasjade kohta näitab seda, et selliste juhtumite puhul on kujunenud kindel muster, kuidas nendega tegeleda. Teiste juhtumite puhul on rõhk lastekaitse spetsialisti enda oskustel erinevatele sotsiaaltöö juhtumitele läheneda ja neid lahendada.

Eelnev lõik annab üldise ülevaate lastekaitse spetsialisti tööpraktikast, mis aitab kirjeldada arvamusi dokumentitööst. Kõik uurimuses osalenud lastekaitse spetsialistid olid intervjuudes arvamusel, et dokumentitöö ei takista neid oma tööülesandeid täitmast. Üks lastekaitse spetsialist kirjeldab dokumentitööga seotud olukorda järgmiselt:

*„ütleme niimoodi, et hetkel olen ma nii harjunud sellega, et on nii palju paberitööd. Ma ei märka seda, ma jõuan kõike teha, mul kliendid ei ole hätta jäetud. Ei ole olukorda, kus ma ütlen, et oodake, ma pean tegema oma kirjalikku tööd. Kliendid on rahul, paberitöö tehtud.“*

Intervjuude käigus märkas, et enamik lastekaitse spetsialiste viitasid enda töö üle reflekteerides ja küsimustele vastates kaudselt siiski sellele, et vahel võiks nende tööpraktikas dokumentitööd vähem olla. Ja seda just juhtumites, mille kohta informatsioon tuleb teisest institutsioonist (politsei, kool või haigla). Liigset dokumentitööd ja ajakulu mainiti seoses juhtumiplaani koostamisega. Liigse ajakulu tõttu ei koosta enamik lastekaitse spetsialiste alati sotsiaaltöö juhtumi juhtumiplaani, mis Sotsiaaltoetuste seaduse (2015: § 9) järgi on kohustuslik juhul, kui klient vajab pikaajalist ja mitmekülgset abi. See näitab lastekaitse spetsialistide suhtumist erinevatesse dokumentitööga seotud nüanssidesse ja seda analüüsin pikemalt järgmises peatükis.

Intervjuude käigus soovisin teada saada, kuidas näeb välja ja millest koosneb dokumentitöö lastekaitse spetsialistide tööpraktikas. Kõikide lastekaitse töötajate arvates teostatakse dokumentitööd põhiliselt STARi kaudu, mille täitmine on alates 2017. aastast kohustuslik. Üks uurimuses osaleja tutvustas intervjuu ajal STARi lähemalt:

*„siin on tegevuskava (..) siia me peame lisama siis juhtumi võrgustiku liikmed ja siin on juhtumiplaan nagu eelvaade, mida me peame siis kinnitama. Tegelikult klient peab andma oma allkirja, et seda juhtumiplaani üldse allkirjastada või tegema saada hakata (..) on e-toimingud, vestlused, päringud, kõik, kõik, mis on selle perega seotud. Tegelikult ka iga telefonikõne. Selline näeb üleüldiselt meie register välja, mida me kasutame.“*

Üldiselt on uurimuses osalejad STARi suhtes positiivselt meelestatud, kuna seal on olemas kindel struktuur ja on arusaadav ja ülevaatlik. Samuti tõstavad lastekaitse spetsialistid STARi kohta esile seda, et STAR on terve Eesti põhine ning eriti kasulik siis, kui klient kolib ühest linnast teise. See tähendab, et lastekaitse spetsialistil, kes hakkab kliendiga tegelema, on ülevaade kliendi olukorrast ehk probleemidest ja info koostöö kohta lastekaitse spetsialistiga eelmises elukohas jms. Kuid kuna tegemist on andmeregistriga, mis on internetipõhine ja mida kasutavad lastekaitse spetsialistid ja teised sotsiaaltöö spetsialistid üle Eesti, tekivad tihti tehnilised tõrked, mis tähendab, et STARile ei saa ligi ning seega ei ole võimalik informatsiooni sisestada. Üks

uurimuses osalenud lastekaitse spetsialist lisab, et sellised tõrkeid STARis võivad takistada dokumentitöö õigeaegset täitmist, kuna uusi kliente ja muid kohustusi lisandub pidevalt juurde.

Üks oluline teema, mis mõjutab uurimuses osalejate igapäevatööd, on koostöö teiste asutustega ja nendelt informatsiooni taotlemisega.

*„olekski palju lihtsam töötada, kui meil oleks need registrid omavahel seotud. Ma saan aru, et igale poole päris ma ei peaks pääsema, aga mingitesse kohtadesse (..), sest 30 päeva on alati dokumendile aega vastata. Kui asjaga kiire, siis see 30 päeva on selline (..)“*

Lastekaitse spetsialistid mainisid intervjuudes, et suur osa nende dokumentitööst on seotud tööks vajaliku informatsiooni taotlemisega teistest asutustest (nt politseist, koolidest või haiglatest). Vaatamata sellele, et lastekaitse spetsialistide töös kasutatav STAR on elektrooniline ja internetipõhine, on siiski suur osa nende poolt teostatud päringuid koostatud ametliku kirjana. See omakorda tähendab, et tööks vajaliku informatsiooni saamine võib võtta 30 päeva nagu seadus (2004: § 6) seda ette näeb ning lastekaitse spetsialistide arvates takistab see vahel nende tööd.

Intervjueerisin lastekaitse spetsialiste nende kabinettides ja see võimaldas mul näha ka nende töökeskkonda. Kuna kõik lastekaitse spetsialistid avaldasid arvamust, et nende töös väljendub dokumentitöö põhiliselt STARi andmete sisestamisega ning erinevate päringute teostamisega, siis minu tähelepanu köitsid spetsialistide laudadel olevad erinevad toimikud. Üks lastekaitse spetsialist selgitas, et need on toimikud tema klientide kohta ning tutvustas ka nende sisu.

*„Toimikus meil on igasugused paberid, mis me leiame vajalikuks (..) päringud, STARist prinditud välja info. Sama, mis me STARisse paneme, siis prindime välja ka ja paneme toimikusse, kuid see ei ole kohustus, aga kõik teevad, kui arvutiga midagi juhtub, siis alati see olemas.“*

Kuigi lastekaitse spetsialistide sõnul pole toimiku tegemine paberkandjal kohustuslik, tehakse seda siiski ning lisaks eelnevalt mainitud põhjusele (võimalik arvutitõrge), tõi lastekaitse spetsialist välja ka teise põhjuse. Nimelt on tal lihtsam teha tööd kliendiga, kui juhtum on kajastatud ka paberkandjal. Sellest võib järeldada, et uurimuses osalejad tähtsustavad

dokumentitööd oma töös nii dokumenteerimise kui ka töö planeerimise ja tööülesannete täitmise mõttes.

### **5.2.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad**

Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajaid intervjuerides täheldasin, et dokumentitööst oma tööpraktikas rääkides on sotsiaaltöötajad pigem negatiivselt meelestatud.

*„Kõiki minu töös kasutatavaid dokumente ma ei oskagi nimetada, mina lihtsalt ei mäleta neid kõiki, sest minu arvates on klienditoimikus juba niigi palju pabereid. Ma ütleks, et sotsiaaltöö muutub aina bürokraatlikumaks, aga samal ajal aitab see sotsiaaltöötajaid, vähemalt mind.“*

Sotsiaaltöötajad on negatiivselt meelestatud just sellepärast, et töös kasutatavate dokumentide arv ja maht on suur ja ajakulukas.

Kõige tähtsamaks peavad sotsiaaltöötajad klienditoimikut, milles on kõik üheskoos ja mis on seotud konkreetse juhtumiga (nt saadetud ja laekunud kirjad, klientidega kohtumiste kirjeldused (sh ka kodukülastused) ja juhtumiplaanid). Samal ajal rõhutavad sotsiaaltöötajad seda, et klienditoimik on oluline osa nende tööst, kuna selle järgi on võimalik jälgida tööprotsessi kliendiga ning see annab ülevaadet juhtumi lahendamise dünaamikast. Osa klienditoimikus oleva informatsiooni sisestavad sotsiaaltöötajad paralleelselt ka sotsiaalabi haldusinfosüsteemi.

*„Palju asju kattuvad, seda siiski oleks [vaja] üle vaadata, et poleks topelttöö, võib-olla peaks kasutama ainult sotsiaalabi haldusinfosüsteemi. Mis sajandil me elame ometi, see lihtsustaks meie tööd.“*

Hetkel kasutatakse sotsiaalabi haldusinfosüsteemi põhiliselt sotsiaalabi määramiseks ja väljamaksmiseks ning lisaks sotsiaaltöötajate konsultatsioonide klientidega ja kodukülastuste määratud teenuste kajastamiseks. Lisaks klienditööga seotud dokumentitööle koostavad ja täidavad sotsiaaltöötajad oma tööajal ka erinevaid administratiivseid dokumente, näiteks aruandeid, mis sisaldavad arvulisi tunnuseid. Eelnimetatud infosüsteemi kasutamine aitaks kaasa administratiivse töökoormuse leevendamisele.

### 5.2.3. Tallinn-Riia arutelu

Max Weber viitas ligi sajand tagasi sellele, et maailm koosneb formaalsetest organisatsioonidest ning seega ka dokumentidest, mida organisatsioonid toodavad ja oma töös kasutavad (1978: 219). Inimesed puutuvad juba sünnist saadik kokku dokumentidega (nt sünnitunnistuse saamine) ja hiljem ka teiste dokumentidega, näiteks isikut tõendava dokumendi omamise kohustus või tööle kandideerimisel vajalike dokumentide koostamine ja esitamine. Sellest tulenevalt võib öelda, et dokumendid ja dokumenditöö ei ole uus või ebaharilik fenomen. Kuid samal ajal on dokumendid ja dokumenditöö fenomen, mille üle ühiskonnas pidevalt arutletakse ning tihtipeale bürokraatiaga seostatakse. Eriti oluline on selle üle arutleda sotsiaaltöö kontekstis, kuna sotsiaaltöö professionina sekkub inimeste ellu.

Erinevate autorite arvates mõjutab dokumenditöö maht sotsiaaltöö spetsialisti suhet ja koostöö kvaliteeti oma kliendiga ning seda enamasti negatiivselt (vt Postle, 2002; Läss, 2009; Wilks, 2012). Samal ajal on tähtis mainida, et suhete kvaliteet sotsiaaltöö spetsialisti ja tema kliendi vahel on oluline, kuna sellest sõltub kliendiga tehtava töö efektiivsus (Sweeney ja Landreth, 2011: 132; De Boer ja Coady, 2007:33). Nagu eelnevalt mainitud olen, võib sotsiaaltöö praktika definitsioonile erinevat moodi läheneda (vt nt käesoleva magistritöö alapeatükki 4.1.3.). Nimelt võib tehtav sotsiaaltöö olla kas teenustepõhine või kliendikeskne. Sellest tulenevalt võivad ka lähenemised sotsiaaltöös tehtava dokumenditööle erineda olla (Kagle ja Kopels, 2008: 9).

Käesoleva peatüki keskpunktis on uurimuses osalejate ehk Tallinna ja Riia sotsiaaltöö spetsialistide arvamusend nende töös kasutatava dokumenditöö kohta. Kagle ja Kopels (2008: 35) toovad välja erinevad tehtava dokumenditöö tüübid (kliendikeskne, protsessikeskne ja teenustekeskne) ja viitavad nendevahelistele erinevustele. Näiteks on kliendikeskse dokumenditöö eesmärk koguda laiahaardelist informatsiooni kliendi kohta. Seevastu protsessikeskne dokumenditöö keskendub sotsiaaltöö spetsialisti ja kliendi omavahelise koostöö dokumenteerimisele, mis võimaldab sotsiaaltöö spetsialistil klienti mõista ning samal ajal ka oma töö ja oskuste (nt suhtlemine ja analüüsimine) üle reflekteerida. Protsessikeskse dokumenditöö puhul on tähtis mainida, et dokumenteeritakse kõik nüansid ning tähtsustatakse seda, et informatsioon on esitatud kindlas järjekorras. Erinevalt kliendi- ja protsessikesksest

dokumenditööst, pöörab teenustekeskne dokumenditöö tähelepanu informatsioonile, mis on seotud kliendile vajalike teenuste osutamisega. See tähendab, et teenustekeskse dokumenditöö puhul on oluline dokumenteerida protsessi, mis kajastab kõike seda (sh kohtumised kliendiga, kodukülastused, suhtlus teiste asutustega jms), kuidas sotsiaaltöö spetsialist on jõudnud otsusele kliendile kindlat teenust määrata.

Sellest tulenevalt arvan, et lisaks sellele, et Tallinna lastekaitse spetsialistide ja Riia sotsiaaltöötajate tehtav sotsiaaltöö läheneb kliendile erinevalt (teenuste- ja kliendikeskne), on erinevusi märgata ka eelpool mainitud sotsiaaltöö spetsialistide tehtavas dokumenditöös. Arvan, et Riia sotsiaaltöötajate dokumenditöö on kliendi- ja protsessikeskne, kuna sotsiaaltöötajad pööravad oma töös erilist tähelepanu suhtlemisele ning selliste meetodite kasutamisele, mis võimaldavad klienti ja tema probleeme mõista ning kõik töös saadud informatsioon kajastatakse klienditoimikus kindlas järjekorras. Seevastu Tallinna lastekaitse spetsialisti dokumenditööd iseloomustaks mina kui teenustepõhist. Ehkki lastekaitse spetsialisti töö eesmärk on seotud klientide probleemide lahendamise, on tööprotsess siiski suunatud kindla sotsiaalteenuse määramisele.

### **5.3. Sotsiaaltöö spetsialistide suhtumine dokumenditöösse**

Eelnevalt käsitletud teemad selgitavad, mida uurimuses osalejatele ehk Tallinna ja Riia sotsiaaltöö spetsialistidele tähendab sotsiaaltöö. Sotsiaaltöö tähendus uurimuses osalejatele ning nende käsitused dokumenditööst loovad tausta käesolevale ja järgmisele peatükile. Nii käesolev kui ka järgmine peatükk, mis selgitab dokumenditöö rolli sotsiaaltöö spetsialisti ja kliendi suhtes, on minu arvates peamised teemad, mis toovad esile erinevad muustrid seoses dokumenditööga sotsiaaltöös, eriti mis puudutab koostööd klientidega.

Käesolevas peatükis analüüsin ja arutlen selle üle, kuidas Tallinna ja Riia sotsiaaltöö spetsialistid suhtuvad oma töös kasutatud dokumenditöösse.

### 5.3.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid

Intervjuudes ilmneseid kaks aspekti, mis iseloomustavad lastekaitse spetsialistide suhtumist dokumentitöösse. Kõigepealt on suhtumine dokumentitöösse seotud sellega, kuidas lastekaitse spetsialistid hindavad oma rolli organisatsioonis üldiselt ning samuti ka võimalustega läbi viia muutusi dokumentitöös. Eelmainitud tõstatab küsimuse: nimelt, kas tegutsemise vabaduse (ka psühholoogilises mõttes) ja lastekaitse spetsialisti tööle pühendumise vahel esineb korrelatsioon. Kirjanduses avaldatud arvamused (nt Spreitzer jt, 1997; Alarcon ja Lyons, 2011; Schuler jt, 2016) viitavad enamasti sellele, et töötajad, kes usuvad, et neil on võimalus muuta organisatsioonisiseseid reegleid ning et organisatsiooni tulemused sõltuvad suurel määral ka töötajatest, on oma töö tegemisel ka rohkem motiveeritud.

*„Me oleme väikesed ametnikud, me peame täitma, mis meile on käsitud või mis meile öeldud.“*

Kõik uurimuses osalejad viitasid sellele, et nende töös kasutatava dokumentatsiooni ja selle muutmise puhul ei maksa üldjuhul nende sõna midagi. See tähendab, et juhul, kui lastekaitse spetsialistid näevad, et oleks vajadus muuta olemasolevat dokumentatsiooni efektiivsemaks, ei näe nad selle saavutamiseks võimalust. Selleks on erinevad põhjused. Üks nendest on tõenäoliselt see, et lastekaitse spetsialistid kasutavad oma töös põhiliselt STARi, mis on üleriigiline andmeregister ning seega raskesti mõjutatav, kuna selle muutmisega kaasnevad erinevad bürookraatlikud ja pikaajalised protsessid. Teine põhjus, miks lastekaitse spetsialistid dokumentatsiooni muutmise osas on pigem negatiivselt meelestatud ning mis tuli ka intervjuude käigus välja, on see, et nad ei tea, kelle poole oma ettepanekutega pöörduda. Siinkohal pean selgituseks mainima, et probleem pole selles, et ei leidu konkreetset isikut, kelle poole nad võiksid pöörduda, vaid vastupidi, neid on mitu.

Ehkki lastekaitse spetsialistid näevad ennast dokumentitöö muutmist puudutavatest teemadest rääkides suhteliselt „väikeste ametnikena“, tuleb minu arvates selgelt esile seos uurimuses osalejate avaldatud arvamuste ning Lipsky (1980) esmatasandi bürookraatia kontseпти vahel. Kõigis intervjuudes tõid uurimuses osalejad välja näited, mis sellele viitavad.

*„Need nõuded, mis puudutavad STARi, siin ei ole meil lihtsalt võimalust neid muuta, nii ta lihtsalt on. Meie valida on ainult see, kas me nüüd kogu informatsiooni paneme STARi või me paneme valikuliselt. Igat dokumenti ei skänni sisse võib-olla, mõne asja kirjeldame lühemalt (..) mingi mänguruum meile on jäetud, kuidas me fikseerime, kui palju me fikseerime, ma mõtlen just STARi“*

See tähendab, et lastekaitse spetsialistid kujundavad oma tööstiili ja tööpraktikat, kuid samas arvestavad ka sellega, et kõik oluline oleks fikseeritud ja kirjas. Uurimuses osalejad viitasid intervjuudes ka sellele, et nad ei näe alati oma tööpraktikas dokumenditööl mõtet ja seega jääb see tihti tegemata, kuigi see on kohustuslik. Nimelt arvavad lastekaitse spetsialistid, et juhtumiplaani (ja juhtumiplaani vahehindamisi) ei ole alati tarvis täita, kuigi need tegevused on kohustuslikud.

*„Juhtumiplaan ja vahehindamised on kohustuslikud, selles mõttes otseselt midagi ei juhtu, kui see hindamata jääb, aga ikkagi, kui juhtumiplaani oled täitnud, siis tuleb need vahehindamised teha. Aga mina olen teinud juhtumiplaani sellistele peredele, kus on tõesti reaalselt aktiivne töö kogu aeg. See, et kaks politseiteadet on lihtsalt tulnud sisse, et omavahel ükskord tülli läinud, siis sellistele peredele ma juhtumiplaani küll ei taha teha, teoreetiliselt peaks mul iga juhtumi kohta olema.“*

Ka teised uurimuses osalejad on nõus sellega, et nad peaksid iga kliendi kohta tegema juhtumiplaani ning vahehindamised, kuid kuna see on aeganõudev ning nende arvates iga kliendi kohta seda ei ole tarvis, siis see jääb tegemata. Lastekaitse spetsialistide arvamused juhtumiplaani ja vahehindamise mittetäitmise osas on mõistetavad, kuid intervjuude käigus oli märgata, et juhtumiplaani täitmise vältimine võib olla seotud ka sellega, et juhtumiplaani eesmärk ei ole selge. Sotsiaalhoolekande seaduse (2015: § 9) ja sotsiaaltöö põhimõtete järgi peaks juhtumiplaan olema lastekaitse spetsialisti töövahend ja abiks tema tööpraktikas, mis peaks omakorda aitama määrata isikule ehk kliendile vajalikku abi ja meetmed püstitatud eesmärgi saavutamiseks, kuid lastekaitse spetsialistide avaldatud arvamused jätavad teise muljet.

*„Kui ma raskema juhtumi puhul teen kohe juhtumiplaani ja kui klient ei täida seda, siis mul on rohkem võimalusi kohtusse pöördumiseks. Ütleme niimoodi, siis ma koheselt, kui klient midagi ei täida, siis ma võin pöörduda kohtusse.“*

Uurimuses osalejate arvamused juhtumiplaani kohta jätaavad mulje, et juhtumiplaan on justkui viimane vahend, mida oma töös klientidega kasutada ning see võetakse kasutusele enamasti keeruliste juhtumite puhul ja klientide kontrollimiseks.

Lastekaitse spetsialistid suhtuvad dokumentitöösse kaheti. Ühelt poolt on lastekaitse spetsialistid leppinud olemasoleva olukorraga ehk on leppinud olukorra lootusetusega. Aga samal ajal näitavad intervjuude käigus lastekaitse spetsialistide avaldatud arvamused, et lastekaitse spetsialistidel on kujunenud (või nad ise on kujundanud) teatud autonoomia otsuste tegemisel ehk käesoleval juhul dokumentide täitmise/mittetäitmise osas, kuigi see ei pruugi alati seadusandlusega kooskõlas olla.

### **5.3.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad**

Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad tõid intervjuudes välja kaks aspekti, mis puudutavad nende suhtumist dokumentitöösse. Esiteks takistab koormatus dokumentitöoga tihtipeale sotsiaaltöötajaid oma klientidega tegelemist just ajapuuduse tõttu.

*„Mina arvan, et dokumentitöö takistab koostööd kliendiga, mitte küll otseselt, aga ajakulu mõttes. On dokumendid, mis on vajalikud, ma ei arva, et dokumentatsiooni poleks üldse vaja. Küll aga on palju dokumente, ilma milleta saaks läbi ja nende täitmise asemel võiksin rohkem aega pühendada klientidele.“*

Ajapuudus paneb sotsiaaltöötajate arvates nad valiku ette: nimelt kas pöörata rohkem tähelepanu dokumentitööle klienditöö arvel või prioriseerida kliendiga töötamist ja jätta dokumentitöö tagaplaanile. Sotsiaaltöötajate avaldatud arvamuste järgi tähendab see seda, et nad tegelevad nii dokumentitöoga kui ka klienditöoga, aga vastavalt oma prioriteedile tegelevad ühe või teisega rohkem. Lisaks sellele, et sotsiaaltöötajad on pidevalt valiku ees, valitses uurimuses osalejate seas arvamus, et dokumentitöö võõrandab sotsiaaltöötajat kliendist.

Teine aspekt, mida sotsiaaltöötajad intervjuude käigus välja tõid, on see, et nende töös on ebatäiuslikud dokumendid, need on kas otstarbetud või ajakulukad. Sotsiaaltöötajad kirjeldasid intervjuudes erinevaid nende töös kasutatavaid dokumente (nt juhtumi hindamise blankett), mis on ebatäiuslikud. Sotsiaaltöötajate arvates ei ole selliste dokumentide puhul arvestatud sotsiaaltöö ja sotsiaaltöö klientide omapärasusega. Näiteks on sotsiaaltöötajate tööpraktikas dokumendid, mida nad peavad täitma kindla aja jooksul või aja möödudes. Näiteks ühe kuu jooksul pärast juhtumiga tööd alustamist või näiteks iga kolme kuu tagant. Sotsiaaltöötajad soovivad oma töös rohkem iseseisvust ja võimalusi ise otsuseid vastu võtta ning vähem ettekirjutusi.

### **5.3.3. Tallinn-Riia arutelu**

Käesoleva teema, mis käsitleb sotsiaaltöö spetsialistide suhtumist sotsiaaltöösse, on seotud 2.1 ja 2.2 peatükkides mainitutega, kuna minu arvates peegeldab see selgelt uurimuses osalejate suhtumist dokumentitöösse. Nimelt Lipsky (1980) esmatasandi bürokraatia kontsept ning Švejkismi kontsept (vt Fleming ja Sewell, 2002; Wastell jt, 2010) on kooskõlas sellega, kuidas uurimuses osalejad dokumentitöösse suhtuvad ja kuidas see nende igapäevatöös väljendub.

Nii Tallinna kui Riia sotsiaaltöö spetsialistid kujundavad oma tööpraktikas oma tööstiili ning lihtsustavad enda tööd (sh ka absurdsetele reeglitele lahenduste leidmine). Näiteks sotsiaaltöö spetsialistid väldivad erinevate kohustuslike dokumentide täitmist, kuna nende arvates on see otstarbetu ressursside kasutamine, antud juhul otstarbetu aja kasutamine. Oluline on mainida, et dokumentide mittetäitmine ei ole sotsiaaltöö spetsialistidele emotsionaalselt vastumeelne, vaid neil on selleks oma põhjendus ning nende huvides on oma aja ratsionaalne kasutamine. Samal ajal teadvustavad sotsiaaltöö spetsialistid ja on ratsionaalsed selles osas, et nad mõtlevad kaasa, milliseid reegleid või dokumente on võimalik vältida/mitte täita ja milliseid mitte, sarnast lähenemist oma uurimistöös toovad välja Fleming ja Sewell (2002: 865).

## **5.4. Dokumentide roll sotsiaaltöö spetsialisti ja kliendi suhetes**

Sotsiaaltöö spetsialisti ja tema kliendi vahel on professionaalsed suhted, mis on alistatud sotsiaaltöö professionile, sealhulgas ka sotsiaaltöö väärtustele ja eetikale. Sotsiaaltöö

spetsialistide ja klientide vahelistel täisväärtuslikel suhetel on oluline roll sotsiaaltöö juhtumi lahendamise protsessis. Ning sotsiaaltöö spetsialisti ja kliendi suhteid mõjutavad erinevad tegurid, näiteks kliendi motivatsioon oma probleemide lahendamisega tegutseda või sotsiaaltöö spetsialisti võimalused kliendi olukorda süvenemiseks piisavalt aega pühendada. Käesoleva magistritöö keskpunktis on dokumenditöö, mis on üks sotsiaaltöö spetsialisti ja kliendi suhteid ja seega ka nendevahelist koostööd mõjutavatest teguritest (Maiter jt, 2006: 183).

#### **5.4.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid**

Uurimuses osalejate seas valitsevad erinevad arvamused sellest, kuidas dokumenditöö puudutab lastekaitse spetsialisti ja kliendi omavahelisi suhteid ehk koostööd.

*„Ütleme nii, et ega praegu ei saa nüüd ka öelda, et me oleme nüüd nii kohutavalt koormatud selle dokumenteerimisega. Meil on ikkagi see rõhk, et me saaks perega kontakti ja et pere saaks vajalikku abi. Põhirõhk on sellele suunatud, aga muidugi see meie töö peaks olema fikseeritud.“*

Üksikud lastekaitse spetsialistid viitasid sellele, et nende tööpraktikas ei ole dokumenditöö osakaal nii suur, kui võiks arvata ning peamine rõhk on siiski tööl kliendiga. Samas kui küsisin intervjuude käigus samade lastekaitse spetsialistide käest küsimusi, mis olid seotud dokumenditööga ja sellega, kuidas see tööd kliendiga mõjutab, siis olid vastused vastupidised. Nimelt tuli välja, et dokumenditöö osakaal on oluliselt suurem ja keskpunktis on oma töö fikseerimine ja mitte töö kliendiga.

*„Kunagi kui ma sotsiaaltööd õppisin, siis oli ju see näide, et kui sotsiaaltöötajale tuli teade, et tema klient on ennast üles poonud. Mis oli sotsiaaltöötaja esimene mõte? Et kas mul kõik see töö, mis ma selle kliendiga tegin, on fikseeritud? Tegelikult on see fikseerimise pool on väga tähtis. Me ei saa sellest üle ega ümber.“*

See näitab, et lastekaitse spetsialistidel on raske hinnata dokumenditöö osakaalu oma tööpraktikas, kuna töö on mitmekülgne, see tähendab, et juhtumid ja nende probleemid on erinevad. Samas jällegi olid kõik lastekaitse spetsialistid arvamusel, et nad sooviksid suurema osa oma tööajast siiski pühendada otsesele klienditööle, sest sellest saaksid kõige rohkem kasu just

kliendid. Kuid ühtlasi on lastekaitse spetsialistid nõus sellega, et oma tööd on tarvis fikseerida, kuna see võib olla abiks erinevate kaebuste või hoopis uurimistoimingute puhul, näiteks oma kliendiga tehtud töö kajastamiseks ja tõendamiseks, sarnaselt näeb seda ka Reamer (2005: 326).

Maiter ja tema kaasautorid (2006), kes oma uurimistöös uurisid lastevanemate kogemusi lastekaitse teenistustega, toovad välja, et klientidel on lastekaitse spetsialisti suhtes erinevad ootused. Näiteks ootavad kliendid, et lastekaitse spetsialist oleks hoolitsev (51%), siiras (43%), empaatiline (31%), abivalmis (21%), eelarvamusteta (13%) ja tunnustav (10%)<sup>7</sup> (Maiter jt, 2006: 175). Eelnimetatud omadused või tegevused, mida eelmainitud uurimuses osalejad tähtsaks peavad, korreleeruvad minu arvates üldiselt lastekaitse spetsialistide võimalustega aja mõttes tegeleda klientidega nii-öelda näost näkku. Seega olen arvamusel, et siinkohal on dokumenditöö tähtis tegur, kuna see on tegevus, mis võtab enda alla suure osa sotsiaaltöö spetsialistide tööajast. Maiteri ja teiste autorite (2006) uurimuses olid 51% uurimuses osalejatest arvamusel, et lastekaitse töötaja peab olema hooliv. Hoolivuse mõiste on esmapilgul raskesti mõistetav, seega defineeriks ma seda kui tähelepanelikku suhtumist. Nimelt hoolivus ehk tähelepanelik suhtumine on oluline teema ka seoses dokumenditööga ja lastekaitse spetsialistide koormatusega.

*„Tihti on lihtsalt see, et me võib-olla ei jõua rahulikult järele mõelda, mis sellele kliendile veel hea oleks.“*

*„(..) mul lihtsalt füüsiliselt ei ole nii palju aega siin omaette veel mõtiskleda, mis ma temaga nüüd veel võiksin teha, kuidas ma suudaksin teda veel võib-olla aidata. Et äkki on veel mingi nõks (..) mul lihtsalt füüsiliselt ei jää enam aega.“*

Oma töö üle reflekteerimine ja toimepandud tegevuste läbimõtlemine on lastekaitse spetsialisti tööpraktika oluline osa. Sellele viitab eeltsiteeritud lastekaitse spetsialist ning ka teised käesolevas magistris töös intervjuueeritud lastekaitse spetsialistid tähtsustavad seda. Brookfieldi (1998: 204) järgi võib öelda, et lastekaitse spetsialist, kes kliendiga koostöö üle reflekteerib ja näeb suuremat pilti kliendi probleemist, on oma töös edukam. Brookfieldi öeldut täiendab Samson (2015: 127), kes on arvamusel, et efektiivne sotsiaaltöö praktika näeb ette, et sotsiaaltöö

---

<sup>7</sup> Sulgudes on protsentides ära märgitud nende uurimuses osalejate arv, kes peavad vastavat omadust või tegevust lastekaitse spetsialistide puhul tähtsaks.

spetsialist reflekteerib oma töö üle klientidega ning lisaks on ka oluline, et kliendid oleksid kaasatud otsuste tegemisse ja oleksid valmis koostööks. Samson (2015: 127) rõhutab ka seda, et eelmainitud peaks olema seoses teoreetiliste ja empiiriliste teadmistega, mis tulenevad sotsiaalteadusest.

Aga milline seos on eelnevalt arutatud dokumenditöö üle reflekteerimisel käesoleva magistritöö suhtes? Uurimuses osalejad on väljendanud, et reflekteerimine on osa klienditööst. Magistritöö raames läbi viidud intervjuudes avaldatud arvamused näitavad, et klienditöö ja dokumenditöö peaks olema tasakaalus.

*„Ütleme niimoodi, et siin peaks olema mingi tasakaal, et mida rohkem seda dokumenteerimist, fikseerimist, sedavõrra jääb ju aega vähemaks kliendiga suhtlemiseks (..) mingi tasakaal peaks olema.“*

See tähendab, et lastekaitse spetsialistide töös on nii dokumenditöö kui ka klienditöö olulised. Kuid mõlema kvalitatiivseks tegemiseks on vajalik nende vaheline tasakaal. Uurimuses osalejate arvamused dokumenditöö rollist nende ja kliendi suhetes on pigem neutraalsed. Kuid samal ajal näitavad avaldatud arvamused seda, et lastekaitse spetsialistid mõistavad nii dokumenditöö kui klienditöö tähtsust oma tööpraktikas. Mõlemad peaksid olema tasakaalus, vastasel juhul ei saavuta ükski neist oma eesmärki ning tekitab lastekaitse spetsialistidele pigem lisapinget, kuna nad ei jõua dokumenditööle ega ka klienditööle pühendada nii palju aega kui vaja oleks.

#### **5.4.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad**

Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajatega läbi viidud intervjuudes selgus, et oma tööpraktikas on nende jaoks prioriteediks klient ja tema probleemid, kuid paraku takistab dokumenditöö sotsiaaltöötajatel klienditööle rohkem aega pühendada.

*„Praegu dokumendid kattuvad. Kui need paremini läbi töötada, ei raskendaks need sotsiaaltöötajate elu, vaid võimaldaksid klientidele sotsiaaltöötajate abi, kellel oleks rohkem aega uurida nende probleeme ja suudaks sihiteadlikumalt neile abi osutada.“*

Sotsiaaltöötajate arvates peab dokumenditöö olema ratsionaalne, see tähendab, et dokumenditöö ei tohiks raskendada sotsiaaltöötajate tööd, vaid see peaks klientidega tegelemisel abiks olema. Üks tegevus, mis muudaks dokumenditöö ratsionaalsemaks, on sotsiaaltöötajatele dokumentide kasutamisel ning otsuste tegemisel suurema autonoomia andmine. Autonoomia all on mõeldud sotsiaaltöötaja iseseisvust ja vabadust oma töö planeerimisel ning võimalust töö eesmärkide saavutamiseks vajaminevad tegevusi ise määrata. Siinkohal eeldatakse, et suuremat autonoomiat omades on sotsiaaltöötajad ka vastutustundlikumad oma töö tulemuste suhtes (Blanz, 2017: 37).

Sotsiaaltöötajad iseloomustasid ka olukordi, kus dokumenditöö on eriti kasulik ja abistab sotsiaaltöötajaid oluliselt nende tööpraktikas.

*„Mõnikord võib dokumentatsioon olla motivaatoriks, et klient võtaks koostööd tõsisemalt.“*

Sotsiaaltöötajad töötavad igapäevaselt erinevate klientidega ja tihtipeale klientidega, kelle kohta on informatsiooni edastanud kolmas osapool (nt politsei, haigla vms). Selliseid kliente kutsustakse ka sundklientideks ning sotsiaaltöötajad on arvamusel, et dokumenditöö on eriti kasulik just sundklientidega, kuna dokumenditöö toimib kui vahend, mille abiga on võimalik klienti distsiplineerida. See tähendab, et sotsiaaltöötajal on võimalus määrata kindlad reeglid ning nende rikkumise (rikkumise fakti tõestavad juhtumiga tegelemise käigus täidetud dokumendid) tagajärg, milleks võib näiteks olla sotsiaaltöötaja pöördumine kohtusse.

### **5.4.3. Tallinn-Riia arutelu**

Nii Tallinna, kui Riia sotsiaaltöö spetsialistid viitasid intervjuudes sellele, et dokumenditöö ja klienditöö peaks olema tasakaalus. Lisaks rõhutasid Riia sotsiaaltöötajad ka seda, et dokumenditöö peaks olema ratsionaalne ning ei tohiks takistada sotsiaaltöötajate tööd klientidega.

Tallinna lastekaitse spetsialistide üldine meeleolu seoses dokumenditööga ja selle koormusega nende töös on neutraalne. See tähendab, et intervjuude ajal ei viidanud lastekaitse spetsialistid otseselt sellele, et nad on dokumenditööga ülekoormatud, kuid siiski avaldasid arvamust, et nad sooviksid klienditööga rohkem tegeleda. Eriti tahaksid nad oma klienditöö üle reflekteerida ehk üle vaadata klientidega tehtud tööd ning mõelda järgmiste sammude üle. Hetkel lastekaitse

spetsialistidel selleks aega ei jätku. Seevastu Riia sotsiaaltöötajad soovivad oma töö planeerimisel ja korraldamisel suuremat autonoomiat, sealhulgas ka teatud määral omada otsustusõigust oma töös kasutatava dokumentatsiooni suhtes.

## **5.5. Suundumused seoses dokumenditööga**

Käesolevas peatükis analüüsin ja arutlen suundumuste üle seoses dokumenditööga ehk selle üle, missugused muutused toimunud on ning mis suunas dokumenditöö uurimuses osalejate arvates edasi arendeda võiks. Peatükis pööran tähelepanu nendele muutustele seoses dokumenditööga, mis on sotsiaaltöö spetsialistide tööpraktikas siiani toimunud. Samuti toon välja ka sotsiaaltöö spetsialistide ettepanekud selle kohta, mis puudutavad klientidega seotud igapäevatöö lihtsamaks tegemist ja seda just dokumenditöö suhtes.

### **5.5.1. Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid**

Lastekaitse spetsialistid on arvamusel, et nende töö on aja jooksul muutunud keerulisemaks ja seda just seadusandlusega seoses toimunud muutuste tõttu. Kõige tihedamini mainisid uurimuses osalejad muutusi, mis on toimunud seoses lapse eraldamisega perekonnast.

*„Pigem ongi see, et meie jaoks on see töö raskemaks muutunud, sest varem oli lapse eraldamisel perekonnast, me saime linnaosa korraldusega teha, aga praegu, kui eraldame lapse perekonnast, siis meil on 72 tundi, et kohtusse pöörduda. Varem, kui me eraldasime [last perekonnast], me koostasime memo ära, panime kokku selle, allkirjastasime selle dokumendi, aga praeguseks on see, kui vanem ise ei kirjuta nõusolekut, ei ole nõus, et viime lapse turvakodusse, siis 72 tundi, et kohtusse pöörduda, selle ajaga pead kõik paberid valmis tegema, aga kui sul on muud [kohustused], siis 72 [tunniga] eriti saa midagi.“*

Uurimuses osalejad rõhutasid intervjuudes seda, et just muutused seadusandluses teevad nende töö keerulisemaks, kuna nõuded on rangemaks muutunud ning muutused seadusandluses toovad tihti kaasa ka rohkem dokumenditööd. Üks uurimuses osaleja tõi ühest oma juhtumist rääkides välja järgmist.

*„Näiteks viimane juhtum (..) üks laps, tal on psüühikahäire, pidevalt olid enesetapukatsed, teda oli vaja väga kiiresti paigutada hoolekanne teenusele, aga see paberitöö võttis nii palju aega. Ma pidin pöörduma kohtusse, sotsiaalkindlustusametisse, siis ootasime kohtust kohtu määrust. See ongi see kirjalik paberitöö, arstid helistasid peaaegu iga päev, et lapsel on juba nii kehv olukord, millal siis juba see paigutamine teenusele toimib, aga ilma neid vastuseid teistest ametitest mina ei saa midagi teha, kuhugi teda paigutada.“*

Lastekaitse spetsialistid tunnevad oma töös pinget, kuna lisaks oma töös olevale dokumentitööle sõltuvad nad teistest asutustest. See tähendab, et olenemata sellest, kui hästi või kiiresti nad oma kohustustega valmis saavad, sõltuvad nad siiski teistest asutustest (nt ootavad ametlikke vastuseid ja otsuseid). Seega võib väita, et seoses muutustega seadusandluses kasvab töökoormus nii lastekaitse spetsialistidel kui ka teistel asutustel. Sellest tulenevalt on uurimuses osalejad arvamusel, et koostöö teiste asutustega, eriti mis puudutab informatsiooni vahetust asutuste vahel, peaks efektiivsem olema. Lapse eraldamine perekonnast peaks olema kergem, kuna ühelt poolt võib asutustevaheline koostöö informatsiooni vahetuse suhtes lapse ohtu seada ning teiselt poolt raskendab see lastekaitse spetsialistide tööd.

*„Dokumentatsioon meil on ikkagi enam-vähem samaks jäänud. Juhtumiplaan meil oli olemas, aga see ei olnud nagu kohustuslik ja see meie andmeregister on muutunud. Kui tööle tulin, siis oli teine, nüüdseks on STAR, see teine oli lihtsam, aga siis oli see, et ainult oli nähtav linnaosa, aga STARis on see, et põhimõtteliselt näeb kogu Eestit.“*

Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister ehk STAR on töökeskkond, mis standardiseerib lastekaitse spetsialistide (ning ka teiste sotsiaaltöö spetsialistide, kes kasutavad oma töös STARi) tööd. See tähendab, et lastekaitse spetsialistidel üle Eesti on üks ja sama töövahend, mida nad kasutavad oma töös lastega peredega. Uurimuses osalejad on arvamusel, et suundumus nende dokumentitööd standardiseerida ja internetipõhiseks muuta on vajalik.

*„Mul tuli üks klient Pärnust. Pärnu lastekaitse oli suhteliselt põhjalikult fikseerinud tema probleemid, nii et kui ta mulle tuli siia, ma avasin oma menetluse ja sain Pärnu andmed STARi*

*kaudu kõik teada, mis siis perega oli kahe-kolme aasta jooksul tehtud. Siis nagu mingis mõttes mul oli nagu vähem seda tööd.“*

See tähendab, et ühtpidi toimib STAR kui elektrooniline kanal infovahetuseks teiste omavalitsustega ning esitab informatsiooni tuttavalt viisil ehk viisil, kuidas uurimuses osaleja ise igapäevaselt teeb tööd ning see teeb nende töö lihtsamaks. Ja teiselt poolt väheneb STARi abiga lastekaitse spetsialistide koormus, mis on seotud erinevate statistilise aruannete koostamisega, kuna andmed on kättesaadavad elektroonselt. Kuid uurimuses osalejad mainisid, et vahel palutakse nende käest täiendavat informatsiooni. Aga STARi puhul peab tähelepanu pöörama veel ühele olulisele aspektile, mis puudutab kõiki sotsiaaltöö spetsialiste, kes oma töös STARi kasutavad. Nimelt toob selline tööpraktika standardiseerimine kaasa ka sotsiaaltöös kasutatava terminoloogia ja tööprotsessi ühtlustamise ning toetab selle ühtemoodi mõistmist sotsiaaltöö spetsialistide vahel.

Uurimuses osalejad tõid intervjuude käigus välja, et sellisel töö standardiseerimisel ja ühisel, üle Eesti kasutataval andmeregistri kasutamisel on ka oma puudused. Näiteks viitas üks uurimuses osaleja sellele, et on olnud kordi, kus lastekaitse spetsialistid mõistavad andmeregistris nõutavat erinevalt ning seega sisestavad ka informatsiooni erinevalt. Samuti, kuna STAR on arvuti- ja internetipõhine andmeregister, võib selle kasutamisega kaasneda erinevaid tehnilisi probleeme (nt arvuti tehniline tõrge, häiritud interneti- või elektrivooluühendus jms), mis võivad põhjustada tõrkeid informatsiooni kättesaadavuses ning selle sisestamises.

*„STAR on meil ühendatud rahvastikuregistriga, aga muud ei ole. Tegelikult oleks hea, kui oleks ka politseiga see ühine andmebaas, see võtaks kõvasti seda paberimajandust, neid igasuguseid tähtaegasid vähemaks, me pääseksime kõik ühte samasse andmeregistrisse sisse.“*

Selle all peab uurimuses osaleja silmas erinevate päringute tegemist. Täheldasin kõikides intervjuudes, et seoses dokumenditööga on uurimuses osalejate töös just päringute tegemine oluline osa nende tööst. Mis on ka mõistetav, kuna informatsioonipäringute tegemine teistest asutustest (nt politsei, haigla, kool) on oluline osa klienditööst, sest see annab lisainformatsiooni kliendi olukorra kohta. Selleks, et vältida ametlikku kirjade koostamist ehk päringute tegemist,

soovivad lastekaitse töötajad, et STAR oleks lisaks rahvastikuregistrile ühendatud ka teiste andmebaasidega, näiteks karistusregistriga.

### **5.5.2. Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad**

Dokumenditöö on muutunud professionaalsemaks – see on Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajate põhiline tõdemus seoses suundumustega sotsiaaltöötajate dokumenditöös.

*„Töö on muutunud tõsisemaks, sest tegelikult me sekkume teiste inimeste ellu. Me muudame seda, me teeme koostööd teistega, mitte ainult kliendiga. Kõik me teeme oma tööd ühe eesmärgiga.“*

Sellega on sotsiaaltöötajad mõeldud seda, et dokumenditöös täheldatakse sotsiaaltöö terminoloogia kujunemist sotsiaaltöötajate seas ning akadeemiliste teadmiste sisenemist praktikasse. Sotsiaaltöö terminoloogia kujunemine väljendub selles, et kõik Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad kasutavad oma töös ühtesid ja samu asutuse poolt loodud dokumente. Samade dokumentide kasutamine sotsiaaltöötajate seas (näiteks ühe kindla juhtumi põhjal klientide probleemide üle ja probleemide lahendamise käigu üle arutades) aitab välja kujundada ühist arusaama nende töös kasutatava terminoloogia kohta. Akadeemiliste teadmiste sisenemine praktikasse on seotud ka sellega, et sotsiaaltöötajate töös on erinevad dokumendid (nt esialgne hindamise blankett, juhtumiplaan ning vahehindamise blankett), mis kajastavad tööprotsessi kliendiga. Samal ajal viitavad sotsiaaltöötajad ka sellele, et dokumenditöö peaks olema efektiivne ning see ei tohiks takistada klienditööd ja probleemide lahendamise käiku, eriti juhtudel, kus on oluline kiire sotsiaaltöötaja sekkumine.

Dokumenditöö professionaliseerumisega kasvab ka nende kohustuslike dokumentide arv, mida sotsiaaltöötaja oma töös peab täitma.

*„Klienditoimiku dokumentatsioon on muutunud mahukamaks, eriti selles osas, mis puudutab kohustuslikke dokumente.“*

Kohustusliku dokumentatsiooni mahu kasvul on erinevad põhjused. Sotsiaaltöötajate arvates on kohustusliku dokumentatsiooni kasv seotud sotsiaaltöötaja töö nähtavuse ja jälgitavuse tagamisega. Eelkõige on sotsiaaltöötaja töö nähtavuse ja jälgitavuse tagamine seotud eesmärgiga

kaitsta nii sotsiaaltöötajat kui asutust erinevatest probleemidest, näiteks tragöödiatest, mille puhul tihtipeale on esimene mulje, et asutus, mis teostab sotsiaaltöö teenust, või sotsiaaltöötaja ei ole olukorra lahendamisel aegsasti sekkunud.

### 5.5.3. Tallinn-Riia arutelu

Intervjueeritud sotsiaaltöö spetsialistide avaldatud arvamused viitavad sellele, et nende tööpraktikad on suunatud standardiseerimisele. Standardiseerimisega pean ma silmas seda, et sotsiaaltöö spetsialistide tööpraktikas on seoses dokumenditööga kõikidele töötajatele seatud samasugused nõuded ja tingimused. Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna määrus näeb ette, milliseid dokumente Riia Sotsiaalametis kasutatavad klienditoimikud peavad sisaldama (Noteikumi „Par Rīgas Sociālā dienesta Teritoriālo centru klienta lietā iekļaujamo dokumentāciju“, 2016). Dokumenditöö suundumustega seoses on sotsiaaltöötajad arvamusel, et Riia Sotsiaalametis muutub sotsiaaltöö aina professionaalsemaks. See tähendab, et tänu dokumenditööle on klienditöö rohkem struktureeritud. Eriti rõhutavad sotsiaaltöötajad juhtumikorralduse tähtsust. Ehkki juhtumikorraldus ja selle järjestikused sammud (nt kliendi olukorra esmane hindamine → töö planeerimine ehk juhtumiplaani koostamine → juhtumiplaani rakendamine → vahehindamised) on Riia sotsiaaltöötajate tööpraktikasse kuulunud juba mitu aastat, on see nende arvates õige, et see on kohustuslikuks tehtud ning lisaks tagab see ka akadeemiliste teadmiste sisenemise praktikasse.

Hetkel tehakse ja säilitakse enamik Riia Sotsiaalameti dokumenditööst paber kandjal, aga Tallinnas ning mujal Eestis on lastekaitse spetsialistide ja teiste spetsialistide<sup>8</sup> töös kasutusel internetipõhine sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregister ehk STAR. STARi puhul rõhutasid Tallinna lastekaitse spetsialistid, et see on hea viis, kuidas tagada kiirem infovahetus teiste omavalitsustega. Lisaks toodi STARi positiivsete külgedena välja ka ühise sotsiaaltöö terminoloogia kujunemine ja tööprotsessi ühtlustumine.

---

<sup>8</sup> STARi töötlemiseks on volitatud: (1) Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus; (2) kohaliku omavalitsuse üksus; (3) sotsiaalteenuse osutaja; (4) Sotsiaalkindlustusamet (Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri põhimäärus, 2016: § 5).

Nii Tallinna kui Riia sotsiaaltöö spetsialistid on arvamusel, et eelkirjeldatud eesmärgi saavutamiseks läbi viidud töö standardiseerimine (nt terminoloogia ja tööprotsessi ühtlustamine) on vajalik, sest see aitab kaasa sellele, et sotsiaaltöötajate/lastekaitse spetsialistide vahel ei tekiks arusaamatusi.

## KOKKUVÕTE

Käesolev magistritöö on võrdlev uurimus ning selle eesmärk oli välja selgitada, millisena näevad Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajad ning Tallinna Lasnamäe linnaosavalitsuse lastekaitse spetsialistid dokumenditöö rolli igapäevases klienditöös. Teema on aktuaalne ning seda on vajalik uurida, kuna bürokraatia ja dokumenditöö on lahutamatu osa tänapäeva sotsiaaltöös, see võib sotsiaaltöötajate tööpraktikas olla nii takistuseks kui abiks.

Oma magistritöös viisin läbi neli poolstruktureeritud intervjuud Tallinna Lasnamäe linnaosavalitsuse sotsiaalhoolekande lastekaitse spetsialistidega. Andmete võrdlemiseks kasutasin oma bakalaureusetöös saadud andmed ehk läbi viidud intervjuusid Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajatega.

Magistritöös ilmsid selektiivse kodeerimise käigus samad teemad nagu minu bakalaureusetöös. Intervjuude temaatilise analüüsi tulemusena selgus, et näiteks Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötaja on oma töös kliendipõhine ning dokumenditöö on tema tööpraktikas kliendi- ja protsessikeskne. Kuid samal ajal ei tohiks dokumenditöö tema tööd takistada ning ta eelistab otsuste tegemisel suuremat autonoomiat. Seevastu Tallinna Lasnamäe Linnaosa valitsuse lastekaitse spetsialist kasutab oma tööpraktikas palju talle kättesaadavaid ressursse, eriti erinevaid tema klientidele sobivaid sotsiaalteenuseid ning seega on tema töös kasutatav dokumenditöö pigem teenustekeskne. Samal ajal vajab ta aga klienditöö üle reflekteerimiseks aega, kuna see aitab kaasa järgmiste sammude plaanimisele töös kliendiga.

Riia ja Tallinna sotsiaaltöö spetsialistide tööpraktikas seoses dokumenditööga on ka sarnasusi. Nimelt väärtustavad mõlema linna sotsiaaltöö spetsialistid oma aega ja tööd ning seepärast väldivad nad mõnede kohustuslike dokumentide täitmist, kuna nad ei pea neid alati kõikide klientide ja olukordade puhul kasulikuks. See võib viidata sellele, et hoolimata nende töötingimustest, on siiski nende jaoks kliendi aitamine kõige olulisem.

Nagu üldjuhul kõikide kvalitatiivsete uurimuste puhul, ei saa ka käesoleva magistritöö raames läbi viidud uurimust üldistada ning see ei kehti täielikult Riia Sotsiaalametis ja Lasnamäe linnaosavalitsuses tehtava sotsiaaltööle. Kuid siiski toob käesolev uurimistöö välja mõned

suundumused, mis sobivad edaspidiseks uurimiseks. Näiteks võivad käesoleva magistritöö raames läbi viidud intervjuude kodeerimise käigus ilmnenu teemad, mis moodustasid analüüsi ja arutelu peatükki, olla eraldi teemad edaspidiseks uurimiseks.

## KIRJANDUS

Alarcon, Gene M; Lyons, Joseph B. 2011. *The Relationship of Engagement and Job Satisfaction in Working Samples*. The Journal of Psychology. 145(5): 463–480.

Alksnis, Ervins. 2017. *Autori intervjuu*. Riia, Lāti, 31.märts.

Barnham, Chris. 2015. *Quantitative and Qualitative Research*. International Journal of Market Research. 57(6): 837–854.

Blake, Roger; Gordon, Steven; Shankaranarayanan, Ganesan. 2012. *The Role of Case-Based Research in Information Technology and Systems*. In Isaias, Pedro; Nunes, Miguel Baptista. Information Systems Research and Exploring Social Artifacts: Approaches and Methodologies. Hershe: IGI Global.

Blanz, Mathias. 2017. *Employees' Job Satisfaction: A Test of the Job Characteristics Model Among Social Work Practitioners*. Journal of Evidence-Informed Social Work. 14(1): 35–50.

Brookfield, Stephen. 1998. *Critically Reflective Practice*. Journal of Continuing Education in the Health Professions. 18(4): 197–205.

Collins, Stewart. 2015. *Hope and Helping in Social Work*. Practice. Social Work in Action. 27(3): 197–213.

De Boer, Catherine; Coady, Nick. 2007. *Good Helping Relationships in Child Welfare: Learning From Stories of Success*. Child and Family Social Work. 12(1): 32–42.

Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon. 2005. Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks. [http://www.eswa.ee/file/2016/11/Eetikakoodeks\\_Avaldatud-ST.pdf](http://www.eswa.ee/file/2016/11/Eetikakoodeks_Avaldatud-ST.pdf), vaadatud 28. märtsil 2017.

Ellis, Kathryn; Davis, Ann; Rummery, Kirstein. 1999. *Needs Assesment, Street-level Bureaucracy and the New Community Care*. Social Policy and Administration. 33(3): 262–280.

Evans, Tony; Harris, John. 2004. *Street-level Bureaucracy, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion*. British Journal of Social Work. 34(6): 871–895.

Fleming, Peter; Sewell, Graham. 2002. *Looking for the Good Soldier, Švejk: Alternative Modalities of Resistance in the Contemporary Workplace*. Sociology. 36(4): 857–873.

Fløtten, Tone. 2006. *Doctoral Dissertation. Poverty and Social Exclusion – Two Sides of the Same Coin? A Comparative Study of Norway and Estonia*. Oslo: FAFO.

- Given, Lisa. 2008. *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.
- Greene, Jennifer. 1994. *Qualitative Program Evaluation: Practice and Promise*, in Denzin, Norman K (ed); Lincoln, Yvonna S (ed). *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.
- Hantrais, Linda. 2009. *International Comparative Research: Theory, Methods and Practice*. New York: Palgrave Macmillan.
- Hašek, Jaroslav. 1995. *Vahva sõduri Švejki juhtumised maailmasõja päevil*. Tallinn: Eesti Raamat.
- Jones, Chris. 2001. *Voices From the Front Line: State Social Workers and New Labour*. *British Journal of Social Work*. 31(4): 547–562.
- Kagle, Jill Doner; Kopels, Sandra. 2008. *Social Work Records: Third Edition*. Long Grove: Waveland Press Inc.
- Kiik, Riina; Groenningsaeter, Arne Backer. 2012. *Implementing Social Policy – Social Workers' Experience From Estonia and Norway*. *Journal of Comparative Social Work*. 12(1): 25–39.
- Kiik, Riina; Sirotkina, Reeli. 2005. *The Development of Social Work as a Speciality and the Profession in Estonia*. *Social Work and Society*. 3(1): 128–133.
- Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus. 1993. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/121062016004>, vaadatud 15. mail 2017.
- Kubulnieks, Gvido. 2014. *Sotsiaaltöö sotsiaalametis: kliendi- või dokumendikeskne?*. Bakalaureusetöö. Tartu Ülikool, sotsiaal- ja haridusteaduskond, ühiskonnateaduste instituut.
- Kyonne, Jinman. 2015. *Is the Scientific Method Adaptable to the Study of Social Work? A Focus on the Comparative Study of Cultural Differences*. *The International Journal of Science in Society*. 7(4): 1–6.
- Lasnamäe linnaosa põhimäärus. 2006. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/407082013025?leiaKehtiv>, vaadatud 17. mail 2017.
- Lasnamäe Sotsiaalkeskuse põhimäärus. 2008. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/427062013015>, vaadatud 15. mail 2017.

- Läss, Ieva. 2009. *Kas notiek sociālajā darbā Latvijā*. Sociālais darbinieks. 32(3): 38–46.
- Lastekaitseseedus. 2016. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/121122016024>, vaadatud 15. mail 2017.
- Latvijas Sociālo darbinieku biedrība. 2001. Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss. Rīga. <http://www.psy.lv/templates/UserFiles/Documents/LSD%20Etikas%20kodekss.doc>, vaadatud 28. märtsil 2017.
- Lipsky, Michael. 1980. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Lockyer, Sharon. 2004. *Coding Qualitative Data*, in Lewis-Beck, Michael (ed); Bryman, Alan (ed); Futing Liao, Tim (ed). The SAGE Encyclopedia of Social Science Research Methods. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.
- Lombe, Margaret; Newransky, Chrisann; Crea, Tom; Stout, Anna. 2013. *From Rhetoric to Reality: Planning and Conducting Collaborations for International Research in the Global South*. Social Work. 58(1): 31–40.
- Maiter, Sarah; Palmer, Sally; Manji, Shehenaz. 2006. *Strengthening Social Worker-Client Relationships in Child Protective Services: Addressing Power Imbalances and 'Ruptured' Relationships*. Qualitative Social Work. 5(2): 167–186.
- Marinetto, Michael. 2011. *A Lipskian Analysis of Child Protection Failures From Victoria Climbié to „Baby P”: A Street-Level Re-Evaluation of Joined-Up Governance*. Public Administration. 89(3): 1164–1181.
- Miles, Matthew; Huberman, Michael. 1994. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications Inc.
- Mitendorf, Airi; Ewijk, Hans van. 2016. *Working With Social Complexity in a Neoliberal Society: Challenges for Social Work in Estonia*. European Journal of Social Work. 19(1): 78–91.
- Märgukirjale ja selgitustaotlusele vastamise ning kollektiivse pöördumise esitamise seadus. 2004. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/125102016016>, vaadatud 11. mail 2017.
- National Association of Social Workers. 2008. Code of Ethics of the National Association of Social Workers. <http://www.naswdc.org/pubs/code/code.asp>, vaadatud 28.märtsil 2017.

National Research Council. 2001. *Preparing for an Aging World: The Case for Cross-National Research*. Washington D.C.: National Academy Press.

O'Brien, Mike. 2010. *Social Justice: Alive and Well (partly) in Social Work Practice*. *International Social Work*. 54(2): 174–190.

Park, Jeongeun; Park, Minhye. 2016. *Qualitative versus Quantitative Research Methods: Discovery or Justification?* *Journal of Marketing Thought*. 3(1): 1–7.

Perekonnaseadus. 2009. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/121122016012>, vaadatud 15. mail 2017.

Postle, Karen. 2002. *Working 'Between Idea and the Reality': Ambiguities and Tensions in Care Managers' Work*. *British Journal of Social Work*. 32(3): 335–351.

Pumphrey, Muriel, Warren. 1959. *The Teaching of Values and Ethics in Social Work Education*. New York: Council on Social Work Education.

Reamer, Frederic G. 2005. *Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards*. *Social Work* 50(4): 325–334.

Reamer, Frederic G. 2005. *Social Work Values and Ethics: Reflections on the Profession's Odyssey*. *Advances in Social Work*, 6(1): 24–32.

Rīgas Sociālais dienests. 2016. „Noteikumi „Par Rīgas Sociālā dienesta Teritoriālo centru klienta lietā iekļaujamo dokumentāciju“. Rīga: Rīgas Domes labklājības departaments.

Riia Sotsiaalamet. 2014. *Sociālā darba ar gadījumu noslodzes mērījumu ziņojums*. Riia Sotsiaalameti töökoormuse mõõtmise töörühm.

Samson, Patricia L. *Practice Wisdom: The Art and Science of Social Work*. *Journal of Social Work Practice*. 29(2): 119–131.

Schuler, Brittany R; Bessaha, Melissa L; Moon, Catherina A. 2016. *Addressing Secondary Traumatic Stress in the Human Services: A Comparison of Public and Private Sectors*. *Human Service Organizations: Management, Leadership and Governance*. 40(2): 94–106.

Shaw, Ian; Gould, Nick. 2001. *Introducing Qualitative Methods series : Qualitative Research in Social Work*. London: SAGE Publications Inc.

Sotsiaalhoolekande seadus. 2015. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/121122016021>, vaadatud 4. mail 2017.

Sotsiaalseadustiku üldosa seadus. 2015. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/130122015003>, vaadatud 15. mail 2017.

Sotsiaalteenuste ja -toetuste andmeregistri põhimäärus. 2016. Riigi Teataja. <https://www.riigiteataja.ee/akt/130122016014>, vaadatud 15. mail 2017.

Sotsiaaltöö professiooni ülemaailmne definitsioon. 2014. Sotsiaaltöö, 3: 9–14 .

Spreitzer, Gretchen M; Kizilos, Mark A; Nason, Stephen W. 1997. *A Dimensional Analysis of the Relationship Between Psychological Empowerment and Effectiveness, Satisfaction, and Strain*. Journal of Management. 23(5): 679–704.

Szabo, Adam David. 2007. *Master's Thesis. Different Worlds: Street Level Bureaucrats' Role and Usage of Expert Systems*. University of Twente, Faculty of Management and Governance.

Staniforth, Barbara; Fouché, Christa; O'Brien, Michael. 2011. *Still Doing What We Do: Defining Social Work in the 21<sup>st</sup> Century*. Journal of Social Work. 11(2): 191–208.

Statistikaamet. 2011. *Rahvaloendus*. [www.stat.ee](http://www.stat.ee), vaadatud 15. mail 2017.

Sweeney, Daniel S; Landreth, Gary L. 2011. *Child-centered play therapy*. In: Schaefer, Charles E. (ed), *Foundations of Play Therapy*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Tallinna Lasnamäe Linnaosa Valitsus. 2012. *Lasnamäe Linnaosa Valitsuse sotsiaalhoolekande osakonna lastekaitse talituse lastekaitse spetsialisti ametijuhend*. Linnaosavanema 26. novembri 2012 käskkirjaga nr 1-13P/66.

Tallinna Linnavalitsus. 2017. *Tallinna elanike arv*. <http://www.tallinn.ee/est/Tallinna-elanike-arv>.

Tallinna Linnavolikogu. 2015. *Lasnamäe linnaosa arengukava 2015–2020*. [http://www.tallinn.ee/lasnamae/Lasnamae\\_Arengukava\\_PDF-2](http://www.tallinn.ee/lasnamae/Lasnamae_Arengukava_PDF-2), vaadatud 15. mail 2017.

Tartakovsky, Eugene. 2016. *Personal Value Preferences and Burnout of Social Workers*. Journal of Social Work. 16(6): 657–673.

Tripodi, Tony; Potocky-Tripodi, Miriam. 2006. *International Social Work Research: Issues and Prospects*. New York: Oxford University Press, Inc.

Wastell, David; White, Susan; Broadhurst, Karen; Peckover, Sue; Pithouse, Andrew. 2010. *Children's Services in the Iron Cage of Performance Management: Street-Level Bureaucracy and the Spectre of Švejkism*. International Journal of Social Welfare. 19(3): 310–320.

Weber, Max. 1978. *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. London: University of California Press Ltd.

Weiss-Gal, Idit; Welbourne, Penelope. 2008. *The Professionalisation of Social Work: A Cross-national Exploration*. International Journal of Social Welfare. 17(4): 281–290.

Wilks, Tom. 2012. *Advocacy and Social Work Practice*. Berkshire: McGraw-Hill International.

## LISAD

### Lisa 1. Magistritöö poolstruktureeritud intervjuu kava

**Uurimise eesmärk:** välja selgitada dokumentatsiooni tähenduslikkus sotsiaaltöös, selle roll sotsiaaltöötaja igapäevases praktikas ning selle mõju klientide probleemide lahendamisele.

#### Küsimused sotsiaaltöötajatele

#### **1. uurimisküsimus: Millised on sotsiaaltöötajate kogemused dokumentatsiooniga oma igapäeva praktikas?**

- Missugustest tegevustest koosneb Teie tööpäev?
- Palun rääkige, missuguseid dokumente peate oma töös täitma? (klientidega seotud dokumendid, aruanded jm; elektroonselt või paberil)
- Palun rääkige, missuguseid dokumente peate oma töös järgima? (juhendid, seadused jm)
- Kuidas mõjutab dokumenditöö koostööd klientidega?
- Palun kirjeldage muudatusi, mida on tehtud muutusi, mis on toimunud dokumentatsiooni nõuetes alates hetkest, mil asusite tööle Lasnamäe Linnaosa Valitsuse sotsiaalhoolekande osakonda.
- Palun rääkige, mida need muudatused Teie jaoks kaasa tõid.

#### **2. uurimisküsimus: Kuidas mõjutab dokumentatsioon sotsiaaltöötajate arvates klientide probleemide lahendamist?**

- Palun rääkige/kirjeldage samm-sammult, kuidas Teie klientide probleeme lahendate. (Selgitage tööprotsessi vabalt valitud kliendi/klientide näitel. Probleemide identifitseerimine → probleemide lahendamine → tulemuste hindamine)
- Kui vabalt võite valida viisi klientide probleemide lahendamiseks?
- Mida Teie kliendid võidaksid ja mida kaotaksid, kui dokumenditööd oleks vähem?
- Missugused on Teie võimalused olemasolevat kliendiga seotud dokumentatsiooni muuta?
- Milliseid muudatusi viiksite läbi dokumentatsioonis, et muuta tööd klientidega efektiivsemaks?
- Kas Teie juhtkond on küsinud Teie arvamust dokumenditöö efektiivsuse kohta?
- Kas ja kuidas on Teil võimalik avaldada oma arvamust ja teha ettepanekuid, kui soovite teha muudatusi dokumenditöös?

#### **Teised küsimused, mida saab intervjuu lõpus küsida:**

- Palun selgitage lühidalt, mis on/mida tähendab Teie jaoks sotsiaaltöö?
- Kas see, mida teete linnukese pärast, vastab sellele, mida Te tegelikult teete?

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Gvido Kubulnieks,

(sünnikuupäev: 14.01.1987)

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

Eesti ja Läti sotsiaaltöötajate kogemused seoses dokumenditööga oma tööpraktikas,

*(lõputöö pealkiri)*

mille juhendaja on Marju Selg ja Jüri Kõre,

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, 29.05.2017